

Wijkproces richting Aardgasvrij



Wijkproces richting Aardgasvrij

Achtergronddocument bij het Wijkproces-gedeelte in de Handreiking Participatie Aardgasvrije Wijken

2020
DuneWorks
Sylvia Breukers (sylvia.breukers@duneworks.nl)
Ruth Mourik

Met inbreng van:
Platform 31:
Ruben Bouwman
Matthijs Uyterlinde

HIER:
Jan Zuilhof
Buurkracht:
Djoera Eerland

Inhoud

Achtergrond	6
1. Introductie	6
Oriëntatiefase.....	7
Planfase	7
Uitvoeringsfase.....	7
Gebruiksfase.....	8
Leeswijzer	8
2. Oriëntatiefase	10
2.1 Ken je organisatie	10
2.2 Ken je wijk.....	15
2.3 Weet wie wat doet, kan en mag	20
2.4 Organiseer en faciliteer het participatieproces en de samenwerking.....	20
2.5 Erken de gevolgen van verschillende techniek-keuzes voor de bewoners	24
2.6 Communiceer	26
3. Planfase – planvorming voor het uitvoeringsplan	30
3.1 Ken je organisatie:.....	30
3.2 Ken je wijk	33
3.3 Weet wie wat doet, kan en mag	37
3.4 Organiseer en faciliteer het participatieproces en de samenwerking.....	38
3.5 Erken de gevolgen van verschillende techniek-keuzes voor de bewoners.....	40
3.6 Communiceer	43
4. Uitvoeringsfase	45
4.1 Ken je organisatie:.....	45
4.2 Ken je wijk	46
4.3 Weet wie wat doet, kan en mag	47
4.4 Organiseer en faciliteer het participatieproces en de samenwerking.....	48
4.5 Erken de gevolgen van verschillende techniek-keuzes voor de bewoners.....	48
4.6 Communiceer	50
5. Gebruiksfase	51
5.1 Ken je organisatie:.....	51
5.2 Ken je wijk	52
5.3 Weet wie wat doet, kan en mag	53
5.4 Organiseer en faciliteer het participatieproces en de samenwerking.....	53
5.5 Erken de gevolgen van verschillende techniek-keuzes voor de bewoners.....	54

5.6 Communiceer	55
Relevante websites	56
Annex 1	57
Van kwetsbaar naar toekomstbestendig	57
1. Oriëntatiefase	57
1.1 Ken je organisatie	57
1.2 Ken je wijk	58
1.3 Weet wie wat doet, kan en mag	60
1.4 Organiseer en faciliteer het participatieproces en de samenwerking	60
1.5 Erken de gevolgen van verschillende techniek-keuzes voor de bewoners	61
1.6 Communiceer	61
2. Planfase	62
2.1 Ken je organisatie	62
2.2 Ken je wijk	63
2.3 Weet wie wat doet, kan en mag	64
2.4 Organiseer en faciliteer het participatieproces en de samenwerking	64
2.5 Erken de gevolgen van verschillende techniek-keuzes voor de bewoners	64
2.6 Communiceer	65
3. Uitvoeringsfase	65
3.1 Ken je organisatie	65
3.2 Ken je wijk	66
3.3 Weet wie wat doet, kan en mag	67
3.4 Organiseer en faciliteer het participatieproces en de samenwerking	67
3.5 Erken de gevolgen van verschillende techniek-keuzes voor de bewoners	68
3.6 Communiceer	68
4. Gebruiksfase	69
4.1 Ken je organisatie	69
4.2 Ken je wijk	70
4.3 Weet wie wat doet, kan en mag	70
4.4 Organiseer en faciliteer het participatieproces en de samenwerking	70
4.5 Erken de gevolgen van verschillende techniek-keuzes voor de bewoners	71
4.6 Communicatie	71
Annex 2	72
1. Oriëntatiefase	72
1.1 Ken je organisatie	72

1.2 Ken je wijk	74
1.3 Weet wie wat doet, kan en mag	75
1.4 Organiseer en faciliteer het participatieproces en de samenwerking	76
1.5 Erken de gevolgen van verschillende techniek-keuzes voor de bewoners	77
1.6 Communiceer	77
2. Planfase	78
2.1 Ken je organisatie	78
2.2 Ken je wijk	79
2.3 Weet wie wat doet, kan en mag	80
2.4 Organiseer en faciliteer het participatieproces en de samenwerking	80
2.5 Erken de gevolgen van verschillende techniek-keuzes voor de bewoners	81
2.6 Communiceer	81
3. Uitvoeringsfase	82
3.1 Ken je organisatie	82
3.2 Ken je wijk	83
3.3 Weet wie wat doet, kan en mag	83
3.4 Organiseer en faciliteer het participatieproces en de samenwerking	84
3.5 Erken de gevolgen van verschillende techniek-keuzes voor de bewoners	84
3.6 Communiceer	84
4. Gebruiksfase	85
4.1 Ken je organisatie	85
4.2 Ken je wijk	85
4.3 Weet wie wat doet, kan en mag	86
4.4 Organiseer en faciliteer het participatieproces en de samenwerking	86
4.5 Erken de gevolgen van verschillende techniek-keuzes voor de bewoners	86
4.6 Communicatie	86

Achtergrond

Dit document biedt verdere verdieping en achtergronden van het Wijkproces-gedeelte op de website Programma Aardgasvrije Wijken. De informatie is verzameld door DuneWorks in samenwerking met Platform 31 en de Participatiecoalitie (Buurkracht, HIER) in 2019. De casus-specifieke informatie is na december 2019 niet meer up-to-date gebracht.

1. Introductie

Dit document is er voor gemeenten die met de aardgasvrij-transitie aan de slag gaan en ondersteuning kunnen gebruiken bij het inrichten, uitvoeren en evalueren van een participatieve wijkaanpak. Het aardgasvrij maken start vaak bij de gemeente, soms bij een actieve bewonersgroep, maar wordt hoe dan ook een proces van samenwerking. Om de participatie en communicatie goed vorm te kunnen geven, helpt het om dat proces op te delen. De vier fasen die worden onderscheiden in de communicatie- en participatieaanpak zoals uitgewerkt in dit document zijn als volgt (zie ook figuur 1):

- Oriëntatiefase
- Planfase
- Uitvoeringfase
- Gebruiksfase

Daarnaast zijn in elke fase de volgende aandachtsgedebieden relevant:

- Ken je organisatie: de eigen gemeentelijke organisatie en hoe deze al betrokken is bij de wijk
- Ken je wijk: de kenmerken, mogelijkheden en kansen van wijk
- Weet wie wat doet, kan en mag: de rollen en verantwoordelijkheden van verschillende betrokkenen
- Organiseer het participatieproces en de samenwerking: het doel en de inrichting van het participatieproces
- Erken de gevolgen van verschillende techniek-keuzen: de verdeling van voordelen, nadelen, kansen, risico's van specifieke aardgasvrij-maatregelen
- Communiceer: de communicatie intern en extern.



Figuur 1: Fasen en aandachtspunten per fase

Oriëntatiefase

In deze fase worden de opties verkend. Zo wordt een eerste beeld gevormd van hoe de aardgasvrij-transitie eruit kan gaan zien en hoe dit waarde kan toevoegen voor een specifieke wijk.

Wat doet je gemeente al in de wijk, wie zijn er al actief? Wat leeft er in de wijk, waarop kan worden aangehaakt?

Als er al bewonersinitiatieven actief zijn rond energieverduurzaming en/of aardgasvrij, kun je vroegtijdig de samenwerking zoeken om de gezamenlijke kansen en mogelijkheden te verkennen.

Als er nog weinig initiatief is in de wijk kun je wat actiever de rol van aanjager oppakken, al dan niet samen met partners zoals de woningbouwcorporatie. Het koppelen van de aardgasvrij-opgave aan andere opgaven vraagt om sector-overschrijdende samenwerking.

Tijdens de oriëntatiefase wordt toegewerkt naar een duidelijk doel en aanpak van de participatie. Communiceer hierover vanaf het begin actief met bewoners en initiatieven, zodat helder wordt wat hun inbreng en inzet is en hoe deze van invloed is op het proces en de uitkomsten. Bespreek en bepaal daarbij de vorm van participatie en mate van invloed, en wat bewoners nodig hebben om te kunnen participeren.

Een heldere opzet voor een participatieproces maakt het mogelijk om in alle fasen de discussie te kunnen voeren over de verdeling van voordelen, nadelen, kansen en risico's. In oriëntatiefase wordt vooruitgekeken naar de vervolgfases, om te anticiperen op uitdagingen.

Planfase

In het wijkuitvoeringsplan worden keuzes gemaakt over onder meer de concrete fysieke maatregelen die genomen gaan worden, de vereiste investeringen, de gevraagde gedragsverandering en de mate van keuzeruimte voor individuele bewoners (bijv. om niet mee te gaan in collectieve maatregelen).

Als de maatregelen deels door een bewonersinitiatief voorbereid zijn, is het belangrijk om duidelijke afspraken over beheer en eigenaarschap vast te leggen. Als er sprake is van een aanbesteding kunnen er criteria worden vastgesteld voor bijvoorbeeld klantvriendelijkheid (naar bewoners toe) en communicatie (om zo de uitvoering zo goed mogelijk te laten verlopen).

Als rollen van verschillende partijen rond het uitvoeren van de oplossingen helder worden, dan is het ook goed te verkennen wie straks na de uitvoering medeverantwoordelijkheid gaat dragen voor de goede prestatie van de installaties – bij wie kunnen bewoners terecht als 'het niet werkt'? Omdat hiervoor nog geen standaarden bestaan, moeten afspraken per wijk gemaakt worden.

Uitvoeringsfase

Tijdens de uitvoering van de fysieke maatregelen blijft aandacht voor communicatie en participatie cruciaal.

De maatregelen hebben directe impact achter de voordeur van huishoudens. Participatie krijgt hier heel concreet de betekenis van het toelaten van installateurs en anderen in huis om de maatregelen mogelijk te maken. Denk bij communicatie aan een contactpersoon die goed bereikbaar is, tijdige informatie over veranderingen in de planning van werkzaamheden en afspraken over vergoedingen van schade tijdens de werkzaamheden veroorzaakt.

Hoe dit proces eruitziet en wat de rol van de gemeente hierin precies is, is afhankelijk van het soort aanpak (collectief of individueel), de afspraken met partijen die direct betrokken zijn bij de realisatie van de maatregelen (denk aan aannemers, installateurs), de rol van bewonersinitiatieven en de rol van bijvoorbeeld woningbouwcorporaties, etc.

Gebruiksfase

Na het uitvoeren van de fysieke maatregelen lijkt het beleidsdoel ‘aardgasvrij’ misschien behaald, maar voor de bewoners begint het dan pas echt.

Hoe functioneren de nieuwe installaties, hoe is het om te werken met de nieuwe interfaces, hoe lukt het om nieuwe routines en praktijken te ontwikkelen en hoe is vast te stellen of alles goed werkt? Het is goed om ook als gemeente te kijken hoe bewoners hierin ondersteund kunnen worden, om er zeker van te zijn dat de bewoners niet met onverwacht verhoogde woonlasten worden opgezadeld en ervoor te zorgen dat het maximale potentieel van de installaties en maatregelen behaald wordt. Het van elkaar leren in de buurt – denk aan inductiekookworkshops – kan hier goed werken. Gedeelde ervaringen dragen bij aan de benodigde gedragsveranderingen in de aardgasvrije woningen. Gedeelde ervaringen helpen ook bij de acceptatie van aanpakken voor nieuwe wijken. En het delen van ervaring kan ook de energie genereren onder de bewoners om met verdere verbeteringen in de wijk aan de slag te gaan.

Leeswijzer

In dit document worden de vier fasen uitvoerig toegelicht met daarbij praktijkvoorbeelden uit bestaande situaties die beschikbaar waren ten tijde van het verzamelen van de informatie (2019). Naarmate het document verder ingaat op de fasen waar nog niet veel praktijkervaring mee is, neemt het aantal praktijkvoorbeelden gestaag af (dat is vooral te zien in de beschrijving van de uitvoerings- en gebruiksfase). Om ook voor die fasen illustratief materiaal te bieden hebben we tevens twee (fictieve) wijkreizen gemaakt (in Annex 1 en 2), die het gehele proces vanaf de oriëntatie tot en met de gebruiksfase met alle tussenstappen doorlopen. Hoewel deze casussen fictief zijn, zijn ze gebaseerd op werkelijke ervaringen uit de praktijk.¹ Deze fictieve casussen zijn in verkorte versie te lezen op de website Programma Aardgasvrije Wijken – Handreiking Participatie <https://www.aardgasvrijewijken.nl/handreikingparticipatie/wijkproces/default.aspx>.

Bij het doorlezen van het document zal het duidelijk worden dat in de verschillende fasen soms dezelfde aandachtsgebieden op bijna dezelfde manier aan bod komen. Omdat dit document alle fasen en daarbinnen alle aandachtsgebieden doorloopt (zie figuur 2 op de volgende pagina), is deze herhaling een onvermijdelijk gevolg. Op de website van de Handreiking Participatie Aardgasvrije wijken wordt het wijkproces veel bondiger, met minder herhaling (maar ook minder volledig) gepresenteerd.

¹ Ervaringen met aardgasvrij-trajecten maar ook bijv. ervaringen met renovatie-trajecten gericht op verduurzaming.



Figuur 2: Fasen en aandachtsgebieden als structuur voor dit document

2. Oriëntatiefase

Als eerste stap is er de oriëntatiefase. Dit is de fase waarin de Transitievisie warmte nog in ontwikkeling is, waarin opties kunnen worden verkend, waarin gekeken kan worden hoe de aardgasvrij-transitie er uit zou kunnen gaan zien en hoe dit proces waarde kan toevoegen voor een specifieke wijk. In deze fase wordt het participatieproces in de stijgers gezet. Het proces kan zo ingericht worden dat er kan worden aangehaakt bij wat er leeft in de wijk, bij bestaande initiatieven, inclusief eventuele aardgasvrij-initiatieven in de wijk. In de oriëntatiefase kan bepaald worden wie waarvoor verantwoordelijkheid draagt. In de samenwerking met een bewonersinitiatief kunnen zulke afspraken worden ingevuld in een intentieovereenkomst. Het is vooruitkijken, anticiperen, ook op vervolgfases, en de dialoog opzoeken. Hierbij is ook al aandacht voor verdelingsvraagstukken zoals risico's maar ook het ontkrachten van spookverhalen.

2.1 Ken je organisatie

Hoe zit het met de eigen gemeentelijke organisatie, op wat voor een manieren is deze al betrokken bij de wijk? Op basis van vragen, met voorbeelden uit de praktijk worden de volgende aandachtspunten besproken:

- Wat zijn de bestaande beleidskaders?
- Hoe selecteer je wijken en ga je om met bestaand initiatief?
- Wie zijn er al actief? Wat doet de gemeente al in de wijk?
- Wie is er vanuit de gemeente al actief in de wijk?
- Cross-sectoraal samenwerken
- Geleerde lessen van eerder of elders
- Wat heeft de gemeente beschikbaar en wat is er nodig?

Wat zijn bestaande beleidskaders, wat is er al?

De uitdaging is helderheid over de eigen rol te verkrijgen, terwijl beleidskaders deels nog in ontwikkeling zijn (omgevingswet; nieuwe warmtewet; nieuwe financieringsvormen zoals gebouwgebonden financiering). Naast de beleidskaders die vanuit Klimaatakkoord top down ontwikkeld worden (Regionale Energie Strategie, Regionale Structuurvisie Warmte en de lokale Transitievisie Warmte), is het voor gemeenten van belang rekening te houden met wat er al is en speelt in een wijk. Als er al sociale programma's lopen, of als er al wijkverbeteringsplannen gemaakt zijn, kan de aardgasvrij-aanpak daarop worden afgestemd. Het is hierbij ook van belang te weten wat dat bestaande of reeds afgerond beleid als resultaat heeft gehad – juist wanneer dat resultaat tegengevallen is.

Kortom, afstemming intern met andere afdelingen om zicht te krijgen op voor deze wijk relevant en actueel beleid is van belang.

In het uitwerken van beleidskaders is het goed ook ruimte te bieden aan experimenteren, en leren-door-te- doen.

In Utrecht, Overvecht, waren er al meerdere opeenvolgende sociale programma's voor de wijk, maar zijn er ook ruimtelijke, economische en infrastructurele plannen en beleid. Bovendien zorgde de ouderdom van het aardgasnet in de wijk voor urgentie om hier te starten. De gemeente heeft dit eerst uitvoerig verkend en is op de hoogte van lopende beleidsplannen en programma's. Hierdoor kunnen onderdelen van de wijkgerichte aanpak elkaar overlappen, daarom is afstemming, bijvoorbeeld als het gaat het informeren en betrekken van bewoners wenselijk. Daarnaast kunnen eerdere analyses waardevolle input opleveren en tijd besparen.

Hoe selecteer je wijken en ga je om met bestaand initiatief?

De selectie van de wijken die van het aardgas af gaan kan op basis van verschillende soorten criteria en de bewoners kunnen hierbij betrokken worden.. Het vaststellen van uitgangspunten kan deel uitmaken van een participatief proces waarbij samen bewoners en/of initiatieven uitgangspunten worden opgehaald

(bijv. betrouwbaar, betaalbaar, geen monopolie) Het belang van verschillende doelen (naast aardgasvrij) is van invloed is op de criteria die gehanteerd worden. Als een van de doelen is om relatief snel veel CO2 reductie te bereiken, dan kan een van de criteria homogeniteit en dichtheid van woningen zijn. Als het doel is om juist eerst veel leren door te pionieren, dan kan het beter zijn om met wijken waar veel initiatief op energie-gebied te gaan zitten en is dat een criterium. Het doel kan ook juist zijn om kwetsbaarheid in een buurt aan te pakken.

Om met een wijk en bestaand initiatief bezig te gaan, is het essentieel om te kijken naar de thema's die spelen in de wijk – door te kijken naar alle bestaande bewonersinitiatieven, instellingen en organisaties. Om een diverse groep te bereiken hoeven dit niet perse initiatieven te zijn die met energie bezig zijn.

Samenwerken met bewonersinitiatieven draagt bij aan het creëren van draagvlak, kosteneffectiviteit en praktische uitvoerbaarheid.

In Culemborg is een kanskaart gemaakt, en zijn drie wijken geselecteerd, die sterk van elkaar verschillen. Het doel was om te leren van het proces met bewoners, en een wijkaanpak te ontwikkelen die in de hele stad toegepast kan worden. Naast de levensduur van het aardgasnetwerk, de staat van het riool en de bestrating, was ook de initiatiefkracht van bewoners een criterium.

In Eindhoven werden er workshops gehouden om wijken te selecteren voor de aardgasvrij-transitie. In Eindhoven werden 3 sets aan criteria steeds gebruikt:

Technisch-fysieke kansen:

- Duurzame warmtebron beschikbaar?
- Wat is de kosteninvestering van woningen naar label B?

Planningstechnische kansen:

- Renovatieplanning Woningcorporatie?
- Hoeveel woningen in deze wijk zijn onderdeel van een renovatieplanning van de corporaties tot 2023? (komende 5 jaar)

Sociaaleconomische kansen:

- Is het een bestuurlijk aangewezen gebied? (kwetsbaar). Zo ja: kans voor integraal aanpakken/koppelen van leefbaarheidsthema's
- Is er initiatief vanuit de buurt?

Wie zijn er al actief?

Afhankelijk van de buurt en van de grootte van de gemeente zijn er mogelijk al mensen actief in de buurt en het is zinnig om dat goed te inventariseren – denk aan de wijkmanager, stadsdeel coördinator, buurtregisseur, etc. en de frontlinieprofessionals van andere gemeentelijke organisaties. Wijkprofessionals zijn de gemeentelijke ogen en oren, maar ook het gemeentelijke gezicht in de wijk. Zij vormen de verbinding tussen stadskantoor en wijkbewoners. Ook als ze niet specifiek met energievraagstukken bezig zijn, hebben ze wel informatie over de wijk en kunnen ook ondersteuning bieden bij het verder vormgeven van een passend wijkproces. Op basis van de relatie met de wijk, kan dan besloten worden om via deze professionals het proces verder vorm te geven of – indien nodig – er additionele expertise bij te betrekken.

Rondvragen wie er actief zijn in de wijk, en dan elke wijkprofessionals ook weer bevragen, levert een beeld op van wie er al actief zijn (sneeuwbalmethode).

In Den Haag werd in stadsdeel Laak al gebruik gemaakt van opbouwwerkers (community builders), wiens taak het onder meer is om contact te maken met moeilijk bereikbare groepen. De bestaande contacten van de opbouwwerkers en de bij hen beschikbare kennis en ervaring in het stadsdeel vormen zo een belangrijke basis om het proces op voort te bouwen.

Cross-sectoraal werken: aardgasvrij als onderdeel van een bredere insteek

De aardgasvrij transitie raakt mensen achter de voordeur en in de portemonnee. Het beleidsdoel 'aardgasvrij' sluit niet zonder meer aan bij doelen die bewoners hebben met betrekking tot hun woning en wijk. Daarom is het goed om ook te kijken of en hoe er vanuit andere domeinen activiteiten in de wijk ontplooid worden (bijv. vanuit het sociale domein, aandacht voor sociaaleconomische opgaven).

Ook als er juist wel interesse vanuit een buurtinitiatief is in aardgasvrij, is cross-sectoraal samenwerken van belang, bijvoorbeeld tussen de afdeling die zich richt op bewonersparticipatie en de afdeling die zich bezighoudt met aanbestedingen. Dit is van belang omdat hier al het gesprek gevoerd moet worden over de positie die bewonersinitiatieven later gaan krijgen in de ontwikkel- en gebruiksfase.

In Groningen is 050Buurtwarmte opgericht om een coöperatief warmteproject te ontwikkelen met en voor woningeigenaren en huurders van commercieel vastgoed in Paddepoel Noord. Dat is aanvullend op een warmtenet dat het gemeentelijke warmtebedrijf Warmtestad aanlegt voor portiekflats en corporatiewoningen. warmtenet doen.HVC is een Energie en afvalbedrijf van 44 gemeenten en waterschappen. Ze ontwikkelen ook warmtenetten. Gemeente Noord-Oost Polder is 1% eigenaar. De gemeente houdt de regie op afstand - werkt mee door ondersteuning te bieden in het aanvragen van rijkssubsidies, vergunningverlening etc.

In Terheijden heeft het bewonersinitiatief Traays Energie Collectief besloten om samen met een op lokale participatie en duurzaamheid gerichte projectontwikkelaar de ontwikkeling van het warmtenet op te gaan pakken, waarbij is afgesproken dat het Traays Energie Collectief geleidelijk eigenaar gaat worden van de assets. De rol van de gemeente is hier ook regie op afstand.

In Groningen, de wijk Selwerd, startte men in 2016 met de integrale wijkverbetering 'Sunny Selwerd'. Daarbij is het brede thema 'positieve gezondheid' gekozen als verbindend thema. Aanvankelijk werkten partijen vanuit een sociale en een fysieke agenda, maar dankzij het overkoepelende thema konden duurzaamheid en aardgasvrij in dit programma worden ingebed. Als onderdeel van het wijkverbeteringstraject stelt de gemeente samen met professionals en bewoners een Wijkenergieplan op. Dit heeft het gemakkelijker gemaakt voor verschillende afdelingen binnen de gemeente om ook aan te haken.

In Zoetermeer, in de wijk Meerzicht, heeft de gemeente – voordat men startte met de wijkverkenning - een intern platform opgericht, waarin een breed scala aan afdelingen en diensten vertegenwoordigd zijn: Sociaal domein (WMO en inkomen), stedelijke ontwikkeling (wonen, economie, duurzaam en groen), Stadsbeheer, Veiligheid, Vergunningen Handhaving, Communicatie, Vrije tijd (cultuur, sport en groen-spelen-leren), Financiën en Control (datagedreven werken). Dit platform komt regelmatig bij elkaar om elkaar te informeren over de wijk. Doel hiervan was om eerst intern alle informatie over de wijk op orde te hebben, voor men de wijk in ging voor de verkenning met bewoners.

Geleerde lessen van eerder of elders

Binnen of buiten de gemeente kan er geleerd worden van vergelijkbare ervaringen waar een wijkaanpak gehanteerd is, waar over domeinen heen is gewerkt, waar een goede samenwerking met een bewonersinitiatief van de grond is gekomen, e.d.

Online is ook veel te vinden, bijvoorbeeld via het Programma Aardgasvrije Wijken of op de sites van de Participatie Coalitie en verschillende onderzoeksorganisaties.

In Nieuwland Schiedam is een aanpak gehanteerd waarin het collectieve van de wijk voorop stond en gekeken werd hoe het initiatief zou kunnen functioneren als wijkonderneming.

In Zoetermeer, is de wijk Palenstein de eerste wijk die van het gas af gaat in Zoetermeer. De wijk Meerzicht gaat gebruik maken van de geleerde lessen uit de proeftuin Palenstein en de Green Deal die de betrokken partijen daar hebben gesloten.

In Culemborg is het aardgasvrij traject Warmtekeuze Culemborg eind 2016 gestart met een gezamenlijke intentieverklaring van 12 verschillende partijen, waaronder ook energie coöperaties.

In Gelderland is al vanaf 2017 een Community of Practice Wijken van de Toekomst actief, waarin wijken die experimenteren met een aardgasvrij aanpak van elkaar leren.

In Terheijden (een dorpskern van de gemeente Drimmelen), gaat het bewonersinitiatief Traays Energie Collectief samen met een op lokale participatie en duurzaamheid gerichte projectontwikkelaar de ontwikkeling van het warmtenet oppakken, waarbij is afgesproken dat het Traays Energie Collectief geleidelijk eigenaar gaat worden van het warmtenet. De gemeente Drimmelen is erg enthousiast en overweegt een soortgelijke aanpak in meerdere dorpskernen.

De gemeente Arnhem heeft in het kader van een Europees project Climate Active Neighbourhoods (CAN) veel kennis en ervaring opgehaald over samenwerking tussen gemeenten en bewonersinitiatieven.

Wat heeft de gemeente beschikbaar en wat is er nodig?

Het is belangrijk om te weten wat er nodig is aan middelen (budgetten, kennis, vaardigheden, competenties) en of het benodigde ook beschikbaar is voor het participatieve traject. Als dat niet zo is, moet er ofwel gezocht worden naar meer middelen of moet de aanpak worden aangepast aan wat er wel beschikbaar is.

Een wijkaanpak waarin samenwerking met bewonersinitiatieven een centrale plek heeft draagt niet alleen bij aan draagvlak onder bewoners, maar ook aan de kosteneffectiviteit van de ontwikkeling en realisatie en de praktische uitvoerbaarheid van de gekozen oplossing.

Ook het proces van projectontwikkeling brengt vaak aanzienlijke kosten met zich mee. Indien er samengewerkt wordt met een bewonersinitiatief, kan ervoor gekozen worden om in een intentieovereenkomst vast te leggen welke taken er komen te liggen bij het bewonersinitiatief, en welke budgetten daarvoor beschikbaar zijn vanuit de gemeente.

De provincie Gelderland heeft een subsidieregeling voor gemeenten die ook zelf investeren in de proceskosten van een procesbegeleider aardgasvrije wijken.

2.2 Ken je wijk

Wat is de uitgangspositie van de wijk? Hoe zit het met de kenmerken, en de al aanwezige mogelijkheden en kansen in de wijk? Op basis van vragen, met voorbeelden uit de praktijk worden de volgende aandachtspunten besproken:

- Wie zijn de sleutelfiguren in de wijk?
- Wat gebeurt er al in de wijk, wat wordt er al gedaan vanuit andere opgaven?
- Hoe zit het met de draagkracht en veerkracht van bewoners en de wijk?
- Wat vinden de bewoners belangrijk en hoe kan aardgasvrij daaraan bijdragen?
- Waar liggen kansen om opgaven aan de aardgas-vrij-opgave te koppelen?

Wie zijn de sleutelfiguren in de wijk?

De sleutelfiguren in de wijk kunnen opbouwwerkers, ambassadeurs of bewoners zijn die als intermediair tussen gemeente en buurt kunnen bewegen. Deze spinnen-in-het-wijkweb hebben relevante kennis en netwerken waar je als gemeente aansluiting op kunt zoeken.

Let wel: sleutelfiguren vertegenwoordigen niet per se 'de' buurt. Naast sleutelfiguren, zijn er ook de bestaande organisaties zoals de voetbalclub, school, kerk moskee – plekken waar veel wijkbewoners gebruik van maken die een belangrijke rol kunnen oppakken.

Een meedenkteam kan starten met actieve bewoners uit bewonersverenigingen, duurzame groepjes, leden energie coöperatie, maar ook actief op andere terreinen in de buurt: buurtpreventie, zorg, etc. Als er al een overlegstructuur bestaat, kan daarbij aansluiting worden gezocht.

Het is belangrijk om kwantitatief en kwalitatief een goede samenstelling te hebben van een meedenkteam. Kwantitatief: er moeten voldoende mensen in zitten, want het is best veel werk voor vrijwilligers. Extra mensen worden gevonden op buurtbijeenkomsten en doordat meedenkteam leden persoonlijk mensen vragen. Kwalitatief is het belangrijk een juiste balans van vaardigheden in team te hebben. Zorg voor mensen met technische affiniteit (Experts), mensen die goed vernetwerkt zijn in de buurt en verbinding kunnen maken met rest van de buurt (Verbinders) en Ondernemers (mensen die projectmatig kunnen denken en werken en vooruit willen met de club en ook beslissing en durven te nemen als niet alle info voor handen is. Voorzittersrol).

In Terheijden is de projectontwikkelaar lokaal een bekend gezicht, en het lokale vertrouwen in het warmtenet berust dan ook ten dele op zijn binding met de dorpscultuur.

De bewonersgroep in de Rotterdamse wijk Bospolder/Tussendijken (BoTu) ziet de energietransitie als een kans om te werken aan community building en eigenaarschap in de wijk. Community building een middel om de energietransitie te doen slagen. 'Als je langs de deuren gaat met een koffertje onder de arm en zegt dat je van het warmtenet bent, krijg je bewoners niet mee. We beginnen bij de mensen in de wijk en werken met de energie die al aanwezig is. Sleutelfiguren in de wijk vormen de basis van ons netwerk. Zij weten precies wat er speelt en welke initiatieven en organisaties er al actief zijn.

In Nagele is de voorzitter van Dorpsbelang Nagele ook de voorzitter geworden van Nagele Energiek. Deze coöperatie ontstond toen Dorpsbelang Nagele zonnepanelen op het dorpshuis wilde leggen met een schenking uit een lokaal windproject. Binnen de coöperatie ontstond vervolgens het idee om aardgasvrij te gaan wonen.

In de wijk EVA-Lanxmeer in Culemborg is zelforganisatie zo vanzelfsprekend dat de gemeente de bewoners uitnodigde om een buurtenergieplan te maken. Er is vervolgens een bewonersinitiatief gevormd dat ondersteund door de gemeente een plan heeft gemaakt.

In Emmen, in de wijk Emmerhout is er het wijk-expeditieteam: dit bestaat uit werkgroepen die wijkbelangen vertegenwoordigen en die zich bezighouden met de uitwerking van thema's besparen, opwekken en communicatie. Inmiddels ligt er een sterke nadruk op bewustmaken en informeren van andere bewoners.

In Deventer, Zandweerd, heeft de gemeente Buurkracht ingeschakeld om het participatieproces te begeleiden. Eén van de drie pijlers van dit proces is 'initiatiefnemers/gangmakers': buurtbewoners die de kar (willen) trekken in de wijk. Deze gangmakers in de wijk vormen samen een meedenkteam dat samen activiteiten in de wijk coördineert en initieert en andere bewoners informeert over de voortgang.

Wat gebeurt er al in de wijk, wat wordt er al gedaan vanuit andere opgaven?

Het is essentieel om opgaven en ontwikkelingen in de wijk in kaart vanuit verschillende sectorale disciplines, zodat duidelijk wordt welke uitdagingen er liggen, wat er al gedaan wordt en hoe aardgasvrij hierop aansluiting kan zoeken.

Niet alleen met partners vanuit de gemeente, maar ook andere organisaties die in de wijk actief zijn, kan dit in kaart worden gebracht. Ook voor de bewoners is het van belang dat helder is wat er vanuit de gemeente (zo)al loopt, en hoe dat zich verhoudt tot ontwikkelingen vanuit de aardgasvrij-wijkaanpak (en andersom).

In Culemborg hebben de bewoners van de wijk EVA-Lanxmeer een keuze gemaakt uit een lange lijst van koppel onderwerpen. Ze kozen ervoor om elektrische opwek, elektrische mobiliteit en het beperken van houtstook mee te koppelen met het aardgasvrij maken van de wijk. Dat is uitgewerkt in het buurtenergieplan.

Zowel stichting DE Ramplaan (Haarlem) als Energij Koöperasje Garyp begonnen als energieopwerkinitiatief, maar gingen vanuit die basis aan de slag met aardgasvrij wonen.

De energietransitie zorgt ook voor werkgelegenheid. Hoe kunnen wijkbewoners dat werk oppakken? In Delfshaven hebben ze daar wat op gevonden door een wijkinstallatiebedrijf op te richten: WijkEnergie Werkt. Zo snijdt het mes aan twee kanten: mensen kunnen aan het werk en de wijk wordt verduurzaamd. Om dit te realiseren heeft het wijkinstallatiebedrijf inmiddels een bijdrage gekregen van CityLab010. Bij WijkEnergie Werkt werken mensen die nu van een uitkering moeten rondkomen, mensen met een taalachterstand en jongeren die op zoek zijn naar een stage of leerwerkplek. Ze doen klusjes die huizen verduurzamen, zoals raamisolatie folie en LED verlichting aanbrengen. Ze praten met bewoners over wat zij willen en bekijken wat er verder nog kan met de woning. Deze activiteiten zijn gratis voor bewoners en hierdoor besparen zij al minimaal 5% op hun energierekening.

In Tilburg, in de Abdij- en Torenbuurt wordt elke 2 jaar de Wijktoets uitgevoerd. Deze is opgebouwd uit subjectieve en objectieve indicatoren op 3 dimensies: fysiek, sociaaleconomisch en veiligheid. Het geeft een beeld van de kwaliteit van de buurten en wijken ten opzichte van het Tilburgse gemiddelde.

Voor de Wildemanbuurt in Amsterdam, maakte een bureau een zogenoemde Buurtfoto: een wetenschappelijk onderbouwde analyse die op buurtniveau inzicht verschaft in de competenties van bewoners, de kwaliteit van de leefomgeving, de mate van participatie en sociale binding. De scores op deze dimensies worden bepaald op basis van zowel subjectieve gegevens (beleving van bewoners) als objectieve gegevens (kerncijfers en registraties).

Veel buurtteams gericht op samen energie besparen, starten vanuit bestaande lokale initiatieven. Dat zijn energie-initiatieven (via energiecoöperaties), maar ook vaak vanuit dorpsbelangen verenigingen, buurtverenigingen en andere initiatieven om leefbaarheid te bevorderen. Zo startte het buurtteam in Zwartsluis vanuit een initiatiefrijk persoon die ook in lokale politiek actief is. Doordat de er al een heel netwerk was, konden ze in korte tijd de buurt mobiliseren rondom energiebesparing en samen zonnepanelen en isolatie inkopen. Daarna hebben ze gebruik makende van hetzelfde netwerk fundraising gedaan voor een AED en mensen gevonden die opleiding wilde doen om de AED ook te gebruiken.

Hoe zit het met de draagkracht en veerkracht van bewoners en de wijk?

Wie woont er en wat speelt er in deze wijk. Wat zijn de aanwezige capaciteiten, waar zijn bewoners goed in, wat vinden ze belangrijk? Wat gaat goed, wat zijn zorgpunten? Antwoord op deze vragen helpt om een goede aansluiting bij de wijk te vinden, zodat zowel de interventies en communicatie erover hier goed op aansluit.

Het vaststellen van de draagkracht en veerkracht (van verschillende groepen bewoners in de wijk) is een belangrijke uitkomst van deze analyse en dat is belangrijk om vroegtijdig zicht te krijgen op de mogelijke effecten van het traject (incl. nadelen en risico's) voor (verschillende typen) bewoners en de buurt. Daarnaast geeft inzicht in draagkracht en veerkracht ook informatie over de mogelijkheden van mensen om actief mee te doen en de manieren waarop dit het beste kan worden georganiseerd, en in hoe draag- en veerkracht verbeterd kan worden.

Er zijn veel manieren om een eerste indruk van de wijk te krijgen: CBS databronnen, gemeentelijke databronnen, informatie van wijkpartners (politie, welzijn, zorg, woningcorporaties), de

wijkgeschiedenis (is er een historische vereniging? Stadsarchivaris?). Fiets en wandel een rondje door de wijk, spreek met wijkpartners, verricht een wijkpeiling, breng de wijk in kaart met bewoners. Let wel: Hou aandacht voor onderlinge verschillen in behoeften en mogelijkheden.

Uit onderzoek in het noorden van het land, bleek uit woononderzoek dat een op het eerste gezicht groene, schone, ruime, waterrijke en welvarende wijk er toch eenderde van de huishoudens meer dan 50% van hun inkomen besteden aan woonlasten. Bij deze huishoudens is veel ellende achter de voordeur, maar dat is iets waar mensen liever niet over spreken.

Er zijn ook tools die helpen in kaart te brengen wat mensen zelf over de buurt weten. De vragenlijst maakt expliciet wie of wat je kent in de buurt: je netwerk, maar ook belangrijke plekken en evenementen in de buurt, communicatiekanalen (buurkrant, whatsappgroepen etc.), verenigingen etc. En wat deze allemaal kunnen betekenen om de participatie vorm te geven. In de wijk Buitenpepers in Den Bosch heeft een meedenkteam van bewoners dit gedaan als 1 van de eerste stappen om een buurtplan te maken met routekaart op weg naar aardgasvrij. Met behulp van een grote buurtkaart inventariseerden ze:

- Wie woont waar?
- Wat zijn de hotspots in de buurt?
- Wat zijn de loop- en fietsroutes, zinvol om te weten voor het ophangen van borden bij onze activiteiten...
- En welke woningen in onze buurt zijn voorbeelden voor duurzame of energiezuinige woningen?

Wat vinden de bewoners belangrijk en hoe kan aardgasvrij daaraan bijdragen?

Om de behoeften breder dan aardgasvrij inzichtelijk te krijgen, is het goed de agenda van bewoners (wensen, dromen, betekenisvolle plekken) op te halen. Dat biedt ook inzicht in sterktes, zwaktes, kansen, bedreigingen, zowel ten behoeve van de planvorming als het participatieproces.

Een gezamenlijke wijkverkenning, samen met bewoners, kan een goede aanpak zijn om tot een gezamenlijke toekomstvisie (*common ground*) te komen.

De aardgasvrij-transitie kan bijdragen aan verbeterdoelen van bewoners en de buurt zoals bijvoorbeeld comfort in de woning, verlaging van de energierekening, meer veiligheid, sociale cohesie en milieudoelen.

Veel gemeenten doen Woon -en Wijk enquêtes, waarin zaken rondom tevredenheid met wonen in de wijk, de mate van contact en verbondenheid , vrije tijdsbestedingen etc. uitgevraagd worden.

Vaak worden de resultaten ook gekoppeld met andere sociale economische gegevens die de gemeente heeft. Zo krijg je per wijk een mooi inzicht in wat er speelt.

Ook de ABCD-aanpak (*Asset-Based-Community-Development*) kan juist in sociaal-economisch zwakkere wijken goed werken.

Rotterdam voerde onder bewoners van Pendrecht een social marketingonderzoek over aardgasvrij wonen uit. De methode focust op gedragsverandering: het doel is om mensen te bewegen tot het accepteren, aanpassen of loslaten van bepaalde ideeën, houdingen, acties of gedrag. Het onderzoek biedt inzicht in de belevingswereld en de behoeften, barrières en motivaties van bewoners in Pendrecht om over te stappen naar aardgasvrij wonen. Zo kunnen de gemeente en de stakeholders hun boodschap van een interventie of campagne afstemmen.

Er zijn al diverse voorbeelden van wijkonderzoek door bewoners: Arnhem spijkerviertel, Houten, OHG, Beien, Enschede

In Zoetermeer is in de wijk Meerzicht door middel van storytelling en open gesprekken zowel individueel als collectief met bewoners gesproken over hun waardering, en hun wensen en zorgen over de wijk.

Waar liggen kansen om opgaven aan de aardgas-vrij-opgave te koppelen?

Verken koppelkansen vanuit breed perspectief, comfortverbetering, duurzaamheid (klimaatadaptatie; mobiliteit; voeding, afval etc.) en met aandacht voor leefbaarheid (ontmoeting, verbinding, spelen, openbare ruimte).

Aansluiting zoeken bij het aanpakken van andere, voor bewoners urgentere problemen is van belang als de dagelijkse zorgen bewoners al boven het hoofd groeien. Mogelijk kan de aardgasvrijtransitie helpen om bijv. de totale woonlasten te verlagen, of de veiligheid en kwaliteit van openbare ruimte te verbeteren.

Als er al een buurtinitiatief met duurzaamheid bezig is, kan de koppeling naar aardgasvrij verkend en ondersteund worden.

Zo is in Schiedam, Groenord de koppeling gemaakt met het stadsbrede programma om ouderen langer thuis te laten wonen, waarbinnen een subsidie wordt aangeboden om de gaskookplaat te laten vervangen voor inductie: naast duurzamer, voor ouderen een veel veiligere optie in huis.

In Nijmegen, Zwanenveld was behoefte aan een nieuwe ontmoetingsplek in de wijk. Omdat vanuit het aardgasvrij-traject veel ontmoetingsmomenten in de wijk nodig zijn om met elkaar in gesprek te gaan en bewoners te informeren, ging men gezamenlijk op zoek naar geschikte ontmoetingslocaties in de wijk. Deze is onder meer gevonden in een basisschool in de wijk.

In de Groningse Plutolaan ging met voor de aanleg van het warmtenet aanleiding samen met bewoners aan tafel over de herinrichting van de straat. Omdat tegelijkertijd afkoppeling van het regenwater gerealiseerd is, waarvoor subsidie beschikbaar was, ontstond financiële ruimte om meer te doen dan alleen het vervangen van infrastructuur. Het profiel werd veranderd in een leefstraat met meer groen en een prettige loop- en fietsroute.

In Wageningen was het vervangen van de riolering voor bewoners aanleiding om na te denken over een warmtenet.

2.3 Weet wie wat doet, kan en mag

Om aansluiting te vinden bij en goed gebruik te maken van bestaande netwerken in de wijk, is het erg belangrijk dat helder wordt welke partijen en initiatieven er actief zijn in de wijk en op wat voor manier. Op basis van vragen, met voorbeelden uit de praktijk worden de volgende aandachtspunten besproken:

- Welke formele en informele organisaties zijn actief in de wijk (wonen, zorg, welzijn, onderwijs, ondernemers, etc.) en wat is hun rol en (mogelijke) verantwoordelijkheid in de wijkaanpak?

Welke formele en informele organisaties zijn actief in de wijk en wat is hun rol en (mogelijke) verantwoordelijkheid in de wijkaanpak?

Bij het in kaart brengen van (potentiële) samenwerkingspartners in de wijk gaat het om zowel professionele organisaties (wonen, zorg, cultuur, sport, ondernemers, etc.) als informele verbanden en burgerinitiatieven (wijkraad, klankbordgroep, verenigingen, coöperaties etc.).

Als er een veelheid aan verschillende opgaven is (sociaal, fysiek, duurzaam), dan zijn er mogelijk veel verschillende partijen actief. Als er een groot aandeel corporatiebezit is woning, dan is de woningcorporatie een belangrijke partner die veel achter-de-voordeur komt en als (start)motor voor fysieke investeringen kan fungeren. Het is van belang om dit vroegtijdig vast te stellen zodat onderlinge afstemming mogelijk wordt – en zodat de inspanningen vanuit de aardgasvrij-aanpak hierop aansluiting kunnen zoeken (of er op zijn minst rekening mee kunnen houden).

Voor zover er al bewonersinitiatief is, is het van belang daar vroegtijdig contact mee te leggen.

Het ontrafelen van wat er al gaande is, inclusief de rollen die verschillende belanghebbenden spelen, kan op verschillende manieren: door hierover in gesprek te gaan, in de buurt, met sleutelfiguren en anderen die actief in de wijk zijn. De kennis en netwerken van wijkambtenaren en andere frontliniëprofessionals komen hierbij goed van pas.

Organisaties zoals HIER, Buurkracht, EnergieSamen, LSA Bewoners en de Natuur-en Milieufederaties hebben allen programma's om de samenwerking tussen initiatief en gemeente te bevorderen.

In Tilburg, in de Abdij- en Torenbuurt, neemt Woningcorporatie Tiwos het initiatief vanwege sloop/nieuwbouw en de gemeente sluit hierbij aan. Daarbij richt de corporatie zich niet alleen op het technisch verduurzamen van de woningen, maar ook op het ondersteunen van kwetsbare bewoners (dubbel duurzaam).

2.4 Organiseer en faciliteer het participatieproces en de samenwerking

Om het participatieproces goed op te zetten is het van belang vast te stellen wat het doel en de reikwijdte is van de participatie, te zorgen dat het aansluit bij bestaande trajecten. Maar het gaat niet alleen om participatie, samenwerking opzoeken met initiatieven is net zo belangrijk. Dus ook de mate waarin de gemeente participeert/meedoet met initiatief dat al loopt, is iets wat in deze fase verhelderd wordt.

Om te verhelderen wat het niveau van participatie is, is de participatieladder een handig hulpmiddel. Het hoogste niveau van participatie is zelforganisatie (trede 4, figuur 3), het laagste niveau is informatie (trede 0)



Figuur 3: Participatieladder

Bij het organiseren van het participatieproces en de samenwerking, zijn onderstaande vragen en overwegingen van belang:

1. Wat is het doel en de reikwijdte van de participatie? Is participatie op de hoogste trede van de ladder (zelf-organisatie) mogelijk?
2. Zoek de betrokkenheid en samenwerking al op in de transitievisie warmte
3. Hoe sluit het aan bij lopende participatie trajecten?
4. Hoe kan de samenwerking met bestaande initiatieven gezocht en gekaderd worden?

Wat is het doel en de reikwijdte van de participatie?

De gemeente kan (een combinatie) van de volgende doelen nastreven:

- De wens om het proces inclusief te laten verlopen en bewoners een stem en invloed te geven
- De behoefte aan input van bewoners om zo meer kennis over en inzicht in de wijk te krijgen (wat werkt wel, wat niet, waarom)
- Het verkrijgen van draagvlak voor de voorgestelde plannen.
- Bewoners in staat stellen zelf een plan te maken voor een warmteoplossing voor hun wijk.

Helderheid over doel en reikwijdte is van belang om participatie-moeheid te voorkomen en verwachtingen te managen. Op basis van de doelen kan er vervolgens (per fase) gekeken worden

wat de regels zijn en wat de rol van de bewoners is – en dat kan inzichtelijk gemaakt worden m.b.v. de participatieladder. Zo wordt ook helder wat er te kiezen valt voor bewoners, of en hoe er om terugkoppeling van bewoners wordt gevraagd op het proces om op basis daarvan vast te stellen of de gemeente goed bezig is.

Daar waar veel lokaal initiatief is vanuit bewoners, kan gestreefd worden naar participatie op de hoogste trede van de ladder – waarbij bewoners mee-ontwerpen en waar ook al wordt gekeken naar hoe bewoners (initiatieven) het mede-beheer en -eigenaarschap van collectieve maatregelen mee gaan dragen. Is het vertrouwen broos en het draagvlak wankel, dan is het van belang om vroegtijdig en zorgvuldig het gesprek aan te gaan over doel en reikwijdte van de participatie, met aandacht voor hoe bewoners voldoende in staat gesteld worden om mee te doen.

Het is van belang om vast te stellen in hoeverre bewoners (en initiatieven) mee willen denken, praten, beslissen over de fysieke en technische oplossingen. In sommige wijken is die behoefte mogelijk niet sterk, maar ook dan is het goed om het met ze te hebben over de te verwachten impact voor hen. Ook kan er gekozen worden om een wijk zoveel mogelijk te ontzorgen en alleen met kant-en-klare proposities te komen. Dat betekent dan ook dat de participatie voornamelijk over die proposities gaat.

In Leiden, de wijk Zuidhoven, is de gemeente vroegtijdig de wijk ingegaan om voor het zogeheten Ontwikkelperspectief voor de wijk input op te halen en onderzoek te doen. Vervolgens is bewust gekozen voor huiskamergesprekken, een digitaal wijkpanel, een projectenmarkt en inspiratiesessies ten behoeve van een concrete agenda.

Zoek de betrokkenheid en samenwerking al op in de transitievisie warmte

Zoek betrokkenheid van bewoners (groepen) ook al tijdens de totstandkoming van de transitievisie Warmte. Immers, als bewoners pas later in het proces betrokken worden en naar voren komen met behoeften, ideeën en ambities die niet stroken met de Warmtetransitievisie, kan dat beperkend werken op de ruimte voor participatie en samenwerking. Het is dus zaak om al bij de totstandkoming van de transitievisie de rol en het doel van participatieproces te verhelderen.

Alle voorbeelden uit onderzoek van HIER en Platform31 illustreren dat participatie op het hoogste niveau prima mogelijk is in initiatiefrijke wijken.

Hoe sluit het aan bij lopende participatie trajecten?

Door lopende participatieprocessen te coördineren voorkom je dat verschillende partijen in dezelfde wijk met hun processen bezig zijn. Bij gekoppelde opgaven kan het zijn dat er al participatie-doelen en regels zijn vastgesteld en deze moeten dan ook helder besproken worden.

Afstemming met andere partijen (woningcorporaties), gemeentelijke diensten, programma's is dus ook hier van belang.

In de Abdij- en Torenbuurt in Tilburg wordt een achter-de-voordeur-traject opgezet waarin woningcorporatie Tiwos en de gemeente samenwerken. Tiwos werkt vanuit het 'Dubbel duurzaam'-principe: men wil niet alleen de woning verduurzamen, maar ook de bewoner duurzaam vooruithelpen. Daarom worden de bewonersgesprekken gevoerd door corporatiemedewerkers die samen optrekken met een sociaal werker van het sociaal wijkteam.

Hoe kan de samenwerking met bestaande initiatieven gezocht en gekaderd worden?

Als er al een bewonersinitiatief met aardgasvrij bezig is, moet gekeken worden hoe dat initiatief de participatie heeft georganiseerd en hoe de gemeente daarin een rol kan oppakken die aansluit bij wat er al loopt.

Een schematische opzet van een buurtproces van Buurtwarmte kan hier ondersteuning bieden. Het proces is onderverdeeld in 4 fasen en 12 stappen, met in elke stap een eindproduct die bewoners houvast geven in de keuze, ontwikkeling, realisatie en exploitatie van een (collectieve) warmteoplossing. De bewoners worden geactiveerd om zelf aan de slag te gaan en de gemeente kan in dit proces een rol pakken in een ondersteuningsteam. Er bestaat ook een schematische opzet van de participatie in verschillende aardgasvrij-trajecten. Daarin wordt gewerkt met een heel duidelijk stappenplan dat laat zien wat er wanneer gedaan gaat worden. Dit helpt om meer mensen aan te laten haken, want het laat zien dat de besteding van vrijwillige uren overzichtelijk is. Het ziet er als volgt uit: in maximaal een jaar tijd zijn er 4 buurtbijeenkomsten en in de tijd tussen de bijeenkomsten zijn er vier meedenksessies waarin een meedenkteam van bewoners aan de slag gaat met een wijkplan. In feite maakt het meedenkteam per bijeenkomst een hoofdstuk van het wijkplan. Tussentijds worden vragen uitgezet naar bewoners die het bewonerspanel zitten en de hele buurt wordt op de hoogte gehouden via een app, website, buurtkanalen als Whatsapp en Facebook en iedereen krijgt update ansichtkaarten in de bus.

Bij de eerste buurtbijeenkomst wordt ook gevraagd wie wil meedenken (actief commitment) of in een bewonerspanel wil (af en toe feedback geven). Dit levert vaak 10-30 man op. Omdat niet elke meedenksessie iedereen er is, is zo'n grotere groep wel handig. Dit is bijvoorbeeld zo gedaan in 't Ven in Eindhoven. Hier waren 130 mensen op de eerste bijeenkomst, De vraag om hulp voor het meedenkteam leverde deze avond 30 aanmeldingen op.

In Culemborg zijn in een serie wijkbijeenkomsten georganiseerd door de gemeente waaraan 300 wijkbewoners deelnamen. Vijftig bewoners melden zich aan voor de kerngroep om een warmteplan uit te werken. Een beleidsmedewerker van de gemeente mee in het ondersteuningsteam. Daarnaast zit de wethouder in de stuurgroep van het programma Warmtekeuze Culemborg.

2.5 Erken de gevolgen van verschillende techniek-keuzes voor de bewoners

Juist omdat de aardgasvrij-transitie gevolgen gaat hebben tot achter de voordeur en juist omdat niet alle gevolgen even duidelijk zijn, is het van belang om het gesprek hierover ook onderdeel van het participatie- en communicatietraject te laten zijn. De verschillende opties voor maatregelen kunnen enorm verschillen voor wat betreft de kosten en hoe ingrijpend ze zijn. Het is van belang dat helder wordt welke vragen, onduidelijkheden, risico's, kansen en oplossingen er mogelijk zijn bij verschillende typen maatregelen voor de specifieke wijk. De gemeente heeft een faciliterende en organiserende rol in dit leerproces.

Om de verdeling van voordelen, nadelen, kansen, risico's van specifieke aardgasvrij-maatregelen ook al in de oriëntatiefase bespreekbaar te maken, worden de volgende vragen verder uitgewerkt:

- Welke keuzemogelijkheden voor verschillende typen maatregelen zijn er (grosso modo) en wat is er bekend over voordelen, nadelen en risico's? Hoe kan zekerheid en inzicht vergroot worden?
- Is het zinnig en relevant om de samenwerking op het vlak van de keuze van de maatregelen, de implementatie en het beheer hiervan te bespreken en in beleidskaders vast te leggen?

Welke keuzemogelijkheden voor verschillende typen maatregelen zijn er (grosso modo) en wat is er bekend over voordelen, nadelen en risico's? Hoe kan zekerheid en inzicht vergroot worden?

Als er wat meer duidelijkheid is over de aardgasvrij-maatregelen die overwogen worden, is het zinvol om relevante vragen die specifiek voor deze maatregelen in deze wijk spelen te inventariseren. Bijvoorbeeld, wat vragen deze maatregelen van de bewoners in termen van investeringen, veranderingen in bestaande gedragingen en praktijken, mogelijke uitdagingen en risico's in de gebruiksfase. De te nemen stappen zullen ook afhangen van de maatregelen en de eventuele rol van het bewonersinitiatief.

Het is zinnig om al in deze fase na te denken over hoe er betrouwbare, transparante informatie verzameld kan worden over de maatregelen en hun verwachte impact. Daarbij hoort ook aandacht voor wat er nog niet bekend is en mogelijke risico's in de implementatie- en gebruiksfase, zodat ook hierover gesproken kan worden. Wie is verantwoordelijk voor het goed functioneren van de installaties op de langere termijn? Hoe wordt de continue toevoer van warmte voor warmtenetten gegarandeerd? Hoe kunnen de kostenplaatjes zich in de toekomst ontwikkelen – wat zijn de risico's over verhoging van de woonlasten op termijn als gevolg van de aardgasvrij-maatregelen?

De gemeente kan expertise, kennis en ervaring samenbrengen en een vraagbaak organiseren waar bewoners met allerlei vragen terecht kunnen.

Ook kan de gemeente ervaringsmomenten creëren en daarmee de mogelijkheid te anticiperen op mogelijke impacts van de maatregelen in de implementatie- en gebruiksfase. Zodat bewoners kunnen zien, voelen, horen, ervaren wat bijv. een warmtepomp voor impact heeft in een vergelijkbare woning voor wat betreft ruimtebeslag, geluid, esthetiek, impact op comfort, op controle, op veiligheid en impact op de woonlasten.

Meerdere initiatieven huren technische kennis in om tot een goede keuze te komen. Voorbeelden Haarlem (Univ. Delft), Nagele, Groningen, Terheijde

Buurkracht heeft goede ervaring met ‘Buren gluren’ - bijvoorbeeld gedaan in Princenhage in Breda. Een bijeenkomst in de buurt met borrel/bbq vanwaar vervolgens een aantal huizen in de buurt bezocht werden en de bewoner toelichting gaf. Niks werkt natuurlijk beter dan iemand die vertelt dat de bloemen langer vers blijven in de vaas en de hond veel minder blaft door het nieuwe dubbel of triple glas (minder toch, minder lawaai van buiten).

Archetypen en stappenplannen/ routekaarten kunnen ook ondersteuning bieden: voor elke van de voorkomende woningtypes in de buurt een meerjarenplan met een logische volgorde van stappen en inzicht in kosten en opbrengsten. Vervolgens kan dan een inkoopcollectief gevormd worden rond maatregelen om kosten en gedoe te reduceren. Dit wordt bijvoorbeeld gedaan in 3 wijken in Eindhoven waarbij bewoners informatie gegeven wordt over de verschillende verduurzamingsmogelijkheden in de woning. Ze kunnen vervolgens zelf in een software tool hun voorkeuren voor maatregelen aangeven en inkoopcollectieven vormen rondom die voorkeuren

Utrecht, Overvecht:

In de voorbeeldwoning (Gasvrij Thuis) van de gemeente kunnen energiemaatregelen worden bekeken en ervaren door bewoners. Er staat een warmtepomp in de tuin, zodat men alleen al een beeld krijgt van de omvang van zo'n apparaat.

In Culemborg is de routekaart van de woningcorporatie gebruikt, om per woningtype een inzicht te krijgen in de maatregelen, de kosten, en besparingen op de energierekening.

In Den Haag zijn er via 070Energiek goede ervaringen met Energyparty's: een bewoner geeft een party thuis en nodigt daar burens, vrienden en bekenden bij uit. Een gespreksleider begeleidt de party met een spel waarin mensen elkaar helpen met kennis vergaren en bewustzijn en urgentie kweken. De party eindigt met het invullen van kaartjes door de deelnemers waarop ze aangeven over welke maatregelen ze meer informatie willen en voor welke een offerte. Door de kleinschaligheid zeer effectief en bereikt ook moeilijker doelgroepen.

Maar ook een wandeling met warmte camera's werkt uitstekend voor beleving – dit is gedaan in de Sintenbuurt in Eindhoven. Er zijn 5 buurtbewoners gevraagd of zij van hun woning een warmtebeeld wilden laten maken en die bewoners hebben vervolgens met brieven hun omringende burens gevraagd mee te komen kijken bij het maken en ter plekke duiden van de warmtebeelden. Zo liep de groep langs alle 5 woningen op de route. Een aantal burens geeft hun woning op om te laten fotograferen, ze vragen er andere burens bij en op straat duidt een deskundige (van een Energiecoöperatie bijv.) ter plekke de foto en beantwoordt vragen. En daarna is er ook direct interesse om met isolatie aan de slag te gaan.

In de Benedenbuurt in Wageningen is door de woningcorporatie een kijkwoning gemaakt, waarin bewoners kunnen zien en ervaren wat de veranderingen in hun huis gaan betekenen.

Is het zinnig en relevant om de samenwerking op het vlak van de keuze van de maatregelen, de implementatie en het beheer hiervan te bespreken en in beleidskaders vast te leggen?

Daar waar al een bewonersinitiatief is, en ook al ideeën zijn m.b.t. de aardgasvrij-maatregelen, is het aan te raden om te bekijken hoe er al afspraken en beleidskaders opgesteld kunnen worden die aandacht besteden aan de rol van het initiatief bij de keuze van de maatregelen, de ontwikkelfase, realisatie en – in het geval van een warmtenet - de beheerfase. Er kunnen bijvoorbeeld kwaliteitscriteria en voorwaarden waaronder een bewonersinitiatief taken en verantwoordelijkheden toegewezen kan krijgen. Formeel kan de gemeente aangeven dat het bewoners in staat wil stellen om een rol op te pakken en daarvoor ruimte wil bieden (bestuurlijk, financieel, fysiek) – en dat kan ook als een bewonersinitiatief nog niet heel ver ontwikkeld is. Het is dus van belang dat een initiatief de ruimte krijgt om hierin te groeien, het is een proces van empowerment: luisteren naar wat nodig is, daarin ondersteuning bieden.²

Bewonersinitiatieven hebben vaak zelf al ideeën over technische oplossingen, die niet altijd overeenkomen met de uitkomsten van het onderzoek van de gemeente. Daarom is het van groot belang elkaar zo snel mogelijk op te zoeken om het gesprek aan te gaan (achterhaal op basis waarvan voorkeuren voor scenario's gebaseerd zijn).

Het spanningsveld kan ook ontstaan tussen enerzijds een benadering waarin gemeente-brede belangen, modellen van consultants en de leidraad van het PBL de toon zetten en anderzijds de lokale oplossingen die met bewonersbetrokkenheid worden ontwikkeld. Dit stelt de gemeente mogelijk voor een dilemma. Wat weegt zwaarder, hoe kunnen belangen en aanpak van bewoners en gemeente tijdig op elkaar worden afgestemd? De uitdaging voor gemeente en initiatief is om hierin goed met elkaar op te trekken in plaats van tegenover elkaar te komen staan.

2.6 Communiceer

Communicatie op het niveau van de gehele gemeente, intern en extern; maar ook op het niveau van de wijk en de bewoners, vraagt een gelaagde aanpak. Van belang is dat de communicatie aansluit bij wat de doelgroep nodig heeft, dat er ook gecommuniceerd wordt als er geen nieuws is en dat ook over (veranderingen) in het proces wordt gecommuniceerd.

- Heb je intern je informatie op orde?
- Hoe ziet de communicatie naar de wijk en de bewoners toe eruit?
- Hoe communiceer je met wijkpartners en wijkprofessionals?
- Hoe zorg je ervoor dat je continue communiceert naar de bewoners?

Heb je intern je informatie op orde?

Zorg dat je intern je informatie op orde hebt (veelgestelde vragen, maar ook spookbeelden). Om zowel intern als extern in de wijk goed het gesprek te kunnen begeleiden is het cruciaal dat de basisinformatie beschikbaar is – zodat er een geïnformeerde discussie gevoerd kan worden (bijv. tussen afdelingen; maar ook naar de raad toe). Belangrijk is te erkennen dat we nog niet alles weten, dat de aardgasvrij-transitie een leerproces is.

² <https://www.hieropgewekt.nl/kennisdossiers/onderzoeksrapport-succesvolle-samenwerking-tussen-bewonersinitiatief-en-gemeente-in>.

De regionale energieloketten bieden ook een kennisbasis en informatieloket voor bewoners en die kan verder worden versterkt door er als gemeente doelbewust in te investeren.

Bij vragen over aardgasvrij wonen in het algemeen is er informatie beschikbaar in de vorm van een pakket met onder andere kant en klaar communicatiemateriaal over aardgasvrij wonen voor gemeenten.³

Hoe ziet de communicatie naar de wijk en de bewoners toe eruit?

In de communicatie met bewoners is het belangrijk om hun leefwereld(en) daarin centraal te stellen. Immers, bewoners denken niet in termen van beleidssectoren, maar wel in termen van leefbaarheid, verbetering van de wijk, aanpak van problemen. Door aan te sluiten bij wat bewoners bezighoudt en niet louter te zenden, ontstaat er sneller een gesprek en daarmee ook ruimte voor koppelkansen (de oplossingen die aardgasvrij maatregelen kunnen bieden voor ervaren problemen). In wijken waar al ingezet wordt op verbetering, is het goed om aan te haken bij bestaande gesprekken. Communicatie gaat niet alleen over de inhoud maar ook over het proces, de planning, de mate van participatie.

Helderheid over het proces en over het doel van de participatie is belangrijk om betrokken bewoners betrokken te houden – participatiemoetheid ontstaat als er onvoldoende duidelijkheid is over wat er met de inbreng van bewoners wordt gedaan, of als er niks mee wordt gedaan, of als niet gecommuniceerd wordt wat er mee gedaan wordt.

Het is ook van belang te benadrukken dat niet morgen de gaskraan dichtgaat, dat je niet verplicht bent mee te doen en dat je niet nu al hoeft te investeren. Direct de angel eruit halen is van belang, en vervolgens de kracht van het collectief benadrukken: samen dingen uitzoeken maakt licht werk en samen inkopen verlaagt kosten. En daarbij hoe de gemeente dat ondersteunt.

De communicatie kan voor wat betreft de kanalen, frequenties, typen boodschappen worden toegesneden en gedifferentieerd waar nodig, om ervoor te zorgen dat bewoners zelf ook vinden dat ze goed geïnformeerd worden. De beste manier om te achterhalen of bewoners tevreden zijn over de communicatie, is door het ze te vragen.

In de communicatie naar de buurt toe kan inzicht in de verschillende in de wijk aanwezige segmenten (bijv. op basis van leefstijlen) inzicht bieden in het soort boodschappen deze groep aanspreekt, en welke communicatiekanalen de voorkeur hebben.

Het is slim om aan te sluiten bij bestaande, eigen communicatiekanalen van de buurt. Vaak zijn er actieve Whatsapp groepen, Facebook pagina's, websites. Maar ook buurtkranten worden vaak goed gelezen.

In Eindhoven is met een campagne van ervaringsverhalen zichtbaarheid en ruchtbaarheid aan het onderwerp aardgasvrij gegeven. Buren vertelden wat zij deden op dit thema. Doel van de campagne was om te laten zien dat aardgasvrij een onderwerp is dat iedereen aangaat en ook jouw woning en leefomgeving betreft. Waarom zou je er al wel over nadenken?

In Emmen, de wijk Emmerhout, werd een website gelanceerd: Emmerhoutenergieneutraal.nl. Met de slogan 'Steek energie in eigen wijk!' worden wijkbewoners van Emmerhout opgeroepen energie te steken in de eigen omgeving en worden ze aangemoedigd in het energieneutraal maken van de wijk. Hier volgen ook de laatste updates rondom het proces.

³ HIER klimaatabonnement. <https://hierklimaatabonnement.nl/>

Ook van belang is om snel verkeerde berichten en indianenverhalen tegen te gaan. Bijvoorbeeld over het lawaai van warmtepompen of de vermeende onveiligheid van PUR als isolatiemateriaal.

In Den Haag, stadsdeel Laak is er de buurtapp Hoplr – een soort ‘buurtprikbord’ waar bewoners berichten kunnen plaatsen en ontvangen. Voor de gemeente zou deze app een bron van informatie over wat leeft in de wijk kunnen zijn. Een potentieel probleem is echter het hoge percentage laaggeletterden (in het Nederlands). Daarom onderzoekt de gemeente of de app bijvoorbeeld ook in het Pools kan worden uitgevoerd.

In Utrecht, Overvecht, is een voor het proces richting aardgasvrij voor huiseigenaren een uitgebreid stappenplan van het proces met een infographic online gezet: <https://www.utrecht.nl/wonen-en-leven/duurzame-stad/energie/utrecht-aardgasvrij/overvecht-noord-aardgasvrij-1/>

De gemeente Hengelo onderzoekt samen met de Universiteit Twente op welke wijze en hoe frequent bewoners van de Nijverheid het liefst willen worden geïnformeerd over de voortgang en de mate waarin zij betrokken wensen te worden. De uitkomsten van het onderzoek zijn gebruikt om het overleg met de bewonersorganisatie vorm te geven.

Hoe communiceer je met wijkpartners en wijkprofessionals?

Het is belangrijk om breder in de wijk te communiceren, dus ook met andere wijkprofessionals die vaak relevante terugkoppeling kunnen geven waar de gemeente wat aan heeft.

In Culemborg is een ondersteuningsteam ingericht met vertegenwoordigers van gemeente, woningcorporatie, netbeheerder en energiecoöperatie. Daar kunnen ook wijkopbouwwerkers in meedoen.

In Culemborg wordt een communicatieplatform gebruikt: energiesamenvoorkoop.nl

In Overvecht, Utrecht, organiseert het wijkbureau maandelijks een ‘Sirenelunch’: een lunchbijeenkomst voor sociale professionals die in deze grote wijk (ruim 17.000 inwoners) werkzaam zijn. Dankzij deze laagdrempelige bijeenkomsten zijn organisaties en instellingen op de hoogte van ontwikkelingen in en rond de wijk. Zo ook over de voortgang van het aardgasvrijtraject en van de zorgen die daarover kunnen leven onder bewoners.

Hoe zorg je ervoor dat je continue communiceert naar de bewoners?

Het blijven communiceren ook als er weinig of geen nieuws is, is belangrijk om betrokkenheid te behouden en geruchten te ontkrachten. Ook eerlijk en open zijn over wat je als gemeente nog niet weet, met daarbij wat je als gemeente gaat doen om erachter te komen – en wanneer je daarover weer van je laat horen.

Utrecht, Overvecht

De gemeente is bezig met een afwegingskader voor de verschillende warmte-opties: een technisch verhaal voor bewoners. Toch blijft het projectteam communiceren over de stand van zaken, maar haakt het vooral aan bij andere wijkgebeurtenissen, bredere duurzaamheidsontwikkelingen in de wijk om de energie die ontstaan is tijdens de bewonersbijeenkomsten, vast te houden.

3. Planfase – planvorming voor het uitvoeringsplan

In deze fase wordt het wijkuitvoeringsplan vormgegeven. Hier worden keuzes gemaakt met betrekking tot de concrete fysieke maatregelen die genomen gaan worden, en daarmee ook de keuzes voor wat betreft de investeringen die vereist zijn, door wie deze gedaan gaan worden, de mate waarin er keuzeruimte is voor individuele bewoners (bijv. om niet mee te gaan in collectieve maatregelen). Als de maatregelen deels door een bewonersinitiatief voorbereid zijn, is het van belang dat hier ook afspraken over beheer en eigenaarschap worden vastgelegd. Voor wat betreft de aanbesteding kunnen er criteria vastgesteld worden m.b.t. bijvoorbeeld klantvriendelijkheid (naar bewoners toe), communicatie, etc. – (om zo het proces van implementatie zo goed mogelijk te laten verlopen). Als rollen van verschillende partijen in het uitvoeren en implementeren van de oplossingen helder wordt, dan is het ook goed te verkennen wie straks na de implementatie medeverantwoordelijkheid gaat dragen voor de goede prestatie van de installaties – bij wie kunnen bewoners terecht als ‘het niet werkt’?. Omdat hiervoor nog geen standaarden bestaan, moeten afspraken per wijk gemaakt worden en de gemeente kan hier een belangrijke rol in oppakken (en daarmee de bewoners behoeden voor de risico’s van tegenvallende prestaties).

3.1 Ken je organisatie:

Op basis van de volgende vragen en aandachtspunten wordt dit verder besproken:

- Hoe houdt het proces van planvorming al rekening met verschillende aardgasalternatieven?
- Hoe ga je om met bestaand initiatief?
- Wat zijn de beleidskaders?
- Wie zijn er al actief en kunnen een rol oppakken in de planvorming?
- Cross-sectoraal werken in de planvorming
- Geleerde lessen van eerder of elders
- Wat heeft de gemeente nodig en is dat beschikbaar?

Hoe ga je om met bestaand initiatief?

Het is van belang dat de gemeente niet alleen zicht heeft op bestaande en lopende initiatieven in de buurt, maar dat ze ook nagaan of en hoe deze initiatieven betrokken willen en kunnen worden in de planvorming rondom aardgasvrij.

Daar waar een bewonersinitiatief als in de buurt gericht bezig is met energie of zelfs al aardgasvrij, is het belangrijk om actief het gesprek aan te gaan met deze initiatieven om hun rol in de planvorming te bespreken.

In de wijk t Ven in Eindhoven heeft het meedenkteam samen met Buurkracht en gemeente een concept buurtplan opgeleverd.

In de wijk Buitenpepers in Den Bosch heeft het meedenkteam van bewoners een buurtplan opgeleverd, ondersteund door Buurkracht en gemeente.

Wat zijn de beleidskaders?

Het blijft in de planvormingsfase van belang rekening te houden met wat er al is en speelt in een wijk, en wat daarin verandert ten opzichte van de oriëntatiefase. Het verder ontwikkelen van aansluiting op lopende sociale programma's en wijkverbeteringsplannen krijgt concreter vorm in deze fase.

In de wijk Overvecht (Utrecht) staat in het transitieplan opgesomd welke beleidskaders allemaal van toepassing zijn op dit plan. Van het Nationaal Energieakkoord uit 2013 tot Samen voor Overvecht uit 2019. Daardoor wordt expliciet en daarmee transparant de verbinding gelegd naar andere beleidskaders, zodat dit voor iedereen duidelijk is. Het transitieplan beschrijft de stappen die worden gezet ter voorbereiding van het opstellen van het wijkuitvoeringsplan, zoals de technische opties en de haalbaarheidsonderzoeken.

Wie zijn er al actief en kunnen een rol oppakken in de planvorming?

Afhankelijk van de grootte van de gemeente kan in de planvormingsfase concreter geïnterviewd worden hoe de verschillende gemeentelijke medewerkers die al in en met de buurt werken een rol kunnen gaan oppakken in energie-gerelateerde vraagstukken (inclusief aardgasvrij).

Vervolgens kunnen bijvoorbeeld de wijkmanager, stadsdeel coördinator, buurtregisseur, frontliniëprofessionals van andere gemeentelijke organisaties actief uitgenodigd worden mee te doen in de planvormingsfase – want hier moeten ook de koppelkansen die in de oriëntatiefase zijn geïdentificeerd, concreet gemaakt worden. Omdat de wijkprofessionals de gemeentelijke ogen en oren, en het gemeentelijke gezicht in de wijk zijn, vormen zij ook hier een belangrijke schakel tussen stadskantoor en wijkbewoners.

In Zwanenveld in Nijmegen werkt het projectteam aardgasvrij aan de voorbereiding van het wijkwarmteplan (wijkuitvoeringsplan). Welzijnsinstelling en de directeur van de school in de wijk nemen ook zitting in deze projectgroep, zodat ook sociale opgaven en plannen worden meegenomen in het uiteindelijke plan.

Cross-sectoraal in de planvorming

Vanuit de observatie dat de transitie naar aardgasvrij mensen raakt achter de voordeur en in de portemonnee, en dat het beleidsdoel 'aardgasvrij' sluit meestal niet aan bij doelen die bewoners hebben met betrekking tot hun woning en wijk, is het van belang om de concrete koppeling aan andere domeinen en voorziene activiteiten in de wijk in de planvormingsfase verder vorm te geven.

Niet alleen de afdeling die zich richt op bewonersparticipatie moet betrokken zijn, maar ook afdelingen die zich bezighouden met aanbestedingen – zodat in het wijkuitvoeringsplan aandacht besteed wordt aan de rol en positie van bewonersinitiatieven in de ontwikkel- en gebruiksfase.

In Terheijden heeft het bewonersinitiatief Traays Energie Collectief besloten om samen met een op lokale participatie en duurzaamheid gerichte projectontwikkelaar de ontwikkeling van het warmtenet op te gaan pakken, waarbij is afgesproken dat het Traays Energie Collectief geleidelijk eigenaar gaat worden van de assets. De rol van de gemeente is hier ook regie op afstand.

In de Groningse wijk Selwerd, is expliciet gekozen voor het brede thema 'gezondheid' als overkoepelend thema voor wijkverbetering – en duurzaamheid en aardgasvrij kunnen dan weer daaronder gaan vallen. In Selwerd hebben wijkbewoners, bewonersorganisaties, scholen, verenigingen, instanties en ondernemers in de wijk eind 2017 samen besloten om de Wijkverbetering zó aan te pakken: 'Alles wat we doen in Selwerd draagt bij aan de GEZONDHEID en het WELBEVINDEN van de bewoners'. Dit heeft het gemakkelijker gemaakt voor verschillende afdelingen binnen de gemeente om ook aan te haken. 'Sunny Selwerd' gebruikt als overkoepelende paraplu voor verbetering van de wijk. Zo wordt op de gelijknamige website continu verwezen naar de vier hoofddoelstellingen, waar duurzaam en betaalbaar wonen één van is. Daar weer onder hangt het aardgasvrij maken van de wijk, maar er wordt continu terugverwezen naar het 'hogere doel' van een gezondere wijk. Dit betekent dat de aardgasvrij-ambities en plannen komen te hangen onder het in 2018 vastgestelde wijkvernieuwingsplan voor de komende 10 jaar

Geleerde lessen van eerder of elders

Binnen of buiten de gemeente kan er geleerd worden van vergelijkbare ervaringen waar een wijkaanpak gehanteerd is waar over domeinen heen is gewerkt, waar een goede samenwerking met een bewonersinitiatief van de grond is gekomen, e.d. In het wijkuitvoeringsplan is het goed om hier al aandacht aan te besteden, en nog beter is het om een monitorings- en evaluatieplan op te stellen. Van belang is het dat er ook bereidheid is om van fouten en falen te leren en ook die ervaringen te delen.

Voor de wijk Zuidwest heeft de gemeente Leiden een integraal Ontwikkelperspectief opgesteld voor de hele wijk. In het proces om daartoe te komen heeft de gemeente verschillende participatievormen (klankbordgroep, digitaal panel, fietskaravaan, huiskamergesprekken, projectenmarkt) op verschillende momenten ingezet, terwijl het relatief nieuw was om het zo te doen. Op basis van dit palet aan participatie-pilots kan de gemeente verder bouwen om de participatie voor de planvorming goed vorm te geven.

In Groningen (Selwerd) is werkgroep buurtwarmtenet opgericht om samen met bewoners dit warmtealternatief te verkennen. Daarbij wordt een succesvol bewonersinitiatief (Buurtwarmte Paddepoel) uit de naastliggende wijk Paddepoel uitgenodigd om te kijken wat men kan leren van deze andere Groningse wijk en in hoeverre dit ook mogelijk is in Selwerd.

Wat heeft de gemeente beschikbaar en wat is er nodig?

In de uitwerking van het wijkuitvoeringsplan wordt ook vastgelegd wat de gemeente nodig heeft aan middelen (budgetten, kennis, vaardigheden, competenties) om het participatieve en brede wijkproces goed vorm te geven (en om domein-overschrijdend te kunnen werken). Ook wordt duidelijk in hoeverre middelen, kennis en kunde van elders moet komen en natuurlijk hoe bewonersinitiatieven hier een rol in kunnen oppakken.

Het ontwikkelen van een goede propositie en het betrekken van bewoners kost geld. Het is belangrijk om aan de participatie aan de voorkant vroegtijdig en uitvoerig aandacht en middelen toe te kennen. Als er koppelingen gezocht worden met ander domeinen vraagt dat aan het begin om meer geld en inzet, maar het kan ook tijdswinst opleveren (door de investering in de samenwerking).

In een intentieovereenkomst moet worden vastgelegd welke taken er komen te liggen bij het bewonersinitiatief, en welke budgetten daarvoor beschikbaar zijn.

Het wijkuitvoeringsplan kan verwijzen naar zo'n intentieovereenkomst. Deze markeert de overgang van de oriëntatiefase naar de concrete projectontwikkeling. In de intentieovereenkomst staat bijvoorbeeld welke partij (initiatief en gemeente) welke taken krijgt toegewezen bij de projectontwikkeling.

Ook voor bewonersinitiatieven is het cruciaal dat helder wordt of, hoe en onder welke voorwaarden ze van publiek geld gebruik mogen maken – in het geval dat het initiatief een rol oppakt in het voorbereiden, ontwikkelen en/of beheren van de aardgasvrij maatregelen.

3.2 Ken je wijk

Om alert te blijven op de situatie in de wijk en eventuele veranderingen daarin, zijn de volgende vragen relevant:

- Wie zijn de sleutelfiguren in de wijk?
- Hoe gaat het wijkuitvoeringsplan aansluiten op wat er al gebeurt in de wijk?
- Hoe zit het met de draagkracht en veerkracht van bewoners en de wijk?
- Wat vinden de bewoners belangrijk en hoe kan aardgasvrij daaraan bijdragen?

- Waar liggen kansen om opgaven aan de aardgas-vrij-opgave te koppelen?

Wie zijn de sleutelfiguren in de wijk?

In het proces van planvorming voor het wijkuitvoeringsplan worden de verschillende sleutelfiguren (opbouwwerkers, ambassadeurs of bewoners, initiatiefnemers) betrokken, zodat zij vanuit hun kennis en netwerken in de buurt kunnen bijdragen aan een wijkuitvoeringsplan dat aansluit bij de behoeften van de buurt. De gemeente kijkt of dat voldoende is en op welke manier ze nog meer (alle) bewoners bij de planvorming kan betrekken.

De gemeente kan een meedenkteam opstarten met actieve bewoners uit bewonersverenigingen, duurzame groepjes, leden energiecoöperatie, maar ook actief op andere terreinen in de buurt: buurtpreventie, zorg, etc. Nodig zijn dan mensen met technische affiniteit (Experts), mensen die goed vernetwerkt zijn in de buurt en verbinding kunnen maken met rest van de buurt (Verbinders) en Ondernemers (mensen die projectmatig kunnen denken en werken en een beslissing durven te nemen als niet alle info voor handen is). Ook de voorzittersrol is relevant.

Er is een aanpak met stappenplan ontwikkeld waarbij in maximaal een jaar tijd 4 buurtbijeenkomsten zijn en in de tijd tussen de bijeenkomsten zijn er vier meedenksessie waarin een meedenkteam van bewoners aan de slag gaat met het wijkplan. Dit helpt om meer mensen aan te laten haken, want het laat zien dat de besteding van vrijwillige uren overzichtelijk is. In feite maakt het meedenkteam per bijeenkomst een hoofdstuk van het wijkplan. Tussentijds worden vragen uitgezet naar bewoners die het bewonerspanel zitten en de hele buurt wordt op de hoogte gehouden via een app, website, buurtkanalen als Whatsapp en Facebook en iedereen krijgt update ansichtkaarten in de bus

In Emmen, in de wijk Emmerhout is er het wijk-expeditie-team dat zich actief inzet op het bewustmaken en informeren van andere bewoners.

In de wijk Groenord in Schiedam, heeft het projectteam heeft van begin af aan een werkgroep met wijkbewoners betrokken bij het analyseproces: de Wijkenergiegroep (WEG). Deze groep bewoners heeft tot dusver gefungeerd als onafhankelijk adviseur en doet nu – op eigen verzoek – een stapje terug om vinger aan de pols te houden

Deze werkgroep was ontstaan vanuit de coöperatieve vereniging: Energiek Schiedam, die als doel heeft duurzame energieprojecten te realiseren, door mensen bij elkaar te brengen en de gemeente te ondersteunen.

In Nagele is de voorzitter van Dorpsbelang Nagele ook de voorzitter van Nagele Energiek. Deze coöperatie ontstond toen Dorpsbelang Nagele zonnepanelen op het dorpshuis wilde leggen met een schenking uit een lokaal windproject. Binnen de coöperatie ontstond vervolgens het idee om aardgasvrij te gaan wonen.

In Terheijden is de projectontwikkelaar lokaal een bekend gezicht, en het lokale vertrouwen in het warmtenet berust dan ook ten dele op zijn binding met de dorpscultuur

Hoe gaat het wijkuitvoeringsplan aansluiten op wat er al gebeurt in de wijk?

Als in kaart is gebracht wat er nog meer aan opgaven en ontwikkelingen in de wijk speelt, en wie daarbij betrokken is, dan kan in de planvorming voor het wijkuitvoeringsplan hier aansluiting op gezocht worden. Zo wordt concreet en helder wat er gebeurt (vanuit de gemeente en vanuit bewoners/initiatieven) en hoe dat zich verhoudt tot ontwikkelingen vanuit de aardgasvrij-wijkaanpak (en andersom).

Zowel stichting DE Ramplaan (Haarlem) als Energij Koöperasje Garyp begonnen als energieopwerkinisiatief, maar gingen vanuit die basis aan de slag met aardgasvrij wonen en daar de planontwikkeling op inzetten.

In Leiden Zuidwest wordt het wijkuitvoeringsplan onderdeel van het Ontwikkelperspectief Leiden Zuidwest dat in de afgelopen jaren is ontwikkeld met bewoners en wijkpartners. Op die manier vormt het aardgasvrij traject onderdeel van een groter proces tot wijkverbetering.

De dorpen Nieuwolda en Wagenborgen:

De businesscase van deze proeftuin heeft als uitgangspunt om woonlastenneutraal te zijn voor alle bewoners. Daarom heeft men het Dorpsmodel bedacht. Er wordt een dorps coöperatie opgericht voor energiediensten- en producten. Deelnemers (bewoners) betalen aan deze coöperatie d.m.v. abonnementsvormen. Zo worden uiteindelijk alle woningverbeteringen in abonnementsvorm aangeboden aan bewoners.

Hoe zit het met de draagkracht en veerkracht van bewoners en de wijk?

Wie woont er en wat speelt er in deze wijk. Wat valt er te zeggen over typen bewoners en hun wensen? Wat gaat goed, wat zijn zorgpunten? Antwoord op deze vragen helpt om een goede aansluiting bij de wijk te vinden, ook in het planvormingsproces richting wijkplan.

Het wijkuitvoeringsplan dien ook zicht te bieden op de mogelijke effecten van het traject (zowel voor-als nadelen en risico's) voor (verschillende typen) bewoners en de buurt.

In Ermelo-west wordt ge-experimenteert met een aanpak gevormd in samenwerking met bewoners. Een deel van de wijk heeft weinig middelen. De aanpak houdt hier rekening mee door – naast een subsidie van €12.000 – aantrekkelijke leningen aan te bieden. Ook werd in deze wijk duidelijk dat bewoners vooral niet gepusht willen worden – ook voor wat betreft het tempo. Het plan is om een isolatiefase te starten waarbij mensen 6 jaar lang kunnen kiezen wat voor hen een goed moment is om naar label B te isoleren. Zo kunnen de mensen het behappen, ook financieel.

Wat vinden de bewoners belangrijk en hoe kan aardgasvrij daaraan bijdragen?

Als de behoeften breder dan aardgasvrij al zijn 'opgehaald' betekent dat niet dat deze niet meer kunnen veranderen of dat het niet zinnig is om verdieping hierin te zoeken. In de planvormingsfase is het goed om alert te blijven op veranderingen, bijvoorbeeld een toename in klachten (bij gemeente, politie en woningbouwvereniging). Een extra peiling in de wijk – bijv. door middel van regelmatig korte bewoners-enquêtes uit te zetten kan zinvol zijn.

In de Zoetermeerse wijk Meerzicht is een pilot-wijkverkenning gestart met als doel tot een samenhangend plan en ontwikkelstrategie te komen om aantoonbare, merkbare en zichtbare verbeteringen in de leef- en woonomgeving van de inwoners te realiseren. Eerst is een wijkanalyse uitgevoerd ('Wat is er?'), waarbij de gemeente zich enerzijds baseert op beschikbare data van de wijk en bestaande ambities (van gemeente en partners) en anderzijds op de betekenis die wijkbewoners toekennen aan het gebruik en inrichting van hun directe leef- en woonomgeving. Dit laatste ontdekt de gemeente door middel van open gesprekken met bewoners. Hiervoor is een storytelling-methodiek toegepast: bewoners is gevraagd 'hun verhaal' over de wijk te vertellen. De gemeente maakt gebruik van het model 'Positieve Gezondheid Gemeenschap' dat ze ontwikkelde op basis van het model 'Positieve Gezondheid Individuen': zeven thema's worden aan de hand van storytelling besproken met bewoners. De rode draden die uit de verhalen naar voren komen fungeren als input voor het wijkplan.

Waar liggen kansen om opgaven aan de aardgas-vrij-opgave te koppelen?

In de planvormingsfase wordt het belangrijk dat de koppel-kansen en -mogelijkheden concreet worden. Daar waar de aardgasvrijtransitie op termijn kan helpen om bijv. de totale woonlasten te verlagen, of de veiligheid en kwaliteit van openbare ruimte te verbeteren, wordt uitgewerkt hoe dat er uit kan komen te zien.

Ook infrastructurele koppelkansen zijn van belang – zodat interventie-trajecten kunnen worden gekoppeld om de overlast en de kosten zo te beperken.

In Rotterdam, Pendrecht Zuid, werden kooklessen op inductie worden gegeven om daarmee niet alleen leerervaringen te bieden voor wat betreft niet alleen kookvaardigheden ten behoeve van gezond eten maar ook aardgasvrij koken.

3.3 Weet wie wat doet, kan en mag

Om goed aansluiting te houden bij bestaande netwerken in de wijk, is het van belang aandacht te houden voor de partijen en initiatieven die actief zijn in de wijk.

- Welke (in)formele organisaties zijn actief in de wijk en welke rol en verantwoordelijkheid pakken zij op in de planvorming?

Welke (in)formele organisaties zijn actief in de wijk en welke rol en verantwoordelijkheid pakken zij op in de planvorming?

Als in kaart is gebracht wat de (potentiële) samenwerkingspartners in de wijk zijn - zowel professionele organisaties (wonen, zorg, cultuur, sport, ondernemers, etc.) als informele verbanden en burgerinitiatieven (wijkraad, klankbordgroep, verenigingen, coöperaties etc.), is het vervolgens goed om gezamenlijk inzichtelijk te krijgen wie welke rol kan oppakken. Een woningcorporatie kan een belangrijke partner zijn die veel achter-de-voordeur komt en als (start)motor voor fysieke investeringen kan fungeren. In het wijkuitvoeringsplan kan op basis van onderlinge afstemming hierover de rolverdeling duidelijk worden.

Als er al contact met een bewonersinitiatief is, dan is het ook zaak dat in het wijkuitvoeringsplan aandacht is voor de rolverdeling tussen gemeente en initiatief.

In het transitieplan voor Overvecht worden 'intermediairs' expliciet als doelgroep voor participatie genoemd: buurtteams, bewonersgroepen en de wijkraad. Zo worden bestaande netwerken en contacten optimaal gebruikt. Ook zijn er in enkele deelbuurten van Overvecht bewonersinitiatieven ontstaan die meedenken over de toekomstige warmteoplossing en de planvorming richting aardgasvrij voor hun eigen buurt.

3.4 Organiseer en faciliteer het participatieproces en de samenwerking

Om het participatieproces ook voor de planfase op te zetten, is het van belang vast te stellen wat het doel en de reikwijdte is van de participatie in deze fase, te zorgen dat het aansluit bij bestaande trajecten. Naast participatie is ook (het verdiepen van) de samenwerking met initiatieven belangrijk.

Dat verdiepen kan betekenen dat de participatie een trede stijgt op de participatieladder – bijv. van trede 3 (co-producen) naar 4 (zelf-organiseren) (zie figuur 3).

Ook in deze fase zijn de volgende vragen en overwegingen relevant.

1. Wat is het doel en de reikwijdte van de participatie? Is participatie op de hoogste trede van de ladder (zelforganisatie) mogelijk? (Een combinatie van) de volgende doelen is denkbaar:
 - De wens om het proces inclusief te laten verlopen en bewoners een stem en invloed te geven
 - De behoefte aan input van bewoners om aldus ook meer kennis over en inzicht in de wijk te krijgen (wat werkt wel, wat niet, waarom)
 - Het verkrijgen van draagvlak voor de voorgestelde plannen.
 - Bewoners in staat stellen zelf een plan te maken voor een warmteoplossing voor hun wijk.
2. Hoe sluit het aan bij lopende participatie trajecten?
3. Hoe kan de samenwerking met bestaande initiatieven gezocht en gekaderd worden?

Wat is het doel en de reikwijdte van de participatie?

Helderheid over doel en reikwijdte is ook in deze fase van belang om participatie-moeheid te voorkomen en verwachtingen te managen.

Op basis van de doelen kan er vervolgens (per fase) gekeken worden wat de regels zijn en wat de rol van de bewoners is – en dat kan inzichtelijk gemaakt worden m.b.v. de participatieladder). Zo wordt ook helder wat er te kiezen valt voor bewoners, of en hoe er om terugkoppeling van bewoners wordt gevraagd op het proces om op basis daarvan vast te stellen of de gemeente goed bezig is.

Daar waar veel lokaal initiatief is vanuit bewoners, kan gestreefd worden naar participatie op de hoogste trede van de ladder – waarbij bewoners mee-ontwerpen en waar ook al wordt gekeken naar hoe bewoners (initiatieven) het mede-beheer en -eigenaarschap van collectieve maatregelen mee gaan dragen. Dat vindt dan ook zijn weerslag in het wijkuitvoeringsplan.

Is het vertrouwen broos en het draagvlak wankel, dan is het van belang om heel zorgvuldig het gesprek te blijven voeren over doel en reikwijdte van de participatie, met aandacht voor hoe bewoners voldoende in staat gesteld worden om mee te doen.

Ook als de gemeente in de oriëntatiefase een goede afspiegeling van wijkbewoners heeft weten te betrekken, dan is dat iets wat de gemeente in de wijkuitvoeringsplanfase moet blijven bewaken.

Het is van belang om vast te stellen in hoeverre bewoners (en initiatieven) mee willen denken, praten, beslissen over de fysieke en technische oplossingen. Waar die behoefte in sommige wijken in de oriëntatiefase nog niet sterk is, kan dat ook zo zijn in de planvormingsfase - dat bewoners liefst zoveel mogelijk ontzorgd worden met een kant-en-klaar wijkuitvoeringsplan. Dat hoeft echter niet zo te zijn, dus dat is iets wat opnieuw gevraagd moet worden.

Ook kan het zo zijn dat het juist een goed idee is dat de gemeente samen met een bewonersinitiatief optrekt om zo betrokkenheid en draagvlak te vergroten (gebruikmaken van de ons-kent-ons lijstjes

van het initiatief). Vanuit meerdere pionierende warmte-initiatieven in Nederland wordt benadrukt dat het meekrijgen van buurtgenoten grotendeels via persoonlijk contact verloopt, zoals bijeenkomsten en deur-aan-deur gesprekken.⁴ Dit kan vervolgens worden aangevuld met digitale communicatie zoals nieuwsbrieven en enquêtes.

Om vast te leggen hoe de participatie in de planvorming eruit komt te zien, kan een intentieovereenkomst geschikt zijn – daarin wordt dan vastgelegd welke rol bewonersinitiatief en gemeente in de projectontwikkelingsfase nemen en welke andere partijen betrokken (kunnen) worden bij de projectontwikkeling. Verder omvat het mogelijk afspraken over de fasering, de financiering en andere zaken die belangrijk zijn voor een soepel proces. In de praktijk kan een dergelijk afsprakenpakket te ambitieus blijken. Dan kan een intentieovereenkomst zich beperken tot een besluit om over deze zaken binnen een bepaalde periode overeenstemming te bereiken. De essentie is dat partijen de overgang van oriëntatie naar ontwikkeling herkennen als een moment waarop de rollen en de samenwerking opnieuw gedefinieerd moeten worden.

In Groningen, Culemborg en Wageningen maakt de gemeente afspraken met de bewoners over de aanleg en het beheer van de warmtevoorziening.

In Pendrecht-Zuid is de Kinderdenktank door de gemeente Rotterdam in het leven geroepen om kinderen van Pendrecht een stem geven in de plannen die gemaakt worden voor de wijk. De eerste bijeenkomst ging over energie en klimaat, maar de tweede bijeenkomst ging breder over wat kinderen belangrijk vinden in hun wijk.

In Utrecht werken ze met een concreet stappenplan waarbij per stap is aangegeven hoe bewoners worden betrokken.¹ Ook wordt in het transitieplan expliciet aangegeven welke participatievormen bewoners kunnen verwachten per fase, namelijk informeren, raadplegen en adviseren.

In Leiden, de wijk Zuidhoven, is de gemeente vroegtijdig de wijk ingegaan om voor het zogeheten Ontwikkelperspectief voor de wijk input op te halen en onderzoek te doen. Vervolgens is bewust gekozen voor huiskamergesprekken, een digitaal wijkpanel, een projectenmarkt en inspiratiesessies ten behoeve van een concrete agenda.

De Stichting Bewonersoverleg de Nijverheid (BON) zijn in Hengelo in een zo vroeg mogelijk stadium bij de uitwerking van de opdracht betrokken om het draagvlak in de buurt te peilen en te organiseren. Via hen maken bewoners deel uit van de projectorganisatie. Zo is er een warmtewerkgroep met huurders en huiseigenaren en een wekelijks spreekuur waarin bewoners vragen kunnen stellen over aardgasvrij Nijverheid. De stadsdeelregisseur van de gemeente heeft goed contact met dit bewonersoverleg. BON heeft wel duidelijk aangegeven dat ze niet de keuzen willen maken over het warmte-alternatief. Ze willen objectief blijven en beschikken niet altijd over de juiste technische kennis. Ze zijn dus bestuurlijk niet betrokken, wel willen ze de gemeente adviseren.

⁴ <https://www.hieropgewekt.nl/kennisdossiers/warmtecooperaties-wat-zijn-tips-en-geleerde-lessen>

Hoe sluit het aan bij lopende participatie trajecten?

In de coördinatie van lopende participatieprocessen is het van belang hier in de planfase ook oog voor te houden (en in onderlinge afstemming te besluiten wat er nu wel en wat niet in het wijkuitvoeringsplan wordt opgenomen).

Hoe kan de samenwerking met bestaande initiatieven gezocht en gekaderd worden?

Bestaande initiatieven kunnen ondersteuning bieden in het opzetten van de participatie in de planvorming. Het steunen van initiatieven met budget voor kleinschalige acties helpt hierbij, net als ondersteuning bieden met behulp van intermediaire organisaties.

Als bewonersinitiatieven al met aardgasvrij bezig zijn, dan moet met het initiatief gekeken worden wat de rol van het initiatief is in het planvormingsproces. De manier waarop het initiatief probeert bewoners te betrekken in de planvorming is ook een belangrijk punt waarbij zowel gemeente als initiatief elkaar kunnen ondersteunen – afhankelijk van de situatie.

Bewonersinitiatieven kunnen helpen het draagvlak te vergroten, maar kunnen ook bijdragen aan kosteneffectiviteit en praktische uitvoerbaarheid – dus dat is iets dat in het wijkuitvoeringsplan uitgewerkt kan worden.

Wanneer bewoners nog niet verenigd zijn maar hier wel potentie voor is, kunnen tools ingezet worden om een bewonersgroep te starten.

De gemeente Rotterdam ondersteunt in Pendrecht-Zuid energiecoaches die bewoners helpen om energie te besparen en daarmee hun woonlasten te verlagen. Deze energiecoaches trainen nu bewoners om óók energiecoach te worden. Zo gaan bewoners als energiecoach bij buurtbewoners langs om energie te besparen (met een beoogt sneeuwbaaleffect)

3.5 Erken de gevolgen van verschillende techniek-keuzes voor de bewoners

Omdat de aardgasvrij-transitie gevolgen heeft achter de voordeur en in de portemonnee, en omdat niet alle gevolgen duidelijk zijn, is het van belang om het gesprek hierover ook onderdeel van het participatie- en communicatietraject te laten zijn. Zodat helder wordt welke vragen, onduidelijkheden, risico's, kansen en oplossingen er spelen bij verschillende typen maatregelen die in het wijkuitvoeringsplan voorgesteld worden. Het gaat hier om het organiseren van lerend vermogen waar de gemeente een faciliterende en organiserende rol in te spelen heeft

- Hoe houdt het proces van planvorming al rekening met verschillende aardgasalternatieven?
- Welke maatregelen worden er in het wijkuitvoeringsplan uitgewerkt en wat zijn de te verwachten kosten, voor- en nadelen en risico's? Hoe kan zekerheid en inzicht t.a.v. de risico's vergroot worden?

- In hoeverre moeten de maatregelen, implementatie en beheer ervan worden vastgelegd in het wijkuitvoeringsplan?

Hoe houdt het proces van planvorming rekening met verschillende aardgasalternatieven?

Omdat verschillende aardgasmaatregelen verschillend kunnen uitpakken voor de manier waarop bewoners (initiatieven) kunnen participeren, is het van belang hier in de planfase aandacht aan te besteden.

Bij de aanleg van een warmtenet hoort een gemeentelijk besluit over de uitvoeringsorganisatie. Wordt het een gemeentelijk dienst, een gemeentelijk bedrijf of iets anders? Bij aardgasvrij-ready activiteiten is collectief inkopen een belangrijk aandachtspunt. Hoe organiseer je dat? Welke rol kan een bewonersinitiatief daarin spelen. Bij *all-electric* is dit vergelijkbaar.

Op basis van de mogelijke aardgasalternatieven, kan er een duidelijk plan (of meerdere plannen) gemaakt worden met aandacht voor de financiering van de maatregelen. Welke rol kunnen bewoners daarin zelf oppakken, wat gaat de gemeente doen?

In kwetsbare wijken moet de financiering en betaalbaarheid voor bewoners zo vroeg mogelijk worden meegenomen, vanwege de vaak slechte sociaaleconomische situatie van deze wijken en haar bewoners. Zo zijn veel particuliere bewoners financieel niet in staat om aan te haken op de duurzaamheidsambities van de gemeente.

In Garyp zijn huishoudens individueel in staat zelf een behoorlijk bedrag te investeren in de woning. De gemeente subsidieert de onrendabele top. Bewoners kunnen zelf kiezen met welke aannemers en installateurs ze in zee gaan.

In Utrecht heeft men een Infrastructurele Footprint – studie (IF-studie) gedaan naar de maatschappelijke effecten van de wijzigingen in warmtevoorzieningen obv een aantal alternatieven. De resultaten van de IF-studie geven de voorkeursvolgorde aan van varianten in de vorm van gemiddelde kosten voor een gemiddelde woning (grondgebonden, laagbouw of hoogbouw) in een gemiddeld jaar. De varianten die zijn bekeken zijn: 100% all electric, 58% stadswarmte-uitbreiding, 98% stadswarmte-uitbreiding en 100% stadswarmte-uitbreiding. De maatschappelijke kosten voor het aardgasvrij maken van de woningen kunnen vergeleken worden, waarbij de variant 100% stadswarmte-uitbreiding de laagste kosten heeft.

Bij een warmtenet gaat de collectiviteit veel verder gaat dan eventueel gezamenlijk inkopen. Zo hebben bewoners in Nagele en Terheijden een grote rol gekregen bij de besluitvorming, maar er is natuurlijk ook een externe uitvoerende partij nodig die het hele warmtenet aanlegt. In Groningen en Amsterdam lopen projecten met bewonersinitiatieven waar hun rol bij het beheer van een warmtenet nog wordt onderzocht.

In Ermelo-West daar krijgen bewoners 50% van de investering terug tot een maximum van 12k.

Welke maatregelen worden er in het wijkuitvoeringsplan uitgewerkt en wat zijn de te verwachten kosten, voor-en nadelen en risico's? Hoe kan zekerheid en inzicht t.a.v. de risico's vergroot worden?

De relevante vragen die specifiek zijn voor de voorziene maatregelen in deze wijk worden in deze fase verder uitgewerkt. Het gaat om vragen als:

- wat vragen deze maatregelen van de bewoners in termen van investeringen,
- wat vragen deze maatregelen van de bewoners in termen van veranderingen in bestaande gedragingen en praktijken,
- wat zijn mogelijke uitdagingen en risico's in de gebruiksfase.

Betrouwbare, transparante informatie wordt verzameld over de maatregelen en hun verwachte impact – met openheid voor wat er nog niet bekend is en mogelijke risico's in de implementatie- en gebruiksfase, zodat ook hierover gesproken kan worden.

Andere vragen die in het wijkuitvoeringsplan al aanbod komen:

- Wie is verantwoordelijk voor het goed functioneren van de installaties op de langere termijn?
- Hoe wordt de continue toevoer van warmte voor warmtenetten gegarandeerd?
- Hoe kunnen de kostenplaatjes zich in de toekomst ontwikkelen – wat zijn de risico's over verhoging van de woonlasten op termijn als gevolg van de aardgasvrij-maatregelen?

De gemeente kan expertise, kennis en ervaring samenbrengen en een vraagbaak organiseren waar bewoners met allerlei vragen terecht kunnen.

Ook kan de gemeente ervaringsmomenten creëren en daarmee anticiperen op mogelijke impacts van de maatregelen in de implementatie- en gebruiksfase. Zodat bewoners kunnen zien, voelen, horen, ervaren wat bijv. een warmtepomp voor impact heeft in een vergelijkbare woning voor wat betreft ruimtebeslag, geluid, esthetiek, impact op comfort, op controle, op veiligheid en impact op de woonlasten.

Het kan helpen om hier met Archetypes en stappenplannen/routekaarten te werken: voor elke van de voorkomende woningtypes in de buurt een meerjaren plan met een logische volgorde van stappen en inzicht in kosten en opbrengsten.

In Eindhoven is met archetypen en stappenplannen gewerkt in 3 wijken, en op basis daarvan is een inkoopcollectief gevormd rond maatregelen om kosten en gedoe te reduceren. Hierbij gaf een software platform bewoners informatie over de verschillende verduurzamingsmogelijkheden in de woning. Ze konden vervolgens zelf in dat programma hun voorkeuren voor maatregelen aangeven en inkoopcollectieven vormen rondom die voorkeuren.

In Groningen en Wageningen maken de initiatieven uitgebreide businesscases met warmtekeuzes ed. Dat helpt de bewoners om keuzes te kunnen maken.

Er is bijvoorbeeld een aardgasvrijhuis Overvecht (Utrecht), en in Schothorst-Zuid (Amersfoort) werd door de gemeente een energiemarkt georganiseerd met voorbeelden van isolatiemateriaal en koken op inductie.

In Nijmegen, de wijk Zwanenveld zijn vragen van bewoners én antwoorden van professionals worden integraal online geplaatst na bewonersavonden.¹ Op die manier probeert men volledig transparant te zijn en spookverhalen uit de wereld te houden en helpen. Bijvoorbeeld de vraag: Worden de bovenste etages van een flat wel warm met een warmtenet?

Het Reizend Kookcafé is een initiatief van de gemeente Rotterdam om mensen te laten wennen aan aardgasvrij koken. Hierbij zoekt men naar mensen die dit willen leren, maar worden bewoners ook gevraagd als kookcoach.

De gemeente is met partners bezig om in kaart te brengen welke eigenschappen diverse oplossingen hebben, zoals kosten, duurzaamheid, toekomstgerichtheid en overlast in of bij de woning en in de wijk. Aan de hand van die eigenschappen gaat men samen met wijkbewoners “rekenen en tekenen” aan diverse varianten. De resultaten daarvan worden getoetst aan een beoordelingskader dat nu wordt ontwikkeld. Eindresultaat is een voorstel voor de alternatieven voor aardgas in de verschillende buurten.

In hoeverre moeten de maatregelen, implementatie en beheer ervan worden vastgelegd in het wijkuitvoeringsplan?

Gemeente en betrokkenen moeten besluiten hoe uitvoerig het wijkuitvoeringsplan ingaat op maatregelen, implementatie en beheer.

Daar waar al een bewonersinitiatief is, en ook al ideeën zijn m.b.t. de aardgasvrij-maatregelen, is het aan te raden om te bekijken hoe er al afspraken en beleidskaders opgesteld kunnen worden die aandacht besteden aan implementatie en beheer-aspecten.

Ook in een buurt waar nog geen behoefte is aan het oppakken van een rol, is het belangrijk om wel open te staan voor en groeiende rol die bewoners eventueel willen gaan oppakken.

3.6 Communiceer

Communicatie op het niveau van de gehele gemeente, intern en extern; maar ook op het niveau van de wijk en de bewoners, vraagt een gelaagde aanpak. Van belang is dat de communicatie aansluit bij wat de doelgroep nodig heeft, dat er ook gecommuniceerd wordt als er geen nieuws is en dat ook over (veranderingen) in het proces wordt gecommuniceerd. Dit blijft belangrijk in alle fasen.

- Hou intern je informatie op orde
- Hoe ziet de communicatie naar de wijk en de bewoners toe eruit?
- Hoe communiceer je met wijkpartners en wijkprofessionals?
- Hoe zorg je ervoor dat je continue communiceert naar de bewoners?

Hou intern je informatie op orde

Het intern je informatie op orde houden is van belang in de planvormingsfase, om zowel intern als extern in de wijk goed het gesprek te kunnen begeleiden en de keuzes die er gemaakt worden goed te kunnen onderbouwen. Belangrijk is te erkennen dat we nog niet alles weten, dat de aardgasvrij-transitie een leerproces is.

In Zoetermeer, in de wijk Meerzicht, is er voor de wijkverkenning regelmatig intern afstemmingsoverleg platform opgericht, waarin een breed scala aan afdelingen en diensten vertegenwoordigd zijn.

Hoe ziet de communicatie naar de wijk en de bewoners toe eruit?

In de communicatie met bewoners is het belangrijk om hun leefwereld(en) daarin centraal te stellen. Immers, bewoners denken niet in termen van beleidssectoren, maar wel in termen van leefbaarheid, verbetering van de wijk, aanpak van problemen. Door aan te sluiten bij wat bewoners bezighoudt en niet louter te zenden, ontstaat er sneller een gesprek en daarmee ook ruimte voor koppelkansen (de oplossingen die aardgasvrij maatregelen kunnen bieden voor ervaren problemen). In wijken waar al ingezet wordt op verbetering, is het goed om aan te haken bij bestaande gesprekken.

Communicatie gaat niet alleen over de inhoud maar ook over het proces, de planning, de mate van participatie. Helderheid over het proces en over het doel van de participatie is belangrijk om betrokken bewoners betrokken te houden – participatiemoedeheid ontstaat als er onvoldoende duidelijkheid is over wat er met de inbreng van bewoners wordt gedaan, of als er niks mee wordt gedaan, of als niet gecommuniceerd wordt wat er mee gedaan wordt.

De communicatie kan voor wat betreft de kanalen, frequenties, typen boodschappen worden toegesneden en gedifferentieerd waar nodig, om ervoor te zorgen dat bewoners zelf ook vinden dat ze goed geïnformeerd worden. De beste manier om te achterhalen of bewoners tevreden zijn over de communicatie, is door het ze te vragen.

In Emmerhout, Emmen zijn er wekelijkse spreekuren waarin bewoners primair vragen kunnen stellen over verduurzaming aan het Wijkexpeditieteam, maar andere vragen kunnen ook gesteld/doorverwezen worden.

In Utrecht, Overvecht, is een voor het proces richting aardgasvrij voor huiseigenaren een uitgebreid stappenplan van het proces met een infographic online gezet.

In Pendrecht-Zuid, Rotterdam, start de maandelijkse nieuwsbrief over het aardgasvrij-traject stevast met een voorstelrondje waarin één van de projectteamleden van AGV zich voorstelt, vooral op persoonlijk vlak. Dus informeel en persoonlijk, om draagvlak/verbinding te stimuleren.

Hoe communiceer je met wijkpartners en wijkprofessionals?

Het is belangrijk om breder in de wijk te communiceren, dus ook met andere wijkprofessionals die vaak relevante terugkoppeling kunnen geven waar de gemeente wat aan heeft.

Hoe zorg je ervoor dat je continue communiceert naar de bewoners?

Het blijven communiceren ook als er weinig of geen nieuws is, is belangrijk om betrokkenheid te behouden en geruchten te ontcrachten. In deze fase valt er wellicht minder te communiceren richting bewoners, maar het transparant in waar je als gemeente mee bezig bent (en met wie) kan er wel voor zorgen dat de energie erin blijft en het niet volledig wegzakt

4. Uitvoeringsfase

Tijdens de implementatie van de fysieke maatregelen blijft een goed proces cruciaal. Immers, de maatregelen worden genomen en/of hebben directe impact achter de voordeur van huishoudens. Participatie krijgt hier ook de betekenis van het toelaten van installateurs en anderen in huis om de maatregelen mogelijk te maken. Goede communicatie en afstemming, een contactpersoon die altijd bereikbaar is, tijdige informatie over veranderingen in de planning van werkzaamheden, afspraken over schadevergoedingen van schade tijdens de werkzaamheden veroorzaakt. Hoe dit proces eruit ziet en wat de rol van de gemeente hierin precies is, hangt af van het niveau van de interventies (collectief, individueel), de afspraken met partijen die direct betrokken zijn bij de realisatie van de maatregelen (denk aan aannemers, installateurs), de rol van bewonersinitiatieven, en de rol van andere partijen zoals bijvoorbeeld woningbouwcorporaties, etc.

4.1 Ken je organisatie:

Op basis van de volgende vragen en aandachtspunten wordt dit verder besproken:

- Hoe ga je om met bestaand initiatief?
- Wat zijn de beleidskaders?
- Wat is de rol van verschillende gemeentelijke medewerkers in de implementatiefase?
- Hoe kan er cross-sectoraal samengewerkt worden?
- Welke lessen kunnen geleerd worden van eerder of elders?
- Wat heeft de gemeente nodig en wat is beschikbaar?

Hoe ga je om met bestaand initiatief?

Voorafgaand aan de implementatie is het helder wat de rol in de ontwikkeling en implementatie is van bestaande initiatieven.

Tijdens de implementatie is de samenwerking in lijn met de gemaakte afspraken hierover (en zoniet, dan is dat aanleiding om de afspraken te herzien).

Wat zijn de beleidskaders?

Ook tijdens de implementatiefase is het van belang rekening te houden met wat er al is en speelt in een wijk, en wat daarin verandert. Het is van belang om goed in de gaten te houden hoe het proces van implementatie van invloed is op lopende programma's en activiteiten in de wijk.

Wat is de rol van verschillende gemeentelijke medewerkers in de uitvoeringsfase?

In de implementatiefase is het ook goed dat er helderheid is (intern, maar ook naar buiten toe) welke gemeentelijke medewerkers een rol hebben en als schakel tussen bewoners en stadskantoor fungeren.

In de Nijmeegse wijk Zwanenveld zijn er twee teams geformeerd: het Team Zwanenveld Aardgasvrij en het Team Leefbaar Zwanenveld. Hoewel beide elk hun eigen verantwoordelijkheid hebben, trekken ze samen op in de communicatie en participatie van bewoners.

Hoe kan er cross-sectoraal samengewerkt worden tijdens de uitvoering?

Tijdens de implementatiefase zelf is de koppeling aan andere domeinen daar voor zover er ook maatregelen worden getroffen die van invloed zijn op bijv. gezondheid, veiligheid, comfort.

Geleerde lessen van eerder of elders

Binnen of buiten de gemeente kan er geleerd worden van vergelijkbare ervaringen waar een wijkaanpak gehanteerd is waar over domeinen heen is gewerkt, waar een goede samenwerking met een bewonersinitiatief van de grond is gekomen, e.d. In de implementatiefase is het goed om hier al aandacht aan te besteden, en nog beter is het om een monitorings-en evaluatieplan voor de implementatiefase op te stellen – zodat er geleerd kan worden van wat goed en wat minder goed is gegaan.

Wat heeft de gemeente beschikbaar en wat is er nodig?

Tijdens de implementatiefase is het waarschijnlijk dat er verrassingen optreden en dan is het van belang dat de gemeente snel kan reageren en hiervoor ook de nodige middelen beschikbaar heeft of kan maken.

Als er gezamenlijk met een bewonersinitiatief wordt opgetrokken is goede, voortdurende afstemming met het initiatief en met de aannemers/uitvoerders van groot belang.

Ook is het aan de gemeente om goed in de gaten te houden of de taken die het bewonersinitiatief volgens de intentieovereenkomst zou oppakken, ook daadwerkelijk goed worden opgepakt en zoniet, hoe dat komt en wat eraan gedaan kan worden.

4.2 Ken je wijk

Om alert te blijven op de situatie in de wijk en eventuele veranderingen daarin, zijn de volgende vragen relevant:

- Welke sleutelfiguren zijn belangrijk in de uitvoeringsfase?
- Hoe sluit de uitvoering aan bij wat er al gebeurt in de wijk?
- Hoe wordt er zo goed mogelijk rekening gehouden met de draagkracht en veerkracht van bewoners en de wijk?
- Wat vinden de bewoners belangrijk en hoe kan aardgasvrij daaraan bijdragen?
- Hoe worden kansen om opgaven aan de aardgas-vrij-opgave te koppelen benut?

Welke sleutelfiguren zijn belangrijk in de uitvoeringsfase?

Ook tijdens de uitvoeringsfase zijn tal van sleutelfiguren nog steeds relevant om terugkoppeling te krijgen op het implementatieproces. Als er een meedenkteam is, dan deze hier een rol oppakken.

Zowel het meedenkteam als de gemeente zelf kunnen en rol oppakken in bijv tussentijds vragen uitzetten naar bewoners die in een bewonerspanel zitten.

Daarnaast is het bij een collectief implementatieproces van belang dat er ook contact wordt gelegd met de aannemers/uitvoerders zodat ook met hen afspraken gemaakt kunnen worden over bijv. de volgende zaken:

- Is er één aanspreekpunt?
- Hoe (vroeg/laat) wordt er over veranderingen in de planning gecommuniceerd?
- Worden bewoners vergoed bij grote vertragingen of het niet-nakomen van afspraken?
- Wat als er schade tijdens de werkzaamheden wordt veroorzaakt?
- Hoe weten bewoners dat ze werklui binnenlaten (badges)?

Hoe sluit de uitvoering aan bij wat er al gebeurt in de wijk?

Als in een keer de hele buurt min of meer op de schop gaat, is het goed te kijken of en hoe dit samenvalt met andere ontwikkelingen en activiteiten in de buurt (bijv. vakantie-en werkplanning van bewoners en andere gebeurtenissen).

Hoe wordt er zo goed mogelijk rekening gehouden met de draagkracht en veerkracht van bewoners en de wijk?

Tijdens de uitvoeringsfase is het belangrijk om rekening te houden met de impact die zo'n ingrijpend traject kan hebben op het dagelijkse leven van huishoudens. Huishoudens voor wie het uitvoeringstraject problemen oplevert (bijv. als ze onverhoopt toch even de woning moeten verlaten door onvoorziene ontwikkelingen; te laat op hun werk komen door gedoe; niet in de woning kunnen blijven omdat ze gezondheidsproblemen hebben) moeten tijdig benaderd worden om gezamenlijk te bekijken hoe de overlast minimaal kan blijven.

Ook kan het zijn dat de kosten oplopen al naargelang de realisatie vordert. Als het goed is zijn hierover afspraken gemaakt in een eerder stadium, maar hierover moet ook het gesprek met bewoners gevoerd worden zodat helder is wat de oorzaak en oplossing is.

Wat vinden de bewoners belangrijk en hoe kan aardgasvrij daaraan bijdragen?

Als de behoeften breder dan aardgasvrij al zijn 'opgehaald' betekent dat niet dat deze niet meer kunnen veranderen dus ook in de uitvoeringsfase is het goed om alert te blijven op veranderingen, bijvoorbeeld een toename in klachten (bij gemeente, politie en woningbouwvereniging). Een extra peiling in de wijk kan zinvol zijn, door gemeente of bewonersinitiatief.

Hoe worden kansen om opgaven aan de aardgas-vrij-opgave te koppelen benut?

Tijdens de implementatiefase kan het zijn dat koppel-kansen en -mogelijkheden aangegrepen kunnen worden (maar het kan ook zijn dat dat al eerder gestart is of juist na de renovaties gaat gebeuren). Hoe dan ook, de koppel-kansen dienen concreet benoemd te blijven worden – ook als hier verandering in optreedt.

4.3 Weet wie wat doet, kan en mag

Om goed aansluiting te houden bij bestaande netwerken in de wijk, is het van belang aandacht te houden voor de partijen en initiatieven die actief zijn in de wijk.

Welke (in)formele organisaties zijn actief in de wijk en welke rol en verantwoordelijkheid pakken zij op in de implementatiefase?

Welke (in)formele organisaties zijn actief in de wijk en welke rol en verantwoordelijkheid pakken zij op in de planvorming?

Tijdens de implementatiefase is het belangrijk dat helder is wie er allemaal verantwoordelijkheid draagt voor het fysieke implementatieproces. Daarin kan gemeente, woningcorporatie, aannemer/uitvoerder, installateur en rol hebben. Ook het bewonersinitiatief kan hier een actieve rol

in hebben. Verantwoordelijkheid betekent dan ook dat helder wordt wat gevolgen zijn van niet of onvoldoende leveren.

Als er tijdens de realisatiefase zaken aan de orde komen die afwijken van de eerdere plannen, dan kan een bewonersinitiatief een rol spelen bij de acceptatiegraad van beslissingen die ad hoc genomen moeten worden

In Assendorp houden ze Homewarming huiskamergesprekken, waarmee bewoners met een spel overzicht krijgen over mogelijkheden en keuzes en zelf vervolgacties kunnen vaststellen. Door de uitnodiging via de burens te laten verlopen, doen er ook middengroepen mee aan deze gesprekken.

4.4 Organiseer en faciliteer het participatieproces en de samenwerking

Ook in de uitvoeringsfase het van belang om na te denken over de participatie van bewoners en de samenwerking met initiatieven belangrijk, met behulp van de volgende vragen:

- Hoe ziet de participatie eruit in de uitvoeringsfase?
- Hoe kan de samenwerking met bestaande initiatieven bestendig worden in de uitvoeringsfase?

Hoe ziet de participatie eruit in de uitvoeringsfase?

Tijdens het uitvoeringsproces is het van belang dat bewoners meedoen door de uitvoerders van de fysieke maatregelen toegang te verschaffen tot de woning. Om dit goed te laten verlopen, zijn heldere afspraken en communicatie van belang, net als een duidelijk aanspreekpunt.

Als bijvoorbeeld de woningcorporatie verantwoordelijk is voor de uitvoering van de renovatie, ligt het voor de hand dat deze een actieve rol naar de bewoners toe oppakt.

Daar waar een bewonersinitiatief actief is en ook een rol in de (begeleiding van) de uitvoering heeft, vindt direct contact vanuit het initiatief met bewoners plaats.

Hoe kan de samenwerking met bestaande initiatieven bestendig worden in de uitvoeringsfase?

Bestaande initiatieven kunnen ondersteuning bieden in het participatietraject, ook tijdens de uitvoeringsfase. Het is dus zaak dat de gemeente hierin samenwerkt met en samen optrekt met bewonersinitiatieven, Bewonersinitiatieven kunnen helpen het draagvlak te vergroten/behouden, maar kunnen ook bijdragen aan kosteneffectiviteit en praktische uitvoerbaarheid.

4.5 Erken de gevolgen van verschillende techniek-keuzes voor de bewoners

Omdat de aardgasvrij-transitie gevolgen heeft achter de voordeur en in de portemonnee, en omdat niet alle gevolgen duidelijk zijn, is het van belang om het gesprek hierover ook onderdeel van het participatie- en communicatietraject blijft. Tijdens de uitvoeringsfase zullen er vragen opkomen over de impact van de maatregelen die eerder misschien niet gesteld zijn. Aandacht voor vragen, onduidelijkheden, risico's, kansen en oplossingen is ook in deze fase van belang.

- Welke maatregelen worden er geïmplementeerd en komen er nieuwe vragen of verwachtingen op met betrekken tot de te verwachten kosten, voor-en nadelen en risico's?
- In hoeverre sluiten de maatregelen, implementatie en beheer ervan nog aan bij wat hierover is vastgelegd in het wijkuitvoeringsplan?

Welke maatregelen worden er geïmplementeerd en komen er nieuwe vragen of verwachtingen op met betrekken tot de te verwachten kosten, voor-en nadelen en risico's?

Tijdens de implementatiefase wordt actief gemonitord of en hoe de vragen m.b.t. de aardgasvrij-maatregelen beantwoord kunnen worden en of de vragen van bewoners veranderen. Daarnaast wordt gemonitord of er tijdens de implementatiefase wordt afgeweken van de keuzes die eerder gemaakt zijn, om te kunnen verhelderen wat dat voor eventuele impact heeft op bewoners.

Het proces van verzamelen van betrouwbare, transparante informatie over de maatregelen en hun verwachte impact – met openheid voor wat er nog niet bekend is en mogelijke risico's in de implementatie- en gebruiksfase, gaat gewoon door in deze fase.

De gemeente kan expertise, kennis en ervaring samenbrengen en een vraagbaak organiseren waar bewoners met allerlei vragen terecht kunnen.

Ook kan de gemeente ervaringsmomenten helpen creëren en daarmee mogelijke impacts van de maatregelen in de implementatie- en gebruiksfase laten ervaren (bijv. het geluid van de warmtepomp; ruimtebeslag, geluid, esthetiek, impact op comfort, op controle, op veiligheid en impact op de woonlasten).

Maar ook bewoners (initiatieven) kunnen hier een belangrijke rol in oppakken – zodat bewoners van ervaringsdeskundige buurtgenoten horen wat de maatregelen in de praktijk betekenen.

Ook kan er ondersteuning geboden worden aan bewoners die zelf de collectieve inkoop willen organiseren - financieel voordeel gerealiseerd maar ook vertrouwen in het aanbod – want de burens zonder commercieel belang hebben het uitgezocht. Als een klein groepje het uitzoekt voor de grote groep, werkt dit goed.

Vanuit de participatie-coalitiepartijen zijn er al formats ontwikkeld om een goede uitvraag te kunnen doen richting leveranciers en excelformats om te vergelijken, alsook onafhankelijk technisch advies, alsook allerlei communicatiemiddelen om hierover goed te communiceren en de rest van de buurt te betrekken bij het aanbod.

Het Garenkokerskwartier in Haarlem pakt collectieve inkoop slim aan met een buurtonderhoudsplan. Deelnemers inventariseren mogelijk verbeteringen aan hun huis via een online tool. Wanneer blijkt dat veel bewoners dezelfde behoefte hebben wordt een collectieve inkoopactie georganiseerd. Door hierin niet alleen aardgasvrij-ready maatregelen, maar ook schilderwerk op te nemen, doen meer mensen mee. Als gemeente kun je een dergelijk initiatief aanmoedigen of financieel ondersteunen.

Er is bijvoorbeeld een aardgasvrijhuis Overvecht (Utrecht), en in Schothorst-Zuid (Amersfoort) werd door de gemeente een energiemarkt georganiseerd met voorbeelden van isolatiemateriaal en koken op inductie.

In hoeverre sluiten de maatregelen, implementatie en beheer ervan nog aan bij wat hierover is vastgelegd in het wijkuitvoeringsplan?

Daar waar wordt afgeweken van het wijkuitvoeringsplan, is het van belang dat dit goed onderbouwd wordt en dat hierover met bewoners gesproken wordt.

4.6 Communiceer

Communicatie op het niveau van de gehele gemeente, intern en extern; maar ook op het niveau van de wijk en de bewoners, vraagt een gelaagde aanpak. Van belang is dat de communicatie aansluit bij wat de doelgroep nodig heeft, dat er ook gecommuniceerd wordt als er geen nieuws is en dat ook ver (veranderingen) in het proces wordt gecommuniceerd. Dit blijft belangrijk in alle fasen.

- Hou je intern je informatie op orde?
- Hoe ziet de communicatie naar de wijk en de bewoners toe eruit?
- Hoe communiceer je met wijkpartners en wijkprofessionals?
- Hoe zorg je voor continuïteit in de communicatie naar de bewoners?

Hou je intern je informatie op orde?

Het intern je informatie op orde houden is tijdens de implementatiefase is van belang, om zowel intern als extern in de wijk goed het gesprek te kunnen begeleiden over eventuele onverwachte veranderingen die tijdens de implementatie plaatsvinden.

Hoe ziet de communicatie naar de wijk en de bewoners toe eruit?

Door te vragen hoe het gaat, afspraken zo goed mogelijk na te komen, een duidelijk en persoonlijk aanspreekpunt te hebben in de wijk (iemand die fysiek regelmatig in de wijk aanwezig is en telefonisch goed bereikbaar vanuit de gemeente en vanuit de woningbouwcorporatie) wordt de communicatie tijdens de implementatiefase goed gehouden. In geval van onverwachte overlast is het van belang erkenning te laten zien – in de vorm van een vergoeding of ander soort van ondersteuning/tegemoetkoming.

Het gesprek met bewoners over koppeling naar bredere verbetering kan tijdens de implementatiefase gewoon doorgaan.

Hoe communiceer je met wijkpartners en wijkprofessionals?

Om de implementatiefase zo goed mogelijk te laten verlopen, is het van goed om korte lijntjes te hebben met alle betrokken partijen in de wijk (woningbouwcorporatie; projectontwikkelaar; bewonersinitiatief; welzijnswerk etc.).

Hoe zorg je voor continuïteit in de communicatie naar de bewoners?

Het blijven communiceren ook als er weinig of geen nieuws is, is belangrijk om betrokkenheid te behouden en geruchten te ontkrachten.

Van belang is eerlijk te zijn over wat je niet weet – maar wel aangeven wat je gaat doen om erachter te komen.

5. Gebruiksfase

Na de implementatiefase lijkt het beleidsdoel ‘aardgasvrij’ misschien behaald, maar niets is minder waar. Voor de bewoners begint het dan pas echt: Hoe functioneren de nieuwe installaties, hoe is het werken met de nieuwe interfaces, wat voor nieuwe routines en praktijken moeten er ontwikkeld worden, hoe vast te stellen of alles naar behoren werkt? Tijdens de gebruiksfase komen bovendien belangrijke vragen op die van invloed zijn op het uiteindelijke ‘juiste’ gebruik van de installaties en de woning. Het is goed om ook als gemeente te kijken hoe bewoners hierin goed ondersteund kunnen worden, om er zeker van te zijn dat de bewoners niet met onverwacht verhoogde woonlasten worden opgezadeld. Het van elkaar leren in de buurt – denk aan inductie-kookworkshops – kan hier goed werken. Gedeelde ervaringen kunnen op die manier bijdragen aan de benodigde gedragsveranderingen in de aardgasvrije woningen. Gedeelde ervaringen helpt bij de aanpak voor nieuwe wijken. En het delen van ervaring kan ook de energie genereren onder de bewoners om met verdere verbeteringen in de wijk aan de slag te gaan.

5.1 Ken je organisatie:

Op basis van de volgende vragen en aandachtspunten wordt dit verder besproken:

- Hoe ga je om met bestaand initiatief?
- Wat zijn de beleidskaders?
- Wat is de rol van verschillende gemeentelijke medewerkers in de gebruiksfase?
- Hoe gaat de cross-sectorale samenwerking verder in de gebruiksfase?
- Geleerde lessen van eerder of elders
- Wat heeft de gemeente nodig en wat is beschikbaar?

Hoe ga je om met bestaand initiatief?

Als de maatregelen zijn geïmplementeerd en in gebruik genomen, dan hangt het van de rol van het bewoners-initiatief in het beheer af hoe de gemeente zich ertoe verhoudt.

Het kan zijn dat er als gevolg van het aardgasvrij traject meer bewoners-initiatief is ontstaan en dan is het mooi als dat blijft bestaan en de bewoners betrokkenheid (bij energie en andere zaken) blijven houden. Aan de gemeente dan de taak om te bezien hoe deze mensen goed ondersteund kunnen worden (financieel; door het beschikbaar stellen van een ruimte voor bijeenkomsten; etc).

Wat zijn de beleidskaders?

In de gebruiksfase zijn niet zozeer de bestaande beleidskades van belang als wel de ontwikkeling van nieuwe regels en richtlijnen met betrekking tot de kwaliteit van de installaties, prestatie-overeenkomsten, onderhoudscontracten, afspraken voor de ontwikkeling van de prijs van warmte op lange termijn – voor dit project en ook om kaders voor toekomstige projecten te verkrijgen.

Voor wat betreft een warmtenet kan de situatie verschillen afhankelijk of het warmtenet in handen is van een bedrijf of van het bewonersinitiatief.

Wat is de rol van verschillende gemeentelijke medewerkers in de gebruiksfase?

De rol van gemeentelijke medewerkers hangt sterk af van de specifieke situatie en de afspraken die er zijn gemaakt met woningcorporatie, installateurs/uitvoerders, bewonersinitiatief. De gemeente kan ervoor kiezen om hoe dan ook een intermediaire rol op te pakken om bewoners te

ondersteunen in geval van vragen en problemen in de gebruiksfase (en als er geen goede afspraken gemaakt zijn).

Hoe gaat de cross-sectorale samenwerking verder in de gebruiksfase?

In de gebruiksfase is het van belang dat alle bewoners begrijpen hoe de installaties en interfaces werken, hoe ze deze kunnen aansturen, hoe ze kunnen vaststellen of alles naar behoren werkt, en hoe ze kunnen vaststellen of de prestatie die beloofd is gehaald wordt. Als dat laatste niet het geval is, moet worden vastgesteld of dat aan de installaties of aan het bewonersgedrag ligt. Samen met bijv. welzijnswerk kunnen bewoners hier actief in begeleid worden, met aandacht voor comfort, gezondheid in de woning, en betaalbaarheid van de woonlasten op korte en langere termijn. Daar waar vraagstukken van bewoners over het gebruik collectief – bijv. in het buurthuis geadresseerd kunnen worden, kan dit mogelijk ook in combinatie met aandacht voor andere opgaven (een inductiekookworkshop met aandacht voor gezondheid).

Geleerde lessen van eerder of elders

Lessen leren tijdens de gebruiksfase, deze delen met andere bewoners en breder, is cruciaal omdat de aardgasvrij-transitie nog veel onzekerheden en onduidelijkheden kent voor wat betreft de prestaties van installaties, afspraken en verantwoordelijkheden, en onverwachte uitdagingen die tijdens de gebruiksfase opkomen. De gemeente kan een monitorings- en evaluatie programma opzetten dat zich richt op inhoudelijke en proces-gerelateerde aspecten. Hierin kan worden samengewerkt met bewonersinitiatieven en bijvoorbeeld woningcorporatie.

Het houden van een tevredenheidsonderzoek onder gemeente-ambtenaren met de vraag hoe het gegaan is – terugkijkend op de verwachtingen, aannames en beloftes uit eerdere fasen, kan helpen om lessen te leren voor een volgende keer.

Wat heeft de gemeente nodig en wat is beschikbaar?

Als er in de gebruiksfase onverwachte problemen opkomen, dan is het nodig dat de gemeente hier adequaat op kan reageren en daartoe ook middelen beschikbaar heeft of kan maken.

Als er gezamenlijk met een bewonersinitiatief wordt opgetrokken, dan blijft goede, regelmatige afstemming met het initiatief van groot belang.

Ook is het aan de gemeente om goed in de gaten te houden of de taken die het bewonersinitiatief op zicht heeft genomen, om actie te kunnen ondernemen als daar dingen niet goed gaan.

5.2 Ken je wijk

Om alert te blijven op de situatie in de wijk en eventuele veranderingen daarin, zijn de volgende vragen relevant:

- Welke sleutelfiguren zijn belangrijk in de gebruiksfase?
- Hoe wordt er zo goed mogelijk rekening gehouden met de draagkracht en veerkracht van bewoners en de wijk?
- Hoe worden kansen om opgaven aan de aardgas-vrij-opgave te koppelen benut?

Welke sleutelfiguren zijn belangrijk in de gebruiksfase?

In de gebruiksfase zijn sleutelfiguren van belang om terugkoppeling te krijgen. Als er in eerdere fasen een meedenkteam is geweest, dan kan gekeken worden of dit team hier een rol in kan oppakken. Zowel het meedenkteam als de gemeente zelf kunnen een rol oppakken in bijv vragen uitzetten naar bewoners die in een bewonerspanel zitten, maar ook in het opzetten en uitvoeren

van een monitorings-en evaluatie-aanpak. Als een bewonersinitiatief een grote rol in de ontwikkeling van het aardgasvrij traject heeft gehad, dan zal het initiatief hierin ook een rol oppakken.

Hoe wordt er zo goed mogelijk rekening gehouden met de draagkracht en veerkracht van bewoners en de wijk?

Tijdens de gebruiksfase is het van belang dat de maandlasten op korte, middellange en lange termijn niet enorm stijgen en hiertoe moet er gemonitord worden en afspraken gemaakt (in eerdere fase al) met bijv. de warmteleverancier. Daarnaast is het van belang dat bewoners begeleid worden in het goed gebruik van de installatie, zodat ze controle hebben en zelf kunnen checken of alles naar behoren werkt. De luchtkwaliteit is hierin ook van belang (dus de bediening van ventilatie met warmte-terug-winning).

De winst van duurzame opwekprojecten wordt door energiecoöperaties vaak ingezet voor andere vraagstukken in de buurt. Deze kan ook ingezet worden voor warmte initiatieven.

Hoe worden kansen om opgaven aan de aardgas-vrij-opgave te koppelen benut?

Tijdens de gebruiksfase kan de gemeente vaststellen hoe goed koppelkansen al benut zijn en welke kansen nog verder opgepakt kunnen worden en hoe. De ontstane betrokkenheid, samenwerking en draagvlak kan gebruikt worden om ook aan andere opgaven te werken, m.n. de sociale opgaven (specifiek kwetsbare wijk)

Aandacht voor gezondheid, woonlasten, gedragsverandering en collectieve activiteiten bieden mogelijkheden om de koppeling naar aardgasvrij te maken.

Bijv. door hier in de monitoring en evaluatie aandacht aan te besteden en de uitkomsten te gebruiken om verdere verbeteringen in de buurt te stimuleren.

5.3 Weet wie wat doet, kan en mag

Om goed aansluiting te houden bij bestaande netwerken in de wijk, is het van belang aandacht te houden voor de partijen en initiatieven die actief zijn in de wijk, waarbij de volgende vraag gesteld kan worden:

- Welke (in)formele organisaties zijn actief in de wijk en welke rol en verantwoordelijkheid pakken zij op in de gebruiksfase?

Welke (in)formele organisaties zijn actief in de wijk en welke rol en verantwoordelijkheid pakken zij op in de gebruiksfase?

Tijdens de gebruiksfase moet helder zijn wie verantwoordelijk is voor de prestaties van de maatregelen. Verantwoordelijkheid betekent dan ook dat helder wordt wat gevolgen zijn van niet of onvoldoende leveren. Afhankelijk van de specifieke situatie hebben gemeente, woningcorporatie, bewonersinitiatief en uitvoerders hier een rol in.

Sleutelbewoners kunnen een ambassadeursrol gaan spelen naar andere wijken toe.

5.4 Organiseer en faciliteer het participatieproces en de samenwerking

Ook in de implementatiefase het van belang om na te denken over de participatie van bewoners en de samenwerking met initiatieven belangrijk.

- Hoe ziet de participatie eruit in de gebruiksfase?
- Hoe kan de samenwerking met bestaande initiatieven bestendig worden in de gebruiksfase?

Hoe ziet de participatie eruit in de gebruiksfase?

In de gebruiksfase is participatie van bewoners nog steeds belangrijk om kennis in inzichten te verzamelen, om gezamenlijk oplossingen te zoeken voor ev. problemen, en om een goed gebruik van de installaties en goede prestaties te bereiken. De gemeente, bewonersinitiatief, woningcorporatie kunnen hier een rol in oppakken.

Daar waar een bewonersinitiatief actief is en ook een rol in het beheer van de maatregelen heeft, dan is het van belang dat de gemeente goed afstemt – en dat bijvoorbeeld direct contact vanuit het initiatief met bewoners plaatsheeft.

Bewoners-coöperatie Thermo Bello exploiteert al 10 jaar een warmtenet met aquathermie. In die 10 jaar hebben ze dat net geoptimaliseerd met misschien wel 50% prestatieverbetering dankzij zorgvuldig overleg met bewoners en aandacht voor de systemen. Ze leveren nu €3,- onder de gemiddelde warmteprijs.

Hoe kan de samenwerking met bestaande initiatieven bestendig worden in de gebruiksfase?

Bestaande initiatieven kunnen ondersteuning bieden tijdens de gebruiksfase en het is dus goed als de gemeente hierin samenwerkt met en samen optrekt met bewonersinitiatieven.

Het kan ook zijn dat het bewonersinitiatief de aardgasvrij-maatregelen in beheer heeft en dat de gemeente een ondersteunende rol oppakt.

5.5 Erken de gevolgen van verschillende techniek-keuzes voor de bewoners

Omdat de aardgasvrij-transitie gevolgen heeft achter de voordeur en in de portemonnee, en omdat niet alle gevolgen duidelijk zijn, is het van belang om het gesprek hierover ook onderdeel van het participatie- en communicatietraject blijft. Tijdens de gebruiksfase zullen er vragen opkomen over de impact van de maatregelen die eerder misschien niet gesteld zijn, of die eerder niet beantwoord konden worden. Aandacht voor vragen, onduidelijkheden, risico's, kansen en oplossingen is ook in deze fase van belang.

- Welke maatregelen zijn geïmplementeerd en zijn er nieuwe of onbeantwoorde vragen m.b.t. de te verwachten kosten, voor-en nadelen en risico's?

Welke maatregelen zijn geïmplementeerd en zijn er nieuwe of onbeantwoorde vragen m.b.t. de te verwachten kosten, voor-en nadelen en risico's?

Tijdens de gebruiksfase gaat het actief monitoren door en wordt gekeken hoe er antwoord op vragen gevonden kan worden. Het proces van verzamelen van betrouwbare, transparante informatie over de maatregelen – met openheid over mogelijke risico's in de gebruiksfase, gaat gewoon door in deze fase. De gemeente kan expertise, kennis en ervaring samenbrengen en een

vraagbaak organiseren waar bewoners met allerlei vragen terecht kunnen (met ook een klachtenloket).

Ook kan de gemeente ervaringsmomenten helpen creëren en daarmee mogelijke impacts van de maatregelen in de gebruiksfase laten ervaren (bijv. het geluid van de warmtepomp; ruimtebeslag, geluid, esthetiek, impact op comfort, op controle, op veiligheid en impact op de woonlasten).

Maar ook bewoners (initiatieven) kunnen hier een belangrijke rol in oppakken – zodat bewoners van ervaringsdeskundige buurtgenoten horen wat de maatregelen in de praktijk betekenen.

5.6 Communiqueer

Communicatie op het niveau van de gehele gemeente, intern en extern; maar ook op het niveau van de wijk en de bewoners, vraagt een gelaagde aanpak. Van belang is dat de communicatie aansluit bij wat de doelgroep nodig heeft, dat er ook gecommuniceerd wordt als er geen nieuws is en dat ook ver (veranderingen) in het proces wordt gecommuniceerd. Dit blijft belangrijk in alle fasen.

- Hou je intern je informatie op orde?
- Hoe ziet de communicatie naar de wijk en de bewoners toe eruit?
- Hoe communiceer je met wijkpartners en wijkprofessionals?
- Hoe zorg je voor continuïteit in de communicatie naar de bewoners?

Hou je intern je informatie op orde?

Het intern je informatie op orde houden is tijdens de gebruiksfase van belang, om zowel intern als extern in de wijk goed het gesprek te kunnen begeleiden over eventuele onverwachte veranderingen die tijdens de implementatie plaatsvinden.

Hoe ziet de communicatie naar de wijk en de bewoners toe eruit?

Door te vragen hoe het gaat, afspraken zo goed mogelijk na te komen, een duidelijk en persoonlijk aanspreekpunt te hebben in de wijk (iemand die fysiek regelmatig in de wijk aanwezig is en telefonisch goed bereikbaar vanuit de gemeente en vanuit de woningbouwcorporatie) wordt de communicatie tijdens de gebruiksfase goed gehouden.

Het gesprek met bewoners over koppeling naar bredere verbetering kan tijdens de gebruiksfase gewoon doorgaan.

Hoe communiceer je met wijkpartners en wijkprofessionals?

Als er in de voorgaande fasen goede communicatie is geweest met korte lijntjes tussen de betrokken partijen in de wijk (woningbouwcorporatie; projectontwikkelaar; bewonersinitiatief; welzijnswerk etc), dan is het goed om dit zo te houden tijdens de gebruiksfase – ook om de samenwerking op andere vlakken te vergemakkelijken.

Hoe zorg je voor continuïteit in de communicatie naar de bewoners?

Goed nieuws is ook nieuws: ook als alles goed gaat in de gebruiksfase is dat reden om te communiceren naar bewoners en de buurt.

Maar als dingen niet goed gaan of als bewoners niet tevreden zijn, het des te belangrijker om hierover te communiceren.

Relevante websites

Meer informatie ter ondersteuning van de participatieve wijkaanpak is onder meer te vinden op de volgende sites:

Programma Aardgasvrije Wijken (PAW)	https://www.aardgasvrijewijken.nl/handreikingparticipatie/
Platform31, Kennisdossier Aardgasvrije wijken	https://www.platform31.nl/wat-we-doen/kennisdossiers/kennisdossier-aardgasvrije-wijken
Klimaatstichting HIER	https://www.hier.nu/
HIER opgewekt kennisdossiers	https://www.hieropgewekt.nl/kennisdossiers/onderzoeksrapport-succesvolle-samenwerking-tussen-bewonersinitiatief-en-gemeente-in https://www.hieropgewekt.nl/kennisdossiers/warmtecooperaties-wat-zijn-tips-en-geleerde-lessen
HIER	https://hierklimaatabonnement.nl/
Buurkracht	https://www.buurkracht.nl/
Expertisecentrum Warmte	https://expertisecentrumwarmte.nl/leidraad/default.aspx
EnergieSamen	https://energiesamen.nu/
EnergieSamen - Buurtwarmte	https://buurtwarmte.energiesamen.nu/
Participatie coalitie	https://www.hier.nu/wat-doet-hier#de-participatiecoalitie

Annex 1

Hieronder staat verhaal 1 over een wijkproces. Het is de uitgebreide versie van het fictieve wijkproces zoals beschreven op de website Programma Aardgasvrije Wijken – Handreiking Participatie <https://www.aardgasvrijewijken.nl/handreikingparticipatie/wijkproces/default.aspx>

Dit uitvoerige verhaal volgt alle onderdelen die in hoofdstuk 2 tot en met 5 zijn beschreven en geeft zo een volledige invulling van alle stappen en sub-stappen.

Van kwetsbaar naar toekomstbestendig

Stroomwijk was vroeger een hechte volksbuurt. Veel bewoners werkten bij de plaatselijke autofabriek tot deze sloot in 1970. Het afgelopen decennium gingen zowel woningcorporatie als gemeente Warmhoven extra aandacht aan Stroomwijk besteden vanwege opeenstapelende problemen: werkloosheid, instroom van nieuwe bewoners die geen aansluiting vinden, huisvesting van mensen met schulden- of drugsproblemen, verloederde openbare ruimte, energetisch slechte woningen et cetera. Daarom is de aardgasvrij-transitie als een brede maatschappelijke opgave opgepakt, als onderdeel van het brede Wijkverbeteringsprogramma gericht op leefbaarheid en gezondheid.

1. Oriëntatiefase

1.1 Ken je organisatie

Wat zijn bestaande beleidskaders, wat is er al?

In het Klimaatakkoord is vastgelegd dat het wijkuitvoeringsplan voor de transitie naar aardgasvrij moet voortbouwen op de keuzes die gemaakt zijn in de Regionale Energie Strategie en de gemeentelijke Transitievisie Warmte. Alleen zijn deze voor Warmhoven nu nog niet gereed. Duidelijk was wel al dat er meerder sociale programma's lopen in Stroomwijk, en het was dus belangrijk om in kaart te brengen hoe deze lopende programma's en problematiek van invloed zouden zijn op een aardgasvrij-traject en *vice versa*, want toename van welzijn van de wijk moest voorop blijven staan.

Hoe selecteer je wijken en ga je om met bestaand initiatief?

Gemeente Warmhoven startte begin 2018 een divers aardgasvrij-team om te gaan verkennen hoe het met aardgasvrij aan de slag wilde gaan.

Na een brainstorm had dit projectteam Aardgasvrij team besloten dat ze zich gingen richten op warmtenetten vanwege de aanwezigheid van een warmtebron aan de rand van de stad. Een tweede criterium dat de gemeente belangrijk vond was dat dit wijken ten goede moest komen die wel wat wind in de zeilen konden gebruiken omdat er ook andere vraagstukken spelen. De wijk Stroomwijk, die in de buurt van de warmtebron ligt was bestuurlijk aangewezen als gebied waar actie nodig was, en vanwege de meervoudige problematiek en enorme diversiteit aan bewoners en dus behoeften en wensen, besloot Warmhoven dat dit een mooie kans bood om de wijk te verduurzamen en de energierekening van de bewoners naar beneden te brengen.

Warmhoven zag Stroomwijk als kans om te leren hoe in een wijk met problematiek de aardgasvrij-transitie als ondersteuning voor algehele verbetering van een 'kwetsbare' wijk kan dienen.

Vanuit de observatie dat bewoners in deze wijk nog nauwelijks gebruik maken van bestaande energietransitie subsidie, leek het ook een goed idee om vanuit de gemeente extra in te zetten op energieverduurzaming.

Wie zijn er al actief?

Het interne team ging vervolgens inventariseren wie er vanuit de gemeente al in de wijk actief waren. Gemeentelijke frontliniewerkers zoals de wijkmanager weten immers veel over de wijk en kunnen een belangrijke brugfunctie tussen de wijk en gemeente vervullen. Maar zij beschikken ook over directe korte lijntjes met bewoners en met andere wijkprofessionals zoals de wijkagent en het sociaal wijkteam, die kunnen helpen om contact te krijgen met bewoners. In Stroomwijk waren onder meer al opbouwwerkers actief die als taak hebben om contact te leggen met moeilijk bereikbare groepen en hen te betrekken bij bijvoorbeeld ondersteunende initiatieven vanuit de welzijnsorganisatie Samengoed.

Cross-sectoraal samenwerken: aardgasvrij als onderdeel van een bredere insteek

Vanwege de sociaal-maatschappelijke problematiek in de wijk startte de gemeente in 2017 met een vierjarig Wijkverbeteringsprogramma, gericht op leefbaarheid en gezondheid. De vraag is nu hoe duurzaamheid en aardgasvrij aan dit lopende programma kunnen worden gekoppeld.

Geleerde lessen van eerder of elders

Tussen 2000 en 2010 vond stedelijke vernieuwing plaats in de Zonnebuurt in Warmhoven, waarbij naast renovatie ook werk is gemaakt van sociale programma's. Op basis van de geleerde lessen wil de gemeente nu bij wijken zoals Stroomwijk een effectieve integrale gebiedsaanpak opzetten die past bij de vraagstukken van vandaag. Daarom zet de gemeente een monitorings- en evaluatieplan op – dat vanaf het moment van selectie van de wijk gaat lopen.

Wat heeft de gemeente nodig en wat is beschikbaar?

Om het participatieve en brede wijkproces goed vorm te geven, kon deels worden aangehaakt op al lopende processen en is de gemeente op zoek gegaan naar middelen vanuit andere betrokken beleidsdomeinen. Omdat de aanpak in Stroomwijk complex is en lang gaat duren, is een projectleider vrijgemaakt om de wijkaanpak te coördineren. Ook gaat de gemeente in gesprek met andere belanghebbenden zoals woningcorporaties, de netbeheerder en het warmtebedrijf. Het plan is om met hen de Projectgroep Aardgasvrij op te zetten.

1.2 Ken je wijk

Wie zijn de sleutelfiguren in de wijk?

Pinar van Vlaardingen, directeur van de basisschool werkt sinds begin jaren negentig in Stroomwijk. Zij was altijd nauw betrokken bij ontwikkelingen in de wijk en heeft zich al gemeld bij de gemeente omdat de school graag wil meedenken over een groene toekomst van de wijk. Verder noemden alle wijkprofessionals de naam van Henk en Jenny. Dit inmiddels gepensioneerde echtpaar woont al heel lang in de wijk, kent de historie, de mensen, en organiseert allerlei buurtbarbecues, spellendagen etc. Dit zijn de bekendste sleutelfiguren/bewoners in de wijk. Henk en Jenny weten wat er speelt, bij wie, en wie wat nodig heeft. En dan is er nog de vereniging Wijkbelangen – die al heel lang bestaat en voornamelijk uit senioren bestaat. En de Turkse voetbalvereniging, die jaarlijks het wijkstraatvoetbaltoernooi organiseert, vervult ook een belangrijke rol in het samenbrengen van verschillende groepen bewoners. Tot slot zijn er natuurlijk de wijkprofessionals die al eerder aangehaakt waren.

De gemeente heeft in eerste instantie aansluiting gezocht bij bestaande overlegstructuren om uitvoeriger kennis te maken met sleutelfiguren en organisaties in de wijk, maar heeft al vrij snel voorgesteld om de sleutelfiguren een meedenkteam te laten starten rondom “**Stroomwijk Gezond**” als overkoepelend thema. Daarin nemen onder meer zitting de schooldirecteur, Henk en Jenny, de voorzitter van de voetbalclub, twee buurtambassadeurs die door de woningcorporatie Iederwoon

zijn aangesteld, energie-coaches. Binnen het meedenkteam zijn twee werkgroepen opgezet: Stroomwijk Aardgasvrij en Stroomwijk Betaalbaar.

Wat gebeurt er al in de wijk, wat wordt er al gedaan vanuit andere opgaven?

Ook al wisten de projectteamleden al best veel over de wijk, besloten werd om toch een goede nulmeting te maken, ook voor de monitoring en evaluatie. Begin 2018 kreeg een onderzoeksbureau opdracht om een wijkscan te maken: een nulmeting/momentopname van hoe de wijk er sociaal, fysiek en economisch gezien voor staat, en welke kansen en verbeterpunten er zijn in de wijk, natuurlijk met input van de bewoners zelf. Deze wijkscan zou de basis gaan zijn voor het verdere ontwerp van het proces.

Hoe zit het met de draagkracht en veerkracht van bewoners en de wijk?

Op basis van bovenstaand onderzoek is ook een eerste beeld geschetst van de draagkracht en veerkracht van verschillende groepen bewoners.

Duidelijk werd onder meer dat voor een deel van de bewoners extra ondersteuning nodig zou gaan zijn om ze te laten participeren en dat werd vervolgens ook vertaald naar het vrijmaken van extra middelen vanuit de gemeente.

Wat vinden de bewoners belangrijk en hoe kan aardgasvrij daaraan bijdragen?

Op basis van de wijkscan is het projectteam ook duidelijker geworden wat speelde in Stroomwijk en daarop is voortgeborduurd met een aantal sessies waarin de bewoners hun dromen voor de wijk en hun woning konden opstellen. Al die dromen, zijn op een lange muur midden in de wijk verbeeld. De dromen hadden weinig met aardgas of energie te maken, maar gingen vooral over veilig zijn, een huis hebben om je echt thuis in te voelen, fijne burens hebben, begroet worden op straat, fijne speel- en wandelplekken in de wijk en meer geld overhouden om een buffer voor onverwachte gebeurtenissen op te kunnen bouwen.

Waar liggen kansen om opgaven aan de aardgas-vrij-opgave te koppelen?

Op basis van de uitgevoerde wijkscan, de droom-muur en de gesprekken met bewoners, en op basis van inzicht in wat er vanuit andere gemeentelijke opgaven al gebeurd was, werden de koppelkansen helderder. Voor de betrokkenen van het interne team van de gemeente werd al snel duidelijk dat energie-armoede en gezondheid aan aardgasvrij gekoppeld kon worden en men wilde daar graag op samenwerken. Ook werd duidelijker hoe de collectieve betrokkenheid bij het verbeteren van de publieke ruimte in de buurt ook voor de aardgasvrij opgave waardevol kon zijn (collectieve keuze voor een warmtenet).

Het brede projectteam is vervolgens met bewoners – inclusief de kinderen – om de tafel gaan zitten om tijdens een aantal ontmoetingen de opties verder uit te werken met aandacht voor bovengenoemde zaken (gezondheid, energie-armoede, groene speel- en wandelplekken voor de buurt). Het meedenkteam was hier ook bij betrokken.

1.3 Weet wie wat doet, kan en mag

Welke formele en informele organisaties zijn actief in de wijk en wat is hun rol en (mogelijke) verantwoordelijkheid in de wijkaanpak?

Het meedenkteam in Stroomwijk brengt verschillende sleutelfiguren en organisaties samen onder de noemer “Gezond Stroomwijk”. Er zijn verschillende werkgroepen in ondergebracht (bijv. aardgasvrij, maar ook leefbaarheid).

De woningbouwcorporatie heeft een belangrijke rol. Woningcorporatie Iederwoon neemt het voortouw genomen in de renovatie van de huurwoningen en de gemeente sluit hierbij aan. Naast technische verduurzaming is ook het ondersteunen van kwetsbare bewoners (dubbel duurzaam) de insteek van Iederwoon en dat sluit mooi aan bij de cross-sectorale aanpak die de gemeente voorstaat in deze wijk. De woningcorporatie een aantal buurtambassadeurs aangesteld (in ruil voor huurkorting vervullen zij een aantal uren per week deze rol).

1.4 Organiseer en faciliteer het participatieproces en de samenwerking

Wat is het doel en de reikwijdte van de participatie?

Na de buurtfoto en de dromenwand is het team van de gemeente opnieuw in gesprek gegaan met de wijk in het kader van het Breed Ontwikkelperspectief voor de wijk. Er is gekozen voor huiskamergesprekken, een digitaal wijkpanel, een projectenmarkt en inspiratiesessies ten behoeve van een concrete agenda. Doel was om het voor iedereen mogelijk te maken deel te nemen op een geschikte manier en op een geschikt moment zodat het proces inclusief kon verlopen. Het doel van de participatie was verder het ophalen van kennis en behoeften. Duidelijk werd dat bewoners niet de behoefte hadden om te co-produceren of zelf organiseren, maar vooral wilden meedenken voor wat betreft de aardgasvrij-opties. Het meedenken over een programma van eisen en randvoorwaarden werd bijvoorbeeld heel belangrijk gevonden. De gemeente besloot om deze onderdeel te laten uitmaken van het (nog uit te werken) Wijkontwikkelplan Aardgasvrij.

De woningcorporatie heeft een modelwoning gemaakt waar huurders 1 tot 3 dagen kunnen logeren om te ervaren hoe de renovatie en het aardgasvrij maken van de woning heeft geleid tot een veiligere en beter warm te houden woning (de voordeur is vervangen, dubbele beglazing, etc.). De logees ontvangen de nieuwe logees en geven dan een korte rondleiding en dat versterkt de onderlinge relaties in de wijk. Bovendien kunnen ze in een papieren of digitaal logboek opschrijven of filmen wat ze ervan vonden.

Zoek de betrokkenheid en samenwerking al op in de transitievisie warmte

De gemeente moet, terwijl de oriëntatiefase in Stroomwijk is gestart, op stedelijk niveau de Transitievisie Warmte opstellen. Verschillende projectteamleden hebben aangegeven te open dat de ontwikkelingen in de Stroomwijk als inspiratie zullen dienen voor de nog te ontwikkelen Transitievisie Warmte.

Hoe sluit het aan bij lopende participatie trajecten?

Om te voorkomen dat de bewoners overvraagd zouden worden, en aangezien de woningcorporatie Iederwoon huisbezoeken gaat uitvoeren om de huurders te informeren over de renovatieplannen, heeft de Gemeente besloten om ook daar waar mogelijk aansluiting bij te zoeken. Vanuit het sociaal domein werkt er al iemand samen met Iederwoon.

Hoe kan de samenwerking met bestaande initiatieven gezocht en gekaderd worden?

In de processen rondom de wijkscan en dromenwand was duidelijk geworden dat een deel van de bewoners de tijd, middelen en sociale veerkracht had om deel te nemen en mee te denken. Maar dit was maar 15% van de wijk. De rest van de bewoners hoorde het meer via via van die actieve bewoners op straat tijdens het vegen van hun stoepje, koffie momenten bij Henk en Jenny, tijdens het uitlaten van de hond, het sporten etc. De professionals gaven aan dat 15% al een heel hoge respons was, en dat meer niet kon worden verwacht. De gemeente vond het wel belangrijk te weten wat er leefde en zorgde er dus voor in contact te blijven met mensen als Henk en Jenny, de buurtambassadeurs en de wijkteams.

1.5 Erken de gevolgen van verschillende techniek-keuzes voor de bewoners

Welke keuzemogelijkheden voor verschillende typen maatregelen zijn er (grosso modo) en wat is er bekend over voordelen, nadelen en risico's? Hoe kan zekerheid en inzicht vergroot worden?

Omdat Stroomwijk een pilot behelst, wil de gemeente veel aandacht voor vragen, onduidelijkheden, risico's – om te leren en om zeker te stellen dat er geen afwenteling richting de zwakste schouders gaat plaatsvinden. Dit is vooralsnog een voornemen. Zodra de fysieke maatregelen duidelijker zijn uitgewerkt, wordt hier verder vorm aan gegeven.

Is het zinnig en relevant om de samenwerking op het vlak van de keuze van de maatregelen, de implementatie en het beheer hiervan te bespreken en in beleidskaders vast te leggen?

Om bovenstaande voornemen serieus aan te vliegen heeft Warmhoven vast laten leggen dat keuzes voor maatregelen, implementatie en beheer niet zomaar top-down genomen mogen worden, maar dat er eerst goed geïnventariseerd moet zijn voor alle keuzeopties op welke schouders lasten en lusten komen te liggen en hoe eventuele afwenteling zo goed mogelijk voorkomen kan worden of compensatie mogelijk is.

1.6 Communiceer

Heb je intern je informatie op orde?

Hoewel Warmhoven geen grote afdeling communicatie heeft, is er wel een communicatiestrategie aardgasvrij in ontwikkeling met aandacht voor communicatie op het niveau van de gehele gemeente, intern en extern; maar ook op het niveau van de wijk en de bewoners.

Hoe ziet de communicatie naar de wijk en de bewoners toe eruit?

Waar mogelijk haakt de gemeente aan bij het gesprek dat al gestart was tussen woningcorporatie en bewoners over de renovatie.

Voor alle Stroomwijkers is er een digitaal buurtprikbord waar bewoners berichten kunnen plaatsen en kunnen ontvangen over alles wat hen te binnen schiet rondom het aardgasvrij proces.

Hoe communiceer je met wijkpartners en wijkprofessionals?

Voor wat betreft de communicatie in Stroomwijk heeft de gemeente scherp wie al welke communicatielijnen heeft, waarover gecommuniceerd wordt en hoe naar welke doelgroep in de wijk. Ook gebruikt de gemeente de kanalen die de wijkprofessionals en welzijnsorganisatie Samengoed al hebben, en natuurlijk het eigen wijkblad.

Hoe zorg je ervoor dat je continue communiceert naar de bewoners?

Van eerdere trajecten heeft Warmhoven geleerd hoe belangrijk het is dat de communicatie niet alleen aansluit bij wat de doelgroep nodig heeft, maar vooral ook dat er ook gecommuniceerd wordt als er geen nieuws is en dat ook over (veranderingen) in het proces wordt gecommuniceerd.

2. Planfase

2.1 Ken je organisatie

Hoe ga je om met bestaand initiatief?

In Stroomwijk was er geen bestaand initiatief dat specifiek gericht was op energie. De vereniging Wijkbelangen bestaat al tientallen jaren, maar het bestuur bestaat volledig uit senioren, zij houden zich wel bezig met leefbaarheid in de wijk en organiseren gezelligheidsactiviteiten, maar het thema duurzaamheid is ver van hun bed. Er waren actieve en betrokken bewoners die ook dingen organiseerden, maar niet verenigd in een formeel verband. Dus de uitdaging was om aansluiting te vinden bij de informele verbanden op buurt en straatniveau.

Wat zijn de beleidskaders?

Er was al zicht op de bestaande beleidskaders dus die konden gemakkelijk meegenomen worden in de planvormingsfase.

Wie zijn er al actief en kunnen een rol oppakken in de planvorming?

De Projectgroep Aardgasvrij speelt een belangrijke rol in de planvorming en bestaat uit beleidsmedewerkers, maar ook de wijkmanager; buurthuis-medewerkers, opbouwwerkers (community builders) en andere ondersteunende initiatieven vanuit de welzijnsorganisatie Samengoed; en betrokkenen vanuit de woningcorporatie, etc.

Ook jongerenwerkers zijn expliciet betrokken om zo te bezien hoe via het jongerenwerk en de school in de buurt ook kinderen (en via hen de ouders) bij energie-besparingsactiviteiten betrokken konden worden – als onderdeel van een algehele bewustwordingscampagne (niet specifiek op aardgasvrij ingestoken) – in samenhang met het energie-coachingstraject.

In de projectteamwerkgroep Aardgasvrij werd dit vervolgens ook besproken synergie op te zoeken met activiteiten en lijntjes van sleutelfiguren, de school, voetbalclub en wijkvereniging.

Cross-sectoraal werken in de planvorming

Vanuit een cross-sectorale of zelfs holistische benadering is gekozen voor ‘gezondheid’ als overkoepelend thema voor wijkverbetering – en dat betekent dat de het wijkuitvoeringsplan voor aardgasvrij onderdeel zal gaan uitmaken van het in 2018 vastgestelde Wijkvernieuwingsplan voor de komende 10 jaar.

In de planvorming worden samen met het meedenkteam “Stroomwijk Gezond” de mogelijkheden uitgezocht om gezamenlijke buurt-kookworkshops en het schoolprogramma ook te gebruiken om het gesprek over energie in relatie tot gezondheid en welzijn. Dat wordt als eerste stap gezien in een gefaseerd traject waarin energie en aardgasvrij gekoppeld zullen blijven worden aan het bredere welzijnsvraagstuk. Een speelse en ervaringsgerichte aanpak staat voorop (bijv. er wordt gekookt op inductie tijdens de workshops).

In het bestuurlijk overleg (een keer in de drie maanden) waarin gemeentelijke bestuurders, directeur van de woningbouwcorporatie en vertegenwoordigers van het de netbeheerder samenkomen wordt het wijkuitvoeringsplan met daarin wat wanneer en hoe gaat gebeuren vastgelegd.

Wat heeft de gemeente nodig en wat is beschikbaar?

In de uitwerking van het wijkuitvoeringsplan is vastgelegd wat de gemeente nodig heeft aan middelen (budgetten, kennis, vaardigheden, competenties) om het participatieve en brede wijkproces goed vorm te geven en voor het cross-sectoraal werken. In de praktijk zal helder worden hoe ook de samenwerking met de meedenkgroep “Stroomwijk Gezond” en de samenwerking met de woningbouwcorporatie van invloed gaat zijn hierop.

2.2 Ken je wijk

Wie zijn de sleutelfiguren in de wijk?

Via Henk en Jenny zijn er nog een aantal bewoners in het vizier gekomen die inmiddels zitting hebben in de projectgroep en de daaronder vallende werkgroep aardgasvrij.

Hoe gaat het wijkuitvoeringsplan aansluiten op wat er al gebeurt in de wijk?

De wijkscan die in opdracht van de gemeente Warmhoven begin 2018 gemaakt is, biedt een startpunt van waaruit zowel de welzijnsopgave als de aardgasvrij-opgave in sociaal, fysiek en economisch opzicht uitgewerkt kunnen worden. Het meedenkteam gaat samen met de gemeente vanuit dit startpunt het wijkuitvoeringsplan opstellen.

Hoe zit het met de draagkracht en veerkracht van bewoners en de wijk?

Het was al helder dat de draagkracht en veerkracht van verschillende groepen bewoners niet heel groot was, en dat het goed betrekken van bewoners in de Stroomwijk een uitdaging zou worden. Om die reden is al vroeg in het traject besloten om de tijd te nemen, in het planvormingsproces. Tijd om vertrouwen op te bouwen en om de bewoners niet te pushen. In het meedenkteam werd ook al snel duidelijk dat de bewoners liever eerst met een aantal andere uitdagingen aan de slag wilden rondom het thema gezondheid.

Er liepen al buddy-projecten om mensen met schuldproblematiek te helpen, en vervolgens is men wel gestart om hier energie-coaches aan te koppelen. Het energie-coachingstraject vormt dus inmiddels ok een geschikte basis om op verder te bouwen.

Wat vinden de bewoners belangrijk en hoe kan aardgasvrij daaraan bijdragen?

De eerder verzamelde bewoners-dromen hadden weinig met aardgas of energie te maken, maar gingen vooral over veilig zijn, een huis hebben om je echt thuis in te voelen, gezondheid, fijne burens hebben, begroet worden op straat, fijne speel en wandelplekken in de wijk en meer geld overhouden voor leuke dingen in het leven.

In vervolgsessies zijn een aantal thema's verder uitgediept – ook ten behoeve van het wijkuitvoeringsplan.

Waar liggen kansen om opgaven aan de aardgas-vrij-opgave te koppelen?

Op basis van de wijkscan, de droom-muur en de gesprekken met bewoners, en op basis van inzicht in wat er vanuit andere gemeentelijke opgaven al gebeurd was, werden de koppelkansen helder en deze zijn benoemd in het wijkuitvoeringsplan:

- Het verbinden gezondheid en comfort aan woningrenovatie;
- en van gezondheid aan gezond eten en koken op inductie
- koppeling tussen energie-armoede en aardgasvrij
- het benutten van de collectieve betrokkenheid voor meerdere opgaven

2.3 Weet wie wat doet, kan en mag

Welke (in)formele organisaties zijn actief in de wijk en welke rol en verantwoordelijkheid pakken zij op in de planvorming?

Het meedenk-team in Stroomwijk heeft een rol in het opstellen van het wijkuitvoeringsplan.

Maar omdat er veel sociale huur in de wijk is, werkt het gemeente-team van Warmenhoven hierin ook samen met woningcorporatie Lederwoon. De corporatie neemt het voortouw in de renovatie van de huurwoningen en de gemeente sluit hierbij aan. De dubbel-duurzame aanpak (technisch & de mens-kant) wordt in het wijkuitvoeringsplan uitgewerkt.

Wat ook mooi is, is dat de woningcorporatie een modelwoning heeft gemaakt waar huurders tijdelijk kunnen wonen terwijl hun woning wordt aangepakt. Daar kunnen ze ervaren hoe de renovatie en het aardgasvrij maken van de woning heeft geleid tot een veiligere en beter warm te houden woning (de voordeur is vervangen, dubbele beglazing etc.). En doordat huurders tijdelijk in die modelwoning zitten leren ze andere burens kennen en dat versterkt de band in de wijk.

2.4 Organiseer en faciliteer het participatieproces en de samenwerking

Wat is het doel en de reikwijdte van de participatie?

Na de wijkscan en de dromenwand is het team van de gemeente opnieuw in gesprek gegaan met de wijk in het kader van het zogeheten Ontwikkelperspectief voor de wijk. Er is bewust gekozen voor huiskamergesprekken, een digitaal wijkpanel, een projectenmarkt en inspiratiesessies. Het resulteerde in een genuanceerder beeld van de behoeften van de wijk – bijvoorbeeld m.b.t. de communicatie vanuit de gemeente naar bewoners toe.

Vanuit de vereniging Wijkbelangen is aangekaart dat als onderdeel van de werkgroep Aardgasvrij bewoners ook uitgenodigd moeten worden bij de uitwerking van de opgave. Ook is er besloten dat de eerder bestaande kaart-tafels gekoppeld gaan worden aan energie-koffies waar bewoners kunnen inlopen voor een kop koffie en met vragen en suggesties terecht kunnen bij iemand van de AGV werkgroep. Zo hoopt de vereniging eigenlijk ook dat er wat nieuwe jongere leden interesse krijgen in de vereniging Wijkbelangen.

Hoe sluit het aan bij lopende participatie trajecten?

Gemeente, woningcorporatie en het meedenkteam 'Stroomwijk Gezond' dragen er zorg voor dat verschillende trajecten zo goed mogelijk bij elkaar aansluiten.

Hoe kan de samenwerking met bestaande initiatieven gezocht en gekaderd worden?

De bestaande initiatieven en de gemeente werken inmiddels goed samen in de planvorming te organiseren. Daarnaast ondersteunt de gemeente nu ook een energie-coachings -initiatief waar ook vrijwilligers uit de buurt voor worden geworven – via de buurtambassadeurs.

2.5 Erken de gevolgen van verschillende techniek-keuzes voor de bewoners

Welke maatregelen worden er in het wijkuitvoeringsplan uitgewerkt en wat zijn de te verwachten kosten, voor-en nadelen en risico's? Hoe kan zekerheid en inzicht t.a.v. de risico's vergroot worden?

Voor de aardgasvrij-maatregelen die de gemeente ziet voor Stroomwijk, gaat in de planvorming uitvoerig in kaart worden gebracht wat de te verwachte kosten, voor-en nadelen en risico's zijn –

voor de verschillende typen huishoudens. Ook wordt in kaart gebracht hoe deze risico's verminderd kunnen worden en hoe de kosten binnen de perken kunnen worden gehouden.

Het meedenkteam Stroomwijk heeft een programma van eisen opgesteld dat hier ook als toetsingskader zal worden meegenomen.

Daarnaast zijn er allerlei interactieve bijeenkomsten om ervaringen te delen – bijv. in de voorbeeldwoning, waar ook kookworkshops inductiewokken worden gegeven.

In hoeverre moeten de maatregelen, implementatie en beheer ervan worden vastgelegd in het wijkuitvoeringsplan?

Een aantal keuzes zullen in het wijkuitvoeringsplan al worden uitgewerkt en vastgelegd

2.6 Communiceer

Hou je intern je informatie op orde?

Hoewel Warmhoven heeft een communicatiestrategie aardgasvrij en zal deze op gezette momenten herzien als daar aanleiding toe is.

Met betrekking tot Stroomwijk is er een intern gemeentelijk platform opgericht waarin een breed scala aan afdelingen en diensten vertegenwoordigd zijn vanuit de gemeente. Ook het aardgasvrij-team zal hiervan gebruik maken.

Hoe ziet de communicatie naar de wijk en de bewoners toe eruit?

Waar mogelijk haakt de gemeente deels aan bij het gesprek dat al gestart was tussen woningcorporatie en bewoners over de renovatie.

Op het digitale buurtprkbord is er de mogelijkheid voor bewoners om kenbaar te maken wat ze graag willen delen.

Hoe communiceer je met wijkpartners en wijkprofessionals?

Tijdens de planvormingsfase gaat de gemeente en het aardgasvrij team verder met breed communiceren, gebruik makend van de kanalen die de wijkprofessionals en welzijnsorganisatie Samengoed al gebruiken.

Hoe zorg je ervoor dat je continue communiceert naar de bewoners?

Ook tijdens de planvormingsfase wordt er met grote regelmaat gecommuniceerd – als er weinig nieuws is, is een persoonlijk interview met iemand uit het aardgasvrij-team van de gemeente ook een manier om toch met iets nieuws te komen.

3. Uitvoeringsfase

3.1 Ken je organisatie

Hoe ga je om met bestaand initiatief?

In Stroomwijk zijn er vooral afspraken gemaakt om de overlast voor bewoners zoveel mogelijk te beperken. De gemeente heeft hierin samen met Iederwoon de regierol. De mensen die zitting hebben in de aardgasvrijwerkgroep van meedenkteam “Stroomwijk Gezond” zijn hier actief bij betrokken vanwege de intermediaire rol die zijn hebben in de wijk. Een aantal van hen heeft ook zitting in de

leefbaarheidswerkgroep. Connecties met bestaand initiatief worden verder bestendigd – bijvoorbeeld de koffie-inloop vanuit de vereniging Wijkbelangen.

Wat zijn de beleidskaders?

Tijdens de realisatie is er geen sprake van grote veranderingen in de beleidskaders, eerder worden bestaande beleidskaders verder uitgewerkt.

Wat is de rol van verschillende gemeentelijke medewerkers in de implementatiefase?

Een aantal medewerkers die vanuit verschillende domeinen in de buurt actief zijn, houden in de gaten hoe de implementatie verloopt en een van hen is altijd bereikbaar voor bewoners.

Hoe kan er cross-sectoraal samengewerkt worden tijdens de implementatie

Tijdens de implementatie is duidelijk voor bewoners dat de gekozen maatregelen op meer dan alleen de energiesituatie van invloed zullen zijn. Dat hebben ze ook al ervaren in de voorbeeldwoningen. De realisatie dat ook veiligheid, comfort en gezondheid meespelen, vergroot de tolerantie voor het ongemak onder de bewoners. Tijdens de implementatie worden er in de buurt naast de energie-koffies ook af en toe energieke ontbijtjes in het buurthuis georganiseerd. Tijdens die ontbijtjes zijn er altijd een aantal energie-coaches, iemand van gemeente en woningbouwcorporatie en er komen afwisselend verschillende duurzaamheids- en welzijnsthema's aan de orde. Bewoners kunnen hier dus ook een energie-coach aanspreken en vragen een keer langs te komen.

Geleerde lessen van eerder of elders

De gemeente waakt ervoor dat bewoners het gevoel krijgen dat er onvoldoende rekening met ze wordt gehouden (dat is eerder misgegaan). Het aanspreekpunt vanuit de gemeente, vanuit iederwoning en lijntjes met de sleutelfiguren helpen hierbij.

Op basis van een monitorings-en evaluatie aanpak die eerder als is opgesteld, wordt de terugkoppeling vanuit de buurt verzameld en opgetekend.

Wat heeft de gemeente nodig en wat is beschikbaar?

Goede afstemming met de woningcorporatie en via laatstgenoemde ook/vooral met de aannemers/uitvoerders heeft veel aandacht gekregen – ook van de uitvoerders wordt verwacht dat ze goed en tijdig communiceren, badges dragen en open staan voor vragen van bewoners en deze ook beantwoorden (tijdens de aanbesteding waren op deze punten ook criteria waar de indieners op konden scoren).

3.2 Ken je wijk

Welke sleutelfiguren zijn belangrijk in de uitvoeringsfase?

Binnen het meedenkteam 'Stroomwijk Gezond' zijn er 'sleutelfiguren' die in meerdere themawerkgroepen zitting hebben en die een goed beeld hebben van hoe tijdens de uitvoeringsfase ook aandacht voor de andere thema's behouden blijft. Op de energie-ontbijtjes zijn juist deze sleutelfiguren (bijv. Henk en Jenny, maar ook de directeur van de basisschool, de voorzitter van de voetbalclub, de buurtambassadeurs) aanwezig om met en voor de bewoners bezig te zijn voor een goed verloop van het implementatieproces en een verder gaand traject van buurtverbetering.

Hoe sluit de uitvoering aan bij wat er al gebeurt in de wijk?

In de Stroomwijk wordt de hele buurt in een keer aangepakt – in blokjes. Dat wordt zo georganiseerd dat bewoners zoveel mogelijk in huis kunnen blijven wonen.

Hoe wordt er zo goed mogelijk rekening gehouden met de draagkracht en veerkracht van bewoners en de wijk?

Tijdens de implementatie houden de gemeente en woningcorporatie extra rekening met mensen op wie de overlast grotere negatieve impact kan hebben – i.v.m. bijvoorbeeld gezondheidsklachten (gevoeligheid voor koude), of bijvoorbeeld autisme (een moeder die met haar autistische dochter in de buurt woont, heeft grote zorgen maar krijgt extra begeleiding vanuit iemand van Samengoed die eerder met haar dochter heeft gewerkt).

Wat vinden de bewoners belangrijk en hoe kan aardgasvrij daaraan bijdragen?

Tijdens de uitvoeringsfase wordt ook gekeken hoe de wensen en behoeften die bewoners eerder geformuleerd hebben en waarvan is besproken dat deze worden meegenomen, ook daadwerkelijk gerealiseerd worden – denk aan extra hek-en sluitwerk, reparatie aan tuinhokjes, nieuwe keukenkastjes voor een deel van de woningen). Een van de energie-ontbijtjes gaat bovendien over het verder uitwerken van ideeën voor speel-en wandelplekken – samen met kinderen. Omdat gekoppeld aan het aardgasvrijtraject energie-coaches huishoudens gaan begeleiden in het omlaag brengen van hun energierekening (in sommige gevallen samen met schuld-hulp-buddies), draagt het traject op termijn bij aan een verdere verlaging (naast de verlaging die bereikt wordt door bijv. isolatiemaatregelen als onderdeel van het aardgasvrij traject) van de maandelijkse energielasten.

Hoe worden kansen om opgaven aan de aardgas-vrij-opgave te koppelen benut?

In het wijkuitvoeringsplan is de koppeling tussen energie-armoede en aardgasvrij expliciet gemaakt, evenals het belang van het benutten van de collectieve betrokkenheid bij het verbeteren van de publieke ruimte in de buurt als kans om ook collectief met andere zaken aan de slag te gaan. Dat wordt nu verder opgepakt in de energie-ontbijtjes – waar dan nieuwe thema-groepen uit kunnen voortkomen die onderdeel van “Stroomwijk Gezond” worden. Zo is er inmiddels een Groenstrook-werkgroep is inmiddels opgezet. Daarnaast is er dankzij het aardgasvrijtraject meer aandacht voor laagdrempelige niet-stigmatiserende financieringsondersteuning voor bewoners gegaan, waar samenwerking met enkele extra bijgeschoolde energiecoaches die inmiddels op deze manier zijn doorgestroomd naar een reguliere voltijdse baan, in deze fase concreet toegepast.

3.3 Weet wie wat doet, kan en mag

Welke (in)formele organisaties zijn actief in de wijk en welke rol en verantwoordelijkheid pakken zij op in de implementatie?

Omdat er veel sociale huur in de wijk is, werkt het gemeente-team van Warmenhoven hierin ook samen met woningcorporatie Iederwoon. Iederwoon neemt het voortouw genomen in de renovatie van de huurwoningen en stuurt uitvoerders aan.

3.4 Organiseer en faciliteer het participatieproces en de samenwerking

Hoe ziet de participatie eruit in de implementatiefase?

De gemeente en woningcorporatie zorgen op verschillende manieren ervoor dat bewoners uitgenodigd blijven worden om hun input te geven, ervaringen te delen, om mee te denken en om ook op andere vlakken mee te doen. Doel is om het proces zo goed mogelijk te laten verlopen en te leren waar het beter kan (lessen voor volgende keren), maar ook om het draagvlak dat er is voor de maatregelen te behouden en mensen ook actief voor te bereiden op de gebruiksfase.

Hoe kan de samenwerking met bestaande initiatieven bestendig worden in de implementatiefase?

Omdat tijdens de energie-ontbijtjes actief de betrokken bewoners worden uitgenodigd om ook met andere thema's aan de slag te gaan, daar ook ondersteuning voor te bieden, wordt de samenwerking met wat er is aan bewonersinitiatief bestendig. Dat gaat goed, mee dankzij mensen als Jenny, Henk, de buurtambassadeurs en schooldirecteur. Zij helpen gemeente namelijk om steeds weer de goede benadering te vinden: dat betekent voor Stroomwijk niet te sterk sturen en niet te hard te pushen, net als een niet al te grote aanwezigheid van professionals tijdens de energie-ontbijtjes, want dan haken bewoners af. De bewoners willen informeel en in hun eigen tempo dingen doen.

3.5 Erken de gevolgen van verschillende techniek-keuzes voor de bewoners

Welke maatregelen worden er geïmplementeerd en komen er nieuwe vragen of verwachtingen op met betrekken tot de te verwachten kosten, voor-en nadelen en risico's?

Tijdens de implementatie van aardgasvrij-maatregelen die de gemeente ziet voor Stroomwijk, en in samenspraak met het meedenkteam Stroomwijk (en hun programma van eisen) wordt er een participatief monitoringstraject gestart waar op gezette tijden gevraagd wordt aan bewoners hoe het gaat, welke vragen er spelen, welke ev. problemen er ervaren worden – om vervolgens te bekijken wie daar op wat voor manier en op welke termijn iets aan kan doen.

Ook worden er evaluatie-sessies georganiseerd waar leden van het meedenkteam 'Stroomwijk Gezond' voor worden uitgenodigd.

In hoeverre sluiten de maatregelen, implementatie en beheer ervan nog aan bij wat hierover is vastgelegd in het wijkuitvoeringsplan?

Een aantal keuzes zijn in het wijkuitvoeringsplan al vastgelegd en tijdens de implementatie wordt gemonitord of en hoe deze keuzes ook gevolgd worden of niet.

3.6 Communiceer

Hou je intern je informatie op orde?

Warmhoven heeft een communicatiestrategie aardgasvrij en deze zal ook in de implementatiefase waar nodig ge-update worden.

Hoe ziet de communicatie naar de wijk en de bewoners toe eruit?

Het digitale buurtprikbord wordt redelijk goed gebruikt door Stroomwijkers en er worden regelmatig berichten geplaatst (oproepen, vragen, etc).

De woningcorporatie heeft ook een belangrijke rol in de communicatie over de voortgang in implementatie richting bewoners, en heeft één aanspreekpunt, een medewerker die telefonisch altijd bereikbaar is en minimaal wekelijks op de inloop-koffie aanwezig is voor de huurders.

Hoe communiceer je met wijkpartners en wijkprofessionals?

De gemeente, woningbouwcorporatie en welzijnsorganisatie hebben korte lijntjes zodat er tijdens de implementatiefase snel kan worden geschakeld indien nodig. Ze kennen elkaar inmiddels ook goed, en bij verloop worden er direct kennismakingsmomenten georganiseerd zodat de nieuwe medewerker snel thuis geraakt in alles.

Hoe zorg je voor continuïteit in de communicatie naar de bewoners?

Van eerdere trajecten heeft Warmhoven geleerd dat er ook gecommuniceerd moet worden als er geen nieuws is, maar er is eigenlijk altijd wel wat nieuws te melden. Door de regelmatige interactie worden ervaringen uitvoerig gedeeld en er is altijd wel iemand met een verhaal of een nieuwtje.

4. Gebruiksfase

4.1 Ken je organisatie

Hoe ga je om met bestaand initiatief?

In Stroomwijk was het meedenkteam ‘Stroomwijk Gezond’ inmiddels een hecht team geworden met goede toegang naar de verschillende typen bewoners in de buurt. Inmiddels voorzag de gemeente het meedenkteam van structurele ondersteuning om de diverse werkgroepen te ondersteunen en om de continuïteit in de contactmomenten te behouden (bijv. de energie-koffie-inloopmomenten).

Wat zijn de beleidskaders?

Na de implementatie van de aardgasvrij-maatregelen was dat fysieke implementatie-programma rond, maar andere programma’s vanuit het Wijkvernieuwingsplan dat nog tot 2028 doorloopt.

Voor de ontwikkeling van de Transitievisie Warmte is kennis genomen van de ervaringen in Stroomwijk – die goed opgetekend zijn dankzij het monitorings-en evaluatieplan.

Wat is de rol van verschillende gemeentelijke medewerkers in de gebruiksfase?

Een aantal mensen van de gemeente, maar ook van de woningbouwcorporatie (en indirect de uitvoerders) houden in de gaten of alles goed functioneert en of de bewoners vragen hebben. De energie-ontbijtjes vinden nog steeds plaats, ook om mensen te begeleiden in het goed gebruik van bijv. ventilatie met warmte-terugwinning, de thermostaat bij een lage-temperatuursysteem en in het goed begrijpen van de maandelijkse energie-lasten-ontwikkeling.

Hoe gaat de cross-sectorale samenwerking verder in de gebruiksfase?

In de modelwoning zijn avonden georganiseerd met verschillende thema’s voor kleine groepjes bewoners. Thema’s waren onder meer: gezond koken op inductie; hoe verlaag ik mijn maandelijkse energiekosten. Deze avonden werden getrokken door de woningcorporatie, in afstemming met werkgroep aardgasvrij en de energie-coaches.

Geleerde lessen van eerder of elders

Vanuit het gemeentelijke monitorings-en evaluatieraamwerk wordt op gezette momenten samen met bewoners worden nagegaan of en wat voor kwesties er spelen m.b.t. de aardgasvrije woning.

Ook wordt er actief contact gelegd met een aangrenzende wijk die nog niet van het gas af is, om met bewoners daar ook ervaringen te delen.

Wat heeft de gemeente nodig en wat is beschikbaar?

In Stroomwijk is goed afstemming met de woningcorporatie en de aannemers/uitvoerders heel belangrijk gebleken.

Omdat er prestatieafspraken zijn gemaakt en onderhoudscontracten zijn afgesloten, konden ook de uitvoerders aan hun afspraken gehouden worden toen bleek dat in een aantal woningen fouten waren gemaakt waardoor de verwarming niet goed functioneerde.

4.2 Ken je wijk

Welke sleutelfiguren zijn belangrijk in de gebruiksfase?

Het meedenkteam bestaat uit 'sleutelfiguren' die ook tijdens de gebruiksfase nog een actieve rol spelen in de buurt en waar de gemeente steeds meer op kan bouwen en vertrouwen.

Hoe wordt er zo goed mogelijk rekening gehouden met de draagkracht en veerkracht van bewoners en de wijk?

Tijdens de gebruiksfase wordt de ontwikkeling in woonlasten gemonitord om er zeker van te zijn dat bewoners niet onverwacht extra op kosten worden gejaagd. Maar ook wordt er gemonitord op bijv. gezondheidsklachten. De gemeente en het mee-denkteam werken hierin samen en de contactmomenten met bewoners vallen deels samen met bestaande activiteiten in de wijk (energie-ontbijtjes; in-loop koffie voor de huurders) en deel op individuele basis – bij de mensen thuis langs gaan als daar behoefte aan is.

Hoe worden kansen om opgaven aan de aardgas-vrij-opgave te koppelen benut?

De koppeling naar energie-armoede, maar ook gezondheid en sociale cohesie hebben veel aandacht gekregen (middels subsidies en financieringsondersteuning; door collectieve activiteiten en het overkoepelende thema gezondheid dat bij elke buurtactiviteit naar voren komt).

Inmiddels wordt er onderzocht of er een mogelijkheid is om met een postcoderoos mee te doen voor deze buurt – met voor bewoners met smalle beurs een lagere instapprijs. Ook is er een oude-koelkasten project gestart. Beiden (zonnepanelen en koelkasten) zijn gericht op het verder verlagen van de maandelijkse energiekosten.

4.3 Weet wie wat doet, kan en mag

Welke (in)formele organisaties zijn actief in de wijk en welke rol en verantwoordelijkheid pakken zij op in de gebruiksfase?

Naast het gemeente-team en het Stroomwijkteam en SAMENGOED, heeft ook Woningcorporatie Iederwoon een belangrijke rol in het in de gaten of de prestaties van de installaties overeenstemmen met wat is afgesproken met de uitvoerders. Ze zitten erbovenop en de uitvoerders zijn al een keer terug gesommeerd omdat ze hun werk niet goed gedaan hadden.

4.4 Organiseer en faciliteer het participatieproces en de samenwerking

Hoe ziet de participatie eruit in de gebruiksfase?

Vanuit het draagvlak is er ook meer 'dragend vlak' ontstaan: bewoners die zelf samen met zaken aan de slag willen, die elkaar beter weten te vinden *en* die de gemeente en woningcorporatie beter weten te vinden om te vragen om proces-, operationele en financiële ondersteuning bij het organiseren of initiëren.

Hoe kan de samenwerking met bestaande initiatieven bestendig worden in de implementatiefase?

Een aantal mensen uit het meedenkteam krijgt inmiddels ook betaald vanuit de gemeente voor hun werkzaamheden (bijv. de energie-coaches), en de buurtambassadeurs blijven een financiële korting op de huur ontvangen van de woningcorporatie. Dit helpt ook om de actieve betrokkenheid te bestendigen.

4.5 Erken de gevolgen van verschillende techniek-keuzes voor de bewoners

Welke maatregelen zijn geïmplementeerd en zijn er nieuwe of onbeantwoorde vragen m.b.t. de te verwachten kosten, voor-en nadelen en risico's?

In samenspraak met het meedenkteam (en hun programma van eisen) wordt er een participatief monitoringstraject gestart waar op gezette tijden gevraagd wordt aan bewoners hoe het gaat, welke vragen er spelen, welke ev. problemen er ervaren worden – om vervolgens te bekijken wie daar op wat voor manier en op welke termijn iets aan kan doen.

4.6 Communicatie

Hou je intern je informatie op orde?

Via een intern regelmatig overleg waar meerdere beleidsdomeinen informatie delen houdt men elkaar binnen de gemeente op de hoogte.

Hoe ziet de communicatie naar de wijk en de bewoners toe eruit?

Het digitale buurtprikbord wordt nog steeds intensief gebruikt door bewoners.

Het aanspreekpunt van de woningcorporatie blijft wekelijks komen naar de inloop-koffie om vragen van huurders te beantwoorden.

Hoe communiceer je met wijkpartners en wijkprofessionals?

De gemeente, woningbouwcorporatie en welzijnsorganisatie hebben korte lijntjes zodat er ook in de gebruiksfase en daarna snel kan worden geschakeld indien nodig.

Hoe zorg je voor continuïteit in de communicatie naar de bewoners?

In de Stroomwijk gaat het beter en daar heeft de aardgasvrij transitie aan bijgedragen. Ook dat wordt gecommuniceerd naar bewoners vanuit gemeente zowel als woningcorporatie.

Annex 2

Hieronder staat verhaal 2 over een wijkproces. Het is de uitgebreide versie van het fictieve wijkproces zoals beschreven op de website Programma Aardgasvrije Wijken – Handreiking Participatie <https://www.aardgasvrijewijken.nl/handreikingparticipatie/wijkproces/default.aspx>

Dit uitvoerige verhaal volgt alle onderdelen die in hoofdstuk 2 tot en met 5 zijn beschreven en geeft zo een volledige invulling van alle stappen en sub-stappen.

Verhaal 2: Samenwerken met een energiek bewonersinitiatief

In de Kloekbuurt zetten kloeke bewoners zich in voor de buurt. Dat heeft zijn oorsprong in de buurtschool, die in de jaren 80 door bewoners is opgericht en sindsdien een spilfunctie in de buurt vervult. ‘Buurtmakers’ zijn op allerlei manieren actief, van buurtbarbecues tot energie-coaching trajecten. KloekEnergiek is een bewonersinitiatief dat in 2016 is gestart om samen met lokaal familiebedrijf Woud&Co zonnepanelen op de schooldaken te plaatsen.

1. Oriëntatiefase

1.1 Ken je organisatie

Wat zijn bestaande beleidskaders, wat is er al?

Begin 2018 heeft de gemeente Gasloosdrecht intern een start gemaakt met de aardgasvrij-aanpak. Die start kwam niet uit de lucht vallen, maar volgde eigenlijk op de erkenning dat er een bewonersinitiatief was dat met aardgasvrij aan de slag wilde in de Kloekbuurt. Vanuit dit initiatief kwam de vraag op met wat voor beleidskaders er rekening moest worden gehouden en hoe de gemeente de nog te ontwikkelen beleidskaders invulling wilde gaan geven. Hoewel de gemeente hier niet op stel en sprong de gewenste duidelijkheid kon verschaffen, besloot de gemeente dat gezamenlijk optrekken in elk geval cruciaal was om de bestaande ideeën en plannen in de Kloekbuurt te ondersteunen. Tijdens een bestuurlijk overleg werd besloten om ruimte te bieden aan experimenteren – middels het bewonersinitiatief *KloekEnergiek*.

Hoe selecteer je wijken en ga je om met bestaand initiatief?

Gemeente Gasloosdrecht heeft de Kloekbuurt gekozen vanwege het initiatief *KloekEnergiek*. Het doel van de gemeente was om te pionieren, en te gaan kijken hoe en in hoeverre de wijkaanpak in de Kloekbuurt gedragen kon worden door een bestaand initiatief aldaar. Tijdens het bovengenoemde bestuurlijke overleg is aangegeven dat de gemeente in principe ruimte wilde bieden voor een buurtwarmtenet – dus deels of geheel door de buurt (mee-)ontwikkeld en -beheerd wordt.

Op basis van de bestaande informatie van *KloekEnergiek* is een eerste inventarisatie gemaakt die inzicht geeft in de mogelijke fysieke maatregelen. Daarnaast is op een rijtje gezet wat er aan sociale programma’s loopt in de Kloekbuurt (om eventueel ook daarop aan te sluiten), en of er nog andere bewonersinitiatieven zijn.

Wie zijn er al actief?

Een rondvraag in de buurt maakte helder dat er enkele wijkprofessionals waren in de wijk – een wijkmanager en welzijnsorganisatie De Beterende Hand. Overleg met deze mensen gaf een beeld van het bereik van KloekEnergiek binnen de buurt – een deel van de bewoners was niet betrokken of bekend met KloekEnergiek. Vandaaruit kon de gemeente kwaliteitscriteria formuleren waaraan KloekEnergiek (op termijn) aan zou moeten voldoen om in staat te worden geacht de participatie en de planvorming op inclusieve wijze te gaan trekken (samen met de gemeente die dan meer op de achtergrond zou blijven daarin). Als onderdeel van het experimenteren wilde de gemeente KloekEnergiek de gelegenheid bieden om alle bewoners – ook degenen die KloekEnergiek nauwelijks kennen – goed te betrekken.

Cross-sectoraal samenwerken: aardgasvrij als onderdeel van een bredere insteek

Er is cross-sectorale afstemming geweest. De gemeente had al in het vizier wat de potentie van het bewonersinitiatief *KloekEnergiek* was. Door afstemming met het sociale domein werd duidelijk dat in de Kloekbuurt ook bewoners zitten die moeilijk bereikbaar zijn – en waar de gemeente dus mogelijk extra ondersteuning kan bieden om ze te betrekken bij het KloekEnergiek initiatief.

Daarnaast is binnen de gemeente afstemming geweest om vroegtijdig samen met *KloekEnergiek* te verkennen wat de mogelijkheden waren om gezamenlijk op te trekken in de planvorming, aanbesteding, ontwikkelfase en beheer. In dit proces is ook samenwerking gezocht met een projectontwikkelaar Woud&Co die als doel heeft om lokaal eigenaarschap van de energievoorziening zoveel mogelijk te stimuleren.

Woud&Co heeft als ambitie om het warmtenet te ontwikkelen, en dat KloekEnergiek dan geleidelijk eigenaar gaat worden. De rol van de gemeente is die van regie op afstand, financiële procesondersteuning en ondersteuning bieden bij het aanvragen van rijkssubsidies, vergunningverlening en dergelijke.

Geleerde lessen van eerder of elders

Voor wat betreft het samenwerken met een bewonersinitiatief kon Gasloosrecht voortbouwen op ervaringen elders waar al een start is gemaakt in een samenwerking tussen gemeente, bewonersinitiatief en projectontwikkelaar en waar vroegtijdig het gesprek en de samenwerking is gestart.

Maar, zoals gezegd, het KloekEnergiek initiatief als trekker van de wijkaanpak in de Kloekbuurt is ook bedoeld om te leren hoe, in hoeverre, op wat voor wijze het eigenaarschap voor de warmtevoorziening door een bewonersinitiatief gedragen kan worden en wat dat betekent voor de rolneming van de gemeente.

Wat heeft de gemeente nodig en wat is beschikbaar?

Het vaststellen wat er aan middelen, kennis, netwerken en vaardigheden nodig is, heeft vanaf de vroege oriëntatiefase in afstemming met *KloekEnergiek* plaatsgevonden. Immers, benodigde kennis en vaardigheden waarover zij beschikken, hoeven niet (volledig) door de gemeente zelf geleverd hoeft te worden. Hierover zijn afspraken vastgelegd, ook m.b.t. de financiering vanuit de gemeente van KloekEnergiek (bijv. de proceskosten voor bewonersparticipatie). Binnen KloekEnergiek heeft dit als resultaat dat er een vaste medewerker kon worden bekostigd die samen met vrijwilligers het participatietraject is gaan opzetten.

In een intentieovereenkomst (die de overgang tussen oriëntatiefase en het vervolg markeert) is vastgelegd welke taken er bij KloekEnergiek zouden komen te liggen en welke budgetten daarvoor beschikbaar waren.

1.2 Ken je wijk

Wie zijn de sleutelfiguren in de wijk?

De voorzitter van *KloekEnergiek* is een bekend gezicht binnen de buurt en breder. Zij is lerares op de school in de buurt, maar ook buurtbewoonster en ze was initiatiefneemster van een project om zonnepanelen op het dak van de school te realiseren – dat was de start van *KloekEnergiek*. Veel ouders en buurtbewoners kennen haar goed – deels via school.

Omdat de gemeente *KloekEnergiek* als trekker van het participatieproces zag, ging dit bewonersinitiatief actief bewoners uitnodigen om mee te denken en mee te doen. Mensen die een sleutelrol in de buurt vervulden, zoals de mensen van buurtpreventie, maar ook een groepje diverse ‘buurtmakers’ die regelmatig buurtkoffies, Vrijheids-picknick, muziek-in-de-buurt activiteiten en dergelijke initieerden, werden actief betrokken. Vanuit het buurthuis was ook een actieve betrokkenheid. Maar ook de baas van Woud&Co, een begrip in Aardgasloosrecht want het familiebedrijf heeft een geschiedenis die een eeuw teruggaat, maakte deel uit van het buurtnetwerk.

De KloekBuurt heeft voornamelijk koopwoningen en private verhuur. Tijdens de crisis zijn er meerdere woningeigenaren in de problemen gekomen door baanverlies en doordat de waarde van hun huis daalde waardoor de hypotheek onder water kwam te staan. Het is lastig om deze bewoners gericht te benaderen, mensen voelen zich ongemakkelijk hierover te praten. De gemeente biedt hierin vanuit het gemeente-brede programma schuldhulpverlening ondersteuning in aan – onder meer door mee te denken over mogelijkheden om de financierbaarheid van woningverbetering die nodig is om de energierekening omlaag te krijgen, te verbeteren.

Wat gebeurt er al in de wijk, wat wordt er al gedaan vanuit andere opgaven?

Gemeente Aardgasloosrecht ondersteunt al langer bewonersinitiatieven die zich met (energie)verduurzaming bezighouden – onder meer het initiatief *KloekEnergiek* dat zich oorspronkelijk met duurzame opwek bezighield, maar nu ook aan de slag gaat met aardgasvrij. *KloekEnergiek* is door de sterke verbondenheid met de school ook actief op leefbaarheidsthema’s die met de schoolgaande jeugd te maken hebben.

Omdat Woud&Co bij voorkeur bewoners uit de gemeente in dienst neemt, heeft het bedrijf met wat ondersteuning van de gemeente een scholingstraject opgezet zodat juist diegenen die tijdens de crisis hun baan hebben moeten opgeven weer aan de slag kunnen in een lokaal wijkgericht installatiebedrijf.

Want Woud&Co heeft niet alleen de ambitie een rol in het ontwikkelen van het warmtenet op te pakken maar ook in het organiseren van collectieve inkoopacties voor zonnepanelen en isolatie (en die moeten dan geïnstalleerd respectievelijk aangebracht worden en dat doet Woud&Co).

Hoe zit het met de draagkracht en veerkracht van bewoners en de wijk?

De gemeente had al in kaart gebracht wat de situatie van de Kloekbuurt is met behulp van www.allecijfers.nl en aanvullende data van CBS. Maar de meeste informatie komt eigenlijk van de wijkprofessionals en de sleutelfiguren die ook actief zijn voor KloekEnergiek.

Met een mapping tool is onder bewoners input verzameld om bestaande netwerken, belangrijke plekken en evenementen in de buurt, communicatiekanalen (buurkrant, whatsappgroepen etc.), verenigingen etc. in kaart te brengen, om zo ook helder te krijgen wat deze allemaal kunnen betekenen om de participatie vorm te geven.

Het is duidelijk dat het voor een groep bewoners niet doenlijk is om voorinvesteringen te doen – wat zowel de aansluiting op het warmtenet als het aanschaffen en installeren van bijv. zonnepanelen en isolatie om op termijn de energierekening te verlagen bemoeilijkt. EnergieKloek probeert samen met gemeente en provincie manieren te vinden om voor deze groep de financierbaarheid te vergemakkelijken – er wordt gekeken naar mogelijkheden voor een Woningabonnement, of een insteek waarbij de meer welvarende huishoudens een extra voorinvestering doen om zo de minder vermogenden te ondersteunen.

Wat vinden de bewoners belangrijk en hoe kan aardgasvrij daaraan bijdragen?

Samen met de gemeente heeft EnergieKloek een Woon-en wijkenquête uitgezet -waarmee bewoners actief benaderd zijn door. Dit is aangevuld met interviews/gesprekjes in de buurt door mensen van EnergieKloek die een aantal dagen aanwezig waren op veel bezochte plekken zoals de buurtsuper, de school en het buurthuis. De koppeling van verschillende typen informatie heeft duidelijk gemaakt dat er ook bij de groepen die nog niet zo bekend zijn met EnergieKloek wel interesse leeft in verduurzaming. De motivaties verschillen – milieu, kostenoverwegingen, gezelligheid. De bereidheid en het vermogen te investeren (in bijv. aardgasvrij-maatregelen) lopen ook sterk uiteen.

Waar liggen kansen om opgaven aan de aardgas-vrij-opgave te koppelen?

Koppelkansen spelen op verschillende niveaus:

- Een deel van de bewoners wil via *KloekEnergiek* de energiemaatregelen zelf ter hand nemen
- Een deel van de bewoners heeft behoefte aan maatregelen die de woonlasten verminderen op termijn

De uitdaging wordt om deze zaken aan elkaar te koppelen.

1.3 Weet wie wat doet, kan en mag

Welke formele en informele organisaties zijn actief in de wijk en wat is hun rol en (mogelijke) verantwoordelijkheid in de wijkaanpak?

Voor KloekEnergiek en de gemeente is helder wat er aan formele en informele organisaties actief is in de buurt.

Het is voor de gemeente eigenlijk steeds duidelijker geworden dat ze de ontwikkeling van het aardgasvrij-initiatief in belangrijke mate bij de buurt zelf kan laten, om vervolgens zelf de rol van ondersteuner, facilitator en begeleider in te nemen.

Wat is het doel en de reikwijdte van de participatie?

De gemeente heeft KloekEnergiek de ruimte gegeven om zelf het participatieproces vorm te geven. De gemeente blijft hier nauw bij betrokken om ook zeker te stellen dat het proces inclusief blijft en om eventueel bij te springen bij het betrekken van lastig te bereiken bewoners.

Gasloosrecht blijft als gemeente eindverantwoordelijk voor de kwaliteit van de participatie.

Zoals eerder aangegeven gaat KloekEnergiek het participatietraject opzetten en uitvoeren en dat gaat goed, want voor de rest van de buurt is KloekEnergiek inmiddels een bekend initiatief dat vertrouwen geniet. KloekEnergiek helpt complexiteit en ‘gedoe’ te reduceren.

Zoek de betrokkenheid en samenwerking al op in de transitievisie warmte

In de gemeente Gasloosdrecht loopt de ontwikkeling van de Transitievisie Warmte achter op de ontwikkelingen in de Kloekbuurt. Maar het doel is om wat er geleerd wordt te laten landen in de Transitievisie, zodat deze niet voornamelijk een vertaling van bovengemeentelijk beleid naar beneden toe wordt, maar ook ruimte biedt voor bottom-up beleidsvorming.

Hoe sluit het aan bij lopende participatie trajecten?

Lopende buurttrajecten zijn onderling verbonden of anders minstens op de hoogte van elkaar. De buurtmakers en het dagelijks bestuur van KloekEnergiek zitten samen in een Whats-app groep dus zo houdt men elkaar van alles op de hoogte en kan er snel geschakeld worden.

Hoe kan de samenwerking met bestaande initiatieven gezocht en gekaderd worden?

Voor de Kloekbuurt is gebruik gemaakt van een stappenplan dat het proces opdeelt in 4 fasen en 12 stappen, met in elke stap een eindproduct om zo de betrokken bewoners houvast te bieden in de keuze, ontwikkeling, realisatie en exploitatie van een (collectieve) warmteoplossing.

Dit proces heeft geholpen om een bredere groep bewoners actiever betrokken te krijgen. De gemeente heeft hierin ondersteuning geboden – bijv. in de financiering van het technische onderzoek; en in de actieve ondersteuning naar verschillende financieringsmogelijkheden.

1.4 Organiseer en faciliteer het participatieproces en de samenwerking

Wat is het doel en de reikwijdte van de participatie?

De gemeente heeft KloekEnergiek de ruimte gegeven om zelf het participatieproces vorm te geven. De gemeente blijft hier nauw bij betrokken om ook zeker te stellen dat het proces inclusief blijft en om eventueel bij te springen bij het betrekken van lastig te bereiken bewoners. Gasloosdrecht blijft als gemeente eindverantwoordelijk voor de kwaliteit van de participatie.

Zoals eerder aangegeven gaat KloekEnergiek het participatietraject opzetten en uitvoeren en dat gaat goed, want voor de rest van de buurt is KloekEnergiek inmiddels een bekend initiatief dat vertrouwen geniet. KloekEnergiek helpt complexiteit en ‘gedoe’ te reduceren.

Zoek de betrokkenheid en samenwerking al op in de transitievisie warmte

In de gemeente Gasloosdrecht loopt de ontwikkeling van de Transitievisie Warmte achter op de ontwikkelingen in de Kloekbuurt. Maar het doel is om wat er geleerd wordt te laten landen in de Transitievisie, zodat deze niet voornamelijk een vertaling van bovengemeentelijk beleid naar beneden toe wordt, maar ook ruimte biedt voor bottom-up beleidsvorming.

Hoe sluit het aan bij lopende participatie trajecten?

Lopende buurttrajecten zijn onderling verbonden of anders minstens op de hoogte van elkaar. De buurtmakers en het dagelijks bestuur van KloekEnergiek zitten samen in een Whats-app groep dus zo houdt men elkaar van alles op de hoogte en kan er snel geschakeld worden.

Hoe kan de samenwerking met bestaande initiatieven gezocht en gekaderd worden?

Voor de Kloekbuurt is gebruik gemaakt van een stappenplan dat het proces opdeelt in 4 fasen en 12 stappen, met in elke stap een eindproduct om zo de betrokken bewoners houvast te bieden in de keuze, ontwikkeling, realisatie en exploitatie van een (collectieve) warmteoplossing.

Dit proces heeft geholpen om een bredere groep bewoners actiever betrokken te krijgen. De gemeente heeft hierin ondersteuning geboden – bijv. in de financiering van het technische onderzoek; en in de actieve ondersteuning naar verschillende financieringsmogelijkheden.

1.5 Erken de gevolgen van verschillende techniek-keuzes voor de bewoners

Welke keuzemogelijkheden voor verschillende typen maatregelen zijn er (grosso modo) en wat is er bekend over voordelen, nadelen en risico's? Hoe kan zekerheid en inzicht vergroot worden?

Voor de Kloekbuurt is voor de verschillende voorkomende woningtypes een meerjarenplan gemaakt door een extern bureau met een logische volgorde van stappen en inzicht in kosten en opbrengsten.

Doel was om ook een inkoopcollectief te vormen om kosten en gedoe te reduceren. Hierin is het de bedoeling dat Woud&Co een rol oppakt.

Is het zinnig en relevant om de samenwerking op het vlak van de keuze van de maatregelen, de implementatie en het beheer hiervan te bespreken en in beleidskaders vast te leggen?

In de Kloekbuurt had het bewonersinitiatief ideeën over aardgasvrij. De gemeente Aardgasloosrecht besloot dan ook om hierbij aansluiting te zoeken, maar dat wel een formeel kader te geven – in eerste instantie in de vorm van een intentieovereenkomst met KloekEnergiek en Woud&Co.

De bedoeling is dat KloekEnergiek de lead neemt in het opstellen van het wijkontwikkelingsplan aardgasvrij.

1.6 Communiceer

Heb je intern je informatie op orde?

Begin 2018 was het duidelijk dat de gemeente op kennisachterstand lag op het vlak van aardgasvrij. Een aantal actieve leden van KloekEnergiek, maar ook de lokale projectontwikkelaar, waren veel beter op de hoogte van de mogelijkheden. Daar heeft de gemeente dankbaar gebruik van gemaakt, maar daarnaast heeft het ook de eigen kennisbasis wat versterkt, juist op die vlakken waar KloekEnergiek wel wat ondersteuning kon gebruiken (bijv. financiële mogelijkheden en financierbaarheid voor minder vermogende huishoudens).

Daarnaast is de gemeente actief en samen met KloekEnergiek een kennisnetwerk gaan op- en uitbouwen, zodat de gemeente – ook als ze zelf niet het antwoord op vragen weet, wel weet waar bijv. bewoners terecht kunnen met vragen.

Hoe ziet de communicatie naar de wijk en de bewoners toe eruit?

De gemeente heeft heel duidelijk naar de bewoners toe gecommuniceerd hoe het proces eruit ziet en wat de rolverdeling tussen gemeente, KloekEnergiek en andere partijen is. KloekEnergiek communiceert nu voornamelijk met de bewoners – en houdt de gemeente daar ook bij betrokken.

Hoe communiceer je met wijkpartners en wijkprofessionals?

KloekEnergiek onderhoudt regelmatig contact met wijkprofessionals.

Hoe zorg je ervoor dat je continu communiceert naar de bewoners?

Omdat de lijntjes kort zijn, en veel bewoners al in contact met elkaar zijn, verloopt de communiteit goed. Via whats-app, facebook, de buurtkrant en het informatiebord wordt onder meer gecommuniceerd.

Op de website KloekEnergiek.nl worden alle activiteiten, verslagen, formele beslismomenten etc – kortom alle relevant informatie geplaatst.

2. Planfase

2.1 Ken je organisatie

Hoe ga je om met bestaand initiatief?

De bestaande energie coöperatie *KloekEnergiek* was één van de redenen waarom de gemeente Aardgasloosrecht de keuze op de kloekbuurt had laten vallen. Inmiddels ziet de gemeente KloekEnergiek als volwaardig partner in het aardgasvrijproces in de KloekBuurt.

Wat zijn de beleidskaders?

De bedoeling is natuurlijk dat het wijkuitvoeringsplan aansluit bij de Transitievisie Warmte en de RES, maar eigenlijk loopt de ontwikkeling van het wijkuitvoeringsplan enigszins vooruit op de invulling van de Transitievisie Warmte – dat geeft niet, zolang er maar voldoende wordt afgestemd onderling.

Tijdens de oriëntatiefase is afgesproken dat KloekEnergiek trekker van het wijkplanproces zou worden en dat is ook vastgelegd in een intentieovereenkomst.

Wie zijn er al actief en kunnen een rol oppakken in de planvorming?

Naast KloekEnergiek en sleutelfiguren die daar deel van uitmaken, speelt Woud&Co (lokale projectontwikkelaar), en de wijkprofessionals vanuit de gemeente een rol in de planvorming.

Cross-sectoraal werken in de planvorming

In de planvorming is de samenwerking met het sociale domein erop gericht om zoveel mogelijk bewoners te bereiken en te betrekken – en juist diegenen die lastig te bereiken zijn.

Vanuit andere afdelingen wordt ondersteuning geboden aan *KloekEnergiek* en de lokale projectontwikkelaar in de verkenning en uitwerking van technische en financieringsvraagstukken. Soms kan de gemeente directe ondersteuning bieden, soms door externe expertise in te huren.

Maar ook helpt de gemeente om het de positie van KloekEnergiek goed op papier te krijgen voor wat betreft haar rol en positie tijdens de ontwikkel -en gebruiksfase.

Geleerde lessen van eerder of elders

Gasloosrecht heeft besloten te willen leren en experimenteren door KloekEnergiek een trekkersrol te geven in het vormgeven van de participatie en in het opstellen van het wijkuitvoeringsplan.

Wat heeft de gemeente nodig en wat is beschikbaar?

KloekEnergiek tapt niet alleen uit kennis en kunde die ze zelf heeft, maar heeft ook toegang tot het grote netwerk van energie-coöperaties in Nederland waar veel kennis, kunde en tools gedeeld worden. De lokale projectontwikkelaar heeft relevante kennis en contacten om duurzame

energieprojecten van de grond te krijgen. De gemeente hoeft deze kennis, kunde en netwerken niet zelf te verschaffen. Wel voorziet ze in de proceskosten om het planproces goed en participatief op de rails te krijgen. Doel hierbij is ook professionalisering binnen KloekEnergiek zodat het straks aantoonbaar in staat is om het lokale warmtenet te beheren en exploiteren, en zodat een aantal KloekEnergiekers hier straks een *full-time* baan aan hebben die gefinancierd kan worden vanuit het warmtenet.

2.2 Ken je wijk

Wie zijn de sleutelfiguren in de wijk?

KloekEnergiek, brengt verschillende sleutelfiguren samen: de voorzitter die ook lerares op de buurtschool is, verschillende buurtmakers die regelmatig dingen met en voor de buurt organiseren, een aantal energie-coaches die vanuit KloekEnergiek zijn opgeleid om bewoners van energie-advies te voorzien. Daarnaast is er Woud&Co – de baas van dit familiebedrijf is ook een bekend gezicht in de buurt. Via deze sleutelfiguren kunnen veel bewoners bereikt worden in de buurt. De gemeente biedt daarnaast ondersteuning in het bereiken van bewoners die financieel in een lastig parket zitten.

De school is een plek waar niet alleen de kinderen komen, maar waar ook de zangvereniging repeteert en waar bewonersbijeenkomsten van KloekEnergiek georganiseerd worden.

Hoe gaat het wijkuitvoeringsplan aansluiten op wat er al gebeurt in de wijk?

Voor de planvormingsfase wordt nog concreter gezocht naar manieren om aan te sluiten bij wat speelt op school en in de buurt.

Er worden verschillende activiteiten georganiseerd in de buurt, op school, in het buurthuis en op straat om actief inbreng van bewoners te verzamelen met aandacht voor wat goed is en wat beter zou kunnen in de buurt en hoe. Op school organiseert de voorzitter van *KloekEnergiek* een themaweek rondom duurzaamheidsthemas.

De verschillende sleutelfiguren zitten in een KloekEnergiek Whats-app groep dus zo houdt men elkaar van alles op de hoogte en kan er snel geschakeld worden.

Hoe zit het met de draagkracht en veerkracht van bewoners en de wijk?

In het wijkuitvoeringsplan wordt benoemd waar zorgen en risico's voor en van bewoners liggen en hoe deze weggenomen of verminderd kunnen worden. Deze variëren van zorgen hoe de investering in de maatregelen te financieren, tot en met risico's in de gebruiksfase als de installaties niet goed werken.

Wat vinden de bewoners belangrijk en hoe kan aardgasvrij daaraan bijdragen?

De verzamelde input over wat mensen in de KloekBuurt belangrijk vinden wordt ook expliciet benoemd in het wijkuitvoeringsplan. Daarnaast is beschreven hoe bewoners die nog zo bekend zijn met EnergieKloek maar wel interesse hebben benaderd kunnen worden. En is er een uitvoerige paragraaf over hoe de financierbaarheid van de investering in de aardgasvrij maatregelen voor huishoudens met een smalle beurs verbeterd kan worden.

Waar liggen kansen om opgaven aan de aardgas-vrij-opgave te koppelen?

Mee-koppelkansen worden in de planfase concreet uitgewerkt en de gemeente stelt hiervoor ook middelen beschikbaar:

- de wens om aardgasvrij maatregelen zelf ter hand nemen (controle, eigenaarschap) – *KloekEnergiek* neemt hierin al het voortouw

- de behoefte aan woonlastenvermindering (vanuit financiële krapte) – vanuit het sociale domein worden energie-gerelateerde financiële ondersteuningsmaatregelen aangeboden
- het samen dan ook eens de openbare ruimte rondom de school aanpakken (groen, (verkeers)veiligheid, een fijne buurt voor jong en oud): een deel van het meedenkteam start een nieuw buurtteam openbare ruimte

2.3 Weet wie wat doet, kan en mag

Welke (in)formele organisaties zijn actief in de wijk en welke rol en verantwoordelijkheid pakken zij op in de planvorming?

Het wijkplan weerspiegelt dat de gemeente de rol van ondersteuner, facilitator en begeleider opneemt omdat *KloekEnergiek* de trekker is.

2.4 Organiseer en faciliteer het participatieproces en de samenwerking

Wat is het doel en de reikwijdte van de participatie?

Gasloosrecht heeft duidelijk gekozen voor participatie op de hoogste trede waarbij een bewonersinitiatief zelf de aardgasvrij-maatregelen organiseert, ontwikkelt en beheert. Dat betekent niet dat de gemeente afzijdig blijft, ze heeft een actief ondersteunende rol op verschillende vlakken – financieel, wat betreft regelgeving, vanuit het sociaal domein (ondersteuning participatie van lastig bereikbare bewoners), en ze houdt de distributionele rechtvaardigheid in de gaten (kunnen ook bewoners met een smalle beurs meedoen en hoe kan de aardgasvrijtransitie de woonlasten naar beneden helpen brengen).

Door de breed en vroegtijdig ingezette participatie om zo alle bewoners een stem te geven, om kennis over wat wel en niet werkt in de KloekBuurt goed mee te nemen, is het draagvlak versterkt en zijn meer bewoners actief betrokken geraakt bij *KloekEnergiek*.

Naast verschillende interactieve sessies, peilingen, verhalen ophalen, etc. in de buurt – georganiseerd door *KloekEnergiek*, zijn er ook ontwerpessies georganiseerd gericht op de het verder invulling geven aan hoe het warmtenet eruit komt te zien en welke maatregelen er voor de individuele woningen noodzakelijk, wenselijk en haalbaar zijn.

Het resulterende wijkuitvoeringsplan laat duidelijk de input van de bewoners zien, met aandacht voor verschillen in wensen, behoeften en tijdslijnen (sommige bewoners willen zo snel mogelijk alle relevante maatregelen nemen aan de woning, anderen willen de tijd nemen).

Hoe sluit het aan bij lopende participatie trajecten?

Doordat er onderling directe lijntjes en actieve samenwerking is, verloopt de samenwerking prima. Daar waar afstemming nodig is met andere gemeentelijke trajecten, zorgt de gemeente voor relevante en tijdige koppeling.

Hoe kan de samenwerking met bestaande initiatieven gezocht en gekaderd worden?

KloekEnergiek nodigt regelmatig (via de buurtkrant; digitaal informatiebord etc.) opnieuw bewoners en initiatieven uit de buurt uit om mee te doen of te komen kennismaken.

2.5 Erken de gevolgen van verschillende techniek-keuzes voor de bewoners

Hoe houdt het proces van planvorming al rekening met verschillende aardgasalternatieven?

In het wijkuitvoeringsplan wordt – als uitkomst van een uitvoerig participatief en technisch-economisch zoekproces - de meest voor de hand liggende optie uitgewerkt. Voor de Kloekbuurt is dat een warmtenet op basis van aquathermie.

Voor de verschillende voorkomende woningtypes is uitgewerkt welke maatregelen nodig zijn en wat de kosten zijn (denk aan isolatie, aansluitkosten).

Daarnaast is ook uitgewerkt welke additionele maatregelen bijdragen aan de verdere verduurzaming en of en hoe deze op termijn bijdragen aan een verlaging van de maandlasten (bijv. zonnepanelen).

Woud&Co heeft een stapsgewijs proces georganiseerd voor de collectieve inkoop van de verschillende typen maatregelen.

Welke maatregelen worden er in het wijkuitvoeringsplan uitgewerkt en wat zijn de te verwachten kosten, voor-en nadelen en risico's? Hoe kan zekerheid en inzicht t.a.v. de risico's vergroot worden?

Juist omdat *KloekEnergiek* beheer en exploitatie gaat doen, en geen winstoogmerk heeft, kan ook voor de kosten van de warmtelevering op langere termijn redelijke zekerheid worden geboden. Bovendien kunnen alle buurtbewoners op elk moment actief lid worden van de coöperatie en meedenken over oplossingen om bijv. financiële risico's en zorgen te bespreken.

De gemeente ondersteunt dit en blijft nauw betrokken om ondersteuning te bieden in het verminderen van risico's voor kwetsbare bewoners.

In hoeverre moeten de maatregelen, implementatie en beheer ervan worden vastgelegd in het wijkuitvoeringsplan?

De concrete aardgasvrij-maatregelen, alsook de rolverdeling van partijen in de realisatie en het beheer, worden uiteengezet in het wijkuitvoeringsplan. Dus de trekkersrol van *KloekEnergiek*, de rol van Woud&Co in de ontwikkelfase, de intentie om op termijn *KloekEnergiek* eigenaar te laten zijn, en de ondersteunende rol van de gemeente hierin worden vastgelegd.

2.6 Communiceer

Hou je intern je informatie op orde?

De gemeente heeft veel geleerd en zorgt ervoor dat die kennisbasis verder wordt uitgebouwd en bestendig – samen met *KloekEnergiek*. Zodat het een centrale vraagbaak kan organiseren voor dit en vervolgtrajecten.

Hoe ziet de communicatie naar de wijk en de bewoners toe eruit?

KloekEnergiek heeft het voortouw in de communicatie naar de wijk toe, hierin ondersteund door Woud&Co en de gemeente.

Er zijn regelmatige inloop-koffiemomenten in het buurthuis waar mensen met vragen aan de energiecoaches kunnen stellen, of ook gewoon gezellig een kop koffie mogen komen drinken. Tijdens thema-tafels die in het schoolgebouw georganiseerd worden, komen verschillende aspecten van de aardgasvrij-plannen aan de orde.

Tussendoor wordt er van verschillende kanalen gebruik gemaakt: een digitaal en fysiek informatiebord, de buurtkrant, facebook en de website KloekEnergiek.nl.

Hoe communiceer je met wijkpartners en wijkprofessionals?

KloekEnergiek onderhoudt regelmatig contact met wijkprofessionals (het zijn er niet zoveel en de lijntjes zijn kort).

Hoe zorg je ervoor dat je continue communiceert naar de bewoners?

Het communicatietraject probeert expliciet de bewoners mee te nemen en onderdeel van het traject te maken. Regelmaat in de communicatie staat voorop – en omdat er verschillende thema's ook aan het aardgasvrijtraject zijn gekoppeld, is er altijd wel wat te communiceren.

3. Uitvoeringsfase

3.1 Ken je organisatie

Hoe ga je om met bestaand initiatief?

Het bewonersinitiatief KloekEnergiek is trekker, samen met Woud&Co die de uitvoering als projectontwikkelaar leidt. De gemeente ondersteunt en monitort wat er gebeurt.

Wat zijn de beleidskaders?

Het voornaamste beleidskader is het wijkuitvoeringsplan waarin de rol van de verschillende partijen is uiteengezet.

Projectontwikkelaar Woud&Co heeft tijdens het betrekken van andere uitvoerders en installateurs duidelijke afspraken gemaakt m.b.t. het uitvoeringsproces om zo de overlast en het gedoe zoveel mogelijk te beperken.

Wat is de rol van verschillende gemeentelijke medewerkers in de uitvoeringsfase?

De gemeente monitort het proces en is aanwezig via een aantal wijkprofessionals.

Hoe kan er cross-sectoraal samengewerkt worden tijdens de uitvoering?

Tijdens de aanleg van het warmtenet en de uitvoering van de maatregelen aan de woning wordt er rekening gehouden met hoe bewoners betrokken willen worden (sommigen willen een actieve rol, andere willen ontzorgd worden). Omdat voor de aanleg van het warmtenet een deel van de wijk op de schop moet, wordt gekeken wat er aan verbetering mogelijk is op die plekken – nieuwe struiken, groenstroken, speeltoestellen, veiligere oversteekplekken.

Geleerde lessen van eerder of elders

De gemeente monitort en evalueert het project nauwgezet vanuit de behoefte om van dit experiment te leren. De gemeente betreft de bewoners hier nauw bij – door ook hen gericht om feedback te vragen op gezette momenten. De gemeente wil leren of een bewonersinitiatief inderdaad in staat is om het proces zo sterk te dragen om dat dan ook in andere wijken waar bewonersinitiatief is, te faciliteren.

Wat heeft de gemeente nodig en wat is beschikbaar?

Omdat KloekEnergiek, Woud&Co en de gemeente onderling regelmatig contact hebben is het bij onvoorziene ontwikkelingen niet ingewikkeld om snel te reageren. De gemeente heeft extra middelen 'klaarstaan' omdat ze zich ervan bewust is dat er dingen kunnen misgaan en dat dan de

verwachting is dat de gemeente zal inspringen omdat de gemeente de uiteindelijke formele verantwoordelijkheid behoudt.

3.2 Ken je wijk

Welke sleutelfiguren zijn belangrijk in de uitvoeringsfase?

Tijdens de implementatiefase worden de sleutelfiguren vanuit Woud&Co belangrijker – dat zijn deels nieuwe werknemers die uit de buurt komen, waardoor ze goed en gemakkelijk communiceren met de bewoners.

Hoe sluit de uitvoering aan bij wat er al gebeurt in de wijk?

De implementatie van de maatregelen is door de buurt zelf via het bewonersinitiatief in gang gezet dus de aansluiting op de buurt is goed.

Hoe wordt er zo goed mogelijk rekening gehouden met de draagkracht en veerkracht van bewoners en de wijk?

Goede communicatie met de bewoners is cruciaal tijdens de uitvoering. Voor bewoners die op leeftijd zijn of voor wie om andere redenen de maatregelen heel verstorend zijn, wordt extra begeleiding verschaft vanuit KloekEnergiek in samenwerking met de buurtmakers en actieve bewoners.

Daar waar de kosten van de maatregelen onvoorzien meer oplopen dan verwacht, kunnen bewoners met een smalle beurs aanspraak maken op gemeentelijke financiële ondersteuning.

Door het zoveel mogelijk collectief inkopen van materiaal, installaties etc. worden de kosten zo laag mogelijk gehouden.

Wat vinden de bewoners belangrijk en hoe kan aardgasvrij daaraan bijdragen?

Bewoners zijn heel actief betrokken geraakt bij de aardgasvrij-transitie, vanuit solidariteit met de Groningers, milieuoverwegingen, kostenoverwegingen, maar ook vanuit het gevoel dat het goed is om in gezamenlijkheid verantwoordelijkheid op te pakken voor de buurt. De aardgasvrij-transitie draagt inmiddels bij tot meerdere verschillende zaken die bewoners belangrijk vinden.

Hoe worden kansen om opgaven aan de aardgas-vrij-opgave te koppelen benut?

De aanleg van het warmtenet gaat samen met het verbeteren van de publieke ruimten in de buurt (met financiering van de gemeente).

Het ondersteuning bieden aan huishoudens met schuldproblematiek gaat samen met het financieerbaar maken van de aardgasvrijmaatregelen en het gericht adviseren van bewoners over manieren om energie-gerelateerde kosten terug te dringen.

Omdat het warmtewijkbedrijf geen commercieel winstoogmerk heeft, zal er een buffer worden opgebouwd die kan helpen om bewoners met een smalle beurs betrokken te houden bij de energietransitie.

3.3 Weet wie wat doet, kan en mag

Welke (in)formele organisaties zijn actief in de wijk en welke rol en verantwoordelijkheid pakken zij op in de planvorming?

Dezelfde organisaties die aan de wieg van de aardgasvrij-transitie stonden, zijn nog steeds actief betrokken, zij het met inmiddels een veel grotere actieve betrokkenheid van bewoners.

3.4 Organiseer en faciliteer het participatieproces en de samenwerking

Hoe ziet de participatie eruit in de implementatiefase?

Participatie gaat over de samenwerking tussen uitvoerders en bewoners zodat de benodigde maatregelen uitgevoerd kunnen worden. Omdat de bewoners uitvoerig betrokken zijn in het voortraject en ook in de inrichting van dit proces, gaat dit allemaal heel soepel.

Hoe kan de samenwerking met bestaande initiatieven bestendig worden in de implementatiefase?

Er wordt al vooruitgekeken naar de rol van KloekEnergiek na de realisatie en er zijn genoeg ideeën om de buurt nog verder te verbeteren – niet alleen op energiegebied maar ook op het vlak van vergroening en veiligheid. De gemeente als partner blijft hier graag bij aangehaakt.

3.5 Erken de gevolgen van verschillende techniek-keuzes voor de bewoners

Welke maatregelen worden er geïmplementeerd en komen er nieuwe vragen of verwachtingen op met betrekken tot de te verwachten kosten, voor-en nadelen en risico's?

Als er nieuwe vragen opkomen tijdens de implementatiefase, worden deze door Woud&Co en KloekEnergiek direct opgepakt en waar mogelijk beantwoord. Als zulke vragen voor een bredere groep bewoners relevant zijn, worden ze op de website gepost.

In hoeverre sluiten de maatregelen, implementatie en beheer ervan nog aan bij wat hierover is vastgelegd in het wijkuitvoeringsplan?

Tijdens de implementatie lopen dingen soms anders dan voorzien, maar in grote lijnen sluiten de maatregelen aan bij wat voorzien was.

3.6 Communiceer

Hou je intern je informatie op orde?

De gemeente heeft veel geleerd en zorgt ervoor dat die kennisbasis verder wordt uitgebouwd en bestendig – ook als onderdeel van het monitorings- en evaluatietraject. Zodat het een centrale vraagbaak kan organiseren voor vergelijkbare vervolgotrajecten.

Hoe ziet de communicatie naar de wijk en de bewoners toe eruit?

In deze fase vindt de meeste directe communicatie naar de bewoners toe plaats via de jongens van Woud&Co. Er is een telefoonnummer van Woud&Co dat dag en nacht bereikbaar is (s nachts alleen voor calamiteiten).

KloekEnergiek zorgt voor de inloop-koffiemomenten in het buurthuis waar mensen met vragen aan de energiecoaches kunnen stellen, of ook gewoon gezellig een kop koffie mogen komen drinken. Tijdens thema-tafels en workshops komen al verschillende aspecten van de gebruiksfase aan de orde – bijv. koken op inductie.

Tussendoor wordt er van verschillende kanalen gebruik gemaakt: een digitaal en fysiek informatiebord, de buurtkrant, facebook en de website KloekEnergiek.nl

Hoe communiceer je met wijkpartners en wijkprofessionals?

KloekEnergiek onderhoudt regelmatig contact met wijkprofessionals (het zijn er niet zoveel en de lijntjes zijn kort).

Hoe zorg je voor continuïteit in de communicatie naar de bewoners?

Regelmaat in de communicatie staat voorop – en omdat er nu concrete ervaring met de implementatie wordt opgedaan zij er in elk geval veer ervarings-verhalen om te delen.

4. Gebruiksfase

4.1 Ken je organisatie

Hoe ga je om met bestaand initiatief?

Ook in de gebruiksfase blijft bewonersinitiatief KloekEnergiek trekker, samen met Woud&Co die verantwoordelijk is voor de onderhoudscontracten en prestatieafspraken. De gemeente ondersteunt en monitort tijdens de gebruiksfase.

Wat zijn de beleidskaders?

Inmiddels zijn de RES en de Transitievisie Warmte klaar – maar daar heeft KloekEnergiek niet veel meer aan. Omdat het warmtenet in handen is van het bewonersinitiatief, wordt goed gekeken hoe het wettelijk kader eruit ziet en hoe er het beste omgegaan kan worden met prestatieafspraken en onderhoudscontracten. Woud&Co speelt hier een belangrijke rol in. De gemeente ondersteunt dit ook vanuit de technische-juridische kennis die ze beschikbaar heeft.

Wat is de rol van verschillende gemeentelijke medewerkers in de gebruiksfase?

De gemeente ondersteunt zoals gezegd vanuit technische-juridische hoek. Daarnaast blijft de ondersteuning in de buurt vanuit het sociaal domein belangrijk.

Hoe gaat de cross-sectorale samenwerking verder in de gebruiksfase?

De koppeling met de verbetering van de openbare ruimte is nog niet afgerond en vanuit KloekEnergiek is er een werkgroep die hier actief bij betrokken is.

De ondersteuning van huishoudens met een smalle beurs blijft doorgaan maar dit gebeurt in een breder traject van workshops voor alle bewoners waarbij verschillende vragen steeds het thema vormen (gezond koken op inductie; hoe verlaag ik mijn maandelijkse energiekosten; ventilatie: gezonde lucht en kostenbesparing; etc.). De gemeente ondersteunt deze workshops financieel, de organisatie en uitvoering ligt bij KloekEnergiek – inmiddels een volwassen organisatie met 10 mensen in dienst.

Geleerde lessen van eerder of elders

De gemeente Aardgasloosrecht heeft dankzij het monitorings- en evaluatieprogramma veel geleerd van dit experiment en probeert de lessen tot dusverre toepasbaar voor andere buurten en gemeenten te maken.

Wat heeft de gemeente nodig en wat is beschikbaar?

De gemeente heeft extra middelen 'klaarstaan' omdat ze zich ervan bewust is dat er dingen kunnen misgaan en dat dan de verwachting is dat de gemeente zal inspringen omdat de gemeente de uiteindelijke formele verantwoordelijkheid behoudt.

4.2 Ken je wijk

Welke sleutelfiguren zijn belangrijk in de gebruiksfase?

De sleutelfiguren van Woud&Co zijn heel belangrijk als het gaat om het goed functioneren van de installaties en het goed gebruik ervan.

Ze komen langs aan huis voor nazorg, maar daarnaast worden er door KloekEnergiek bovengenoemde workshops georganiseerd. Woud&Co heeft nog steeds een telefoonnummer dat altijd bereikbaar is ('s nachts alleen voor noodgevallen; overdag voor alle vragen).

Hoe wordt er zo goed mogelijk rekening gehouden met de draagkracht en veerkracht van bewoners en de wijk?

Tijdens de gebruiksfase wordt de ontwikkeling in woonlasten gemonitord om er zeker van te zijn dat bewoners niet onverwacht extra op kosten worden gejaagd. Maar ook wordt er gemonitord op bijv. gezondheidsklachten. De gemeente en KloekEnergiek en Woud&Co werken samen in het opzetten hiervan.

Hoe worden kansen om opgaven aan de aardgas-vrij-opgave te koppelen benut?

De koppeling naar financiële krapte bij huishoudens, maar ook de wens om zelf controle te behouden en de wens om de publieke ruimten aan te pakken hebben allen aandacht gekregen en dit stopt niet nu de fysieke implementatie is afgerond, integendeel.

4.3 Weet wie wat doet, kan en mag

Welke (in)formele organisaties zijn actief in de wijk en welke rol en verantwoordelijkheid pakken zij op in de gebruiksfase?

EnergieKloek is gegroeid en heeft inmiddels verschillende werkgroepen die ook actief met verbetering in de buurt bezig zijn.

4.4 Organiseer en faciliteer het participatieproces en de samenwerking

Hoe ziet de participatie eruit in de gebruiksfase?

Participatie gaat nu ook over begeleiding van de bewoners in het goed gebruik van de nieuwe installaties en over de terugkoppeling van bewoners van hun gebruikservaringen. Dit proces wordt door Woud&CO en KloekEnergiek geleid en de gemeente is hier op de achtergrond bij betrokken als onderdeel van haar monitoringstraject.

Hoe kan de samenwerking met bestaande initiatieven bestendig worden in de gebruiksfase?

Zoals gezegd KloekEnergiek als buurtwarmtebedrijf is nu gevestigd en voor de werkgroepen worden nieuwe namen en vormen gezocht.

4.5 Erken de gevolgen van verschillende techniek-keuzes voor de bewoners

Welke maatregelen zijn geïmplementeerd en zijn er nieuwe of onbeantwoorde vragen m.b.t. de te verwachten kosten, voor-en nadelen en risico's?

De woonlastenontwikkeling op de lange termijn zijn een groot aandachtspunt en insteek van KloekEnergiek is te zorgen dat deze niet omhoog gaan vanwege de energiekosten.

Vooralsnog functioneert alles naar behoren en zijn de bewoners tevreden.

4.6 Communicatie

Hou je intern je informatie op orde?

De gemeente heeft veel geleerd en zorgt ervoor dat die kennisbasis verder wordt uitgebreid en bestendig – ook als onderdeel van het monitorings- en evaluatietraject.

Hoe ziet de communicatie naar de wijk en de bewoners toe eruit?

Tijdens de gebruiksfase gaat de communicatie op dezelfde manier door:

- via de jongens van Woud&Co.
- KloekEnergiek zorgt voor de inloop-koffiemomenten in het buurthuis waar mensen met vragen aan de energiecoaches kunnen stellen, of ook gewoon gezellig een kop koffie mogen komen drinken. Tijdens thema-tafels en workshops komen al verschillende aspecten van de gebruiksfase aan de orde – bijv. koken op inductie.
- Tussendoor wordt er van verschillende kanalen gebruik gemaakt: een digitaal en fysiek informatiebord, de buurtkrant, facebook en de website KloekEnergiek.nl

Hoe zorg je voor continuïteit in de communicatie naar de bewoners?

De regelmatige communicatie gaat door – er zijn nu bijv. interessante gebruikersverhalen die gedeeld kunnen worden, maar ook nieuwe ideeën voor nieuwe werkgroepen waar bewoners andere bewoners voor uitnodigen. Zoals in de eerdere fasen verzorgt KloekEnergiek dit geheel zelf en heeft de gemeente hierin geen rol.