

22 december 2023

“Een gezamenlijke zoektocht”

Perspectieven van inwoners op
Deventers Warmtetransitiebeleid



DuneWorks

Inleiding

Wat beweegt mensen op weg naar schone warmte?



Deventer inwonersperspectieven Warmtetransitie

In opdracht van de Rekenkamer van Deventer hebben we onderzocht of het beleid van de gemeente omtrent de warmtetransitie de mensen bereikt en of mensen in staat worden gesteld om een rol op te pakken in die transitieplannen. Om daar binnen korte tijd zo'n goed mogelijk beeld van te krijgen hebben we zoveel mogelijk diversiteit opgezocht: we hebben ons op twee wijken gericht – één waar al veel te doen is geweest rondom een collectieve warmteoplossing (Zandweerd) en een andere waar de gemeente vanuit de Warmtevisie nog geen activiteiten heeft ontplooid (Voorstad). Binnen die wijken hebben we ook weer zo veel mogelijk verschillende mensen proberen te spreken: huurders en eigenaren, jong en oud, veel en weinig ervaring met de warmtetransitie. Ook hebben we met sleutelpersonen in de wijk (vrijwilligers en welzijnswerkers) gesproken. De meeste gesprekken waren kort, met een aantal hebben we een diepte-interview afgenomen. De looptijd van het onderzoek was van juni tot december 2023.

In het vervolg kunt u de resultaten lezen. **We vatten het alvast op de volgende pagina's heel kort samen.**

Dit rapport is gebaseerd op onderzoek dat uitgevoerd is door [DuneWorks](#). Maisam Haydary, Marten Boekelo en Razia Jaggoe hebben het rapport geschreven. Sylvia Breukers heeft bij de redactie geholpen. Ramya Krishnan heeft de vormgeving verzorgd.

Weinig mensen waren (goed) op de hoogte

We hebben weinig mensen gesproken die aangaven op de hoogte te zijn van de plannen van de gemeente. In Zandweerd is er wel een netwerk dat zich vormt rondom de plannen, van actieve bewoners en de mensen die zij bereiken, maar ons onderzoek suggereert dat dit een minderheid is. Een aantal mensen wist nog wel van het onderwerp af, maar zonder detail.

Het gemeentelijk beleid omvat uiteraard niet de hele warmtetransitie. Als we kijken naar de energie-gerichte renovaties aan het huis überhaupt, dan zien we dat verschillende mensen in eigen huis of via de woningcorporatie hier al bezig mee waren. Soms speelt de gemeente daarbij een (actieve) ondersteunende rol, maar vaak ook niet. Er is ook een grote groep die nog helemaal niet bezig is met meer ingrijpende veranderingen aan het huis. Onze gesprekken suggereren wel dat het onderwerp van energie (en stookenergie in het bijzonder) wel leeft, door de oorlog in Oekraïne, klimaatverandering en de energiecrisis van de afgelopen winter. Veel mensen zijn dan ook op de schaal van alledaagse besparende praktijken wel betrokken bij dit onderwerp.



Bij de Halte Buurthuis in Zandweerd

Wanneer ondersteuning werkt

Uit de ervaringen van al deze verschillende mensen, kunnen we voorzichtige conclusies trekken over wat werkt en niet werkt wanneer de gemeente bewoners bij de warmtetransitie wil betrekken.

- Buurtrelaties en -initiatieven zijn belangrijke aan- en verknopingspunten.
- Erkenning daarvan door officiële instanties kan buurtnetwerken vleugels geven.
- Informatiebehoeften zijn verschillend en daar horen verschillende communicatiekanalen bij: folders, brieven, wijkkrant, website, aanspreekpunt. Hoe diverser, hoe meer mensen bereikt kunnen worden.

Let wel: communicatiekanalen lijken te verstoppelen door taalgebruik dat niet aansluit bij de belevingswereld van mensen, door te grote complexiteit, door inconsistente communicatie en wanneer aanspreekpunten niet vindbaar zijn.

Waar het in de grond om draait

De warmtetransitie is een groot en complex onderwerp. Meer dan alleen alledaagse besparingen vergt het veel mentale en emotionele ruimte om mee te willen en kunnen doen. Hoe kwetsbaarder mensen zijn, hoe moeilijker het is om die ruimte vrij te maken. Wantrouwen jegens officiële instanties en bedrijven speelt dan ook vaker een belemmerende rol. Door als een voorspelbare en daardoor betrouwbare partner op te treden, kunnen de gemeente en woningcorporaties echter vertrouwen opbouwen en het handelingsperspectief van bewoners vergroten.

Inhoudsopgave

1.	Aanpak van het onderzoek	7	7.	Anker	39
2.	Opzet van dit rapport	13	8.	Klippen	47
3.	Warmtetransitie- en energiebeleid in Deventer	18	9.	Beschouwing	53
4.	Overzicht van de bevindingen	23	10.	Samenvatting van het onderzoek	62
5.	Wind	26	11.	Verdere toelichting op de methodologie	75
6.	Zon	33	12.	Literatuurlijst en andere verwijzingen	79

1

Aanpak van het onderzoek

Hoe hebben we de onderzoeksvragen willen beantwoorden?



In dit rapport staan inzichten centraal in ‘hoe het huidige beleid (energiebeleid en warmtevisie) wordt ervaren door bewoners in Deventer’. Deze inzichten volgen uit kwalitatief onderzoek, uitgevoerd in de volgende fases: een beknopt bureauonderzoek, korte spontane gesprekken met inwoners, verkennende gesprekken met professionals in de wijk, dieper gravende interviews, en twee focusgroepen in de wijken Voorstad en Zandweerd. Ook was er een toetsmoment met ambtenaren en projectleiders van de gemeente.

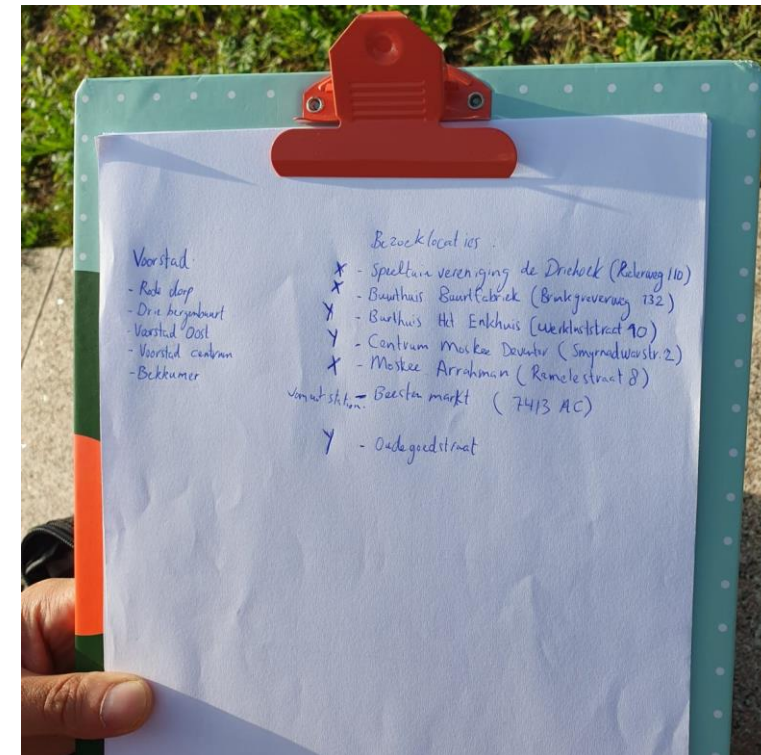
Onze insteek was de volgende: we wilden ervaringen van bewoners met de warmtetransitie voor het voetlicht brengen en die aanschouwelijk en begrijpelijk maken, zodat beleidsmakers en professionals deze kunnen herkennen, er verdere aandacht aan kunnen besteden en naar beste inzicht in hun werk inpassen.

Met die filosofie hebben we de grootst mogelijke diversiteit opgezocht, zodat de grootst mogelijk waaier aan ervaringen naar boven zouden komen.

- 1.** We wilden mensen spreken met **veel en weinig ervaring met de energie- en warmtetransitie.** De zog. koplopers zouden ons kunnen vertellen over hun ervaringen met obstakels en successen over een langer traject. Bewoners met minder ervaring juist over hun perceptie en verwachtingen van het traject dat (mogelijk) voor hen ligt.
- 2.** We hebben ons ook gericht op **demografische diversiteit:** qua leeftijd, gender, woonlocatie, mate van actieve betrokkenheid in de buurt, culturele achtergrond, etc.
- 3.** Ten slotte hebben we ook, in overleg, strategisch gekozen voor **twee wijken**, die enerzijds wel veel op elkaar lijken qua demografie en huizenbestand, maar sterk verschillen op één cruciaal punt: terwijl in Zandweerd een collectief zoekproces aan de gang is naar een mogelijk warmtenet, is door de gemeente nog niets in Voorstad in gang gezet en zijn de mogelijke gas-vervangende oplossingen ook minder duidelijk.

We zijn vervolgens in de wijken getrokken, waar we (16) **korte gesprekken** op straat en (24) vooraf aangekondigde huis-aan-huis gesprekken hebben gevoerd. Ook hebben we regelmatig in twee buurthuizen gesprekken aangeknoopt. Tegelijkertijd hebben we ook 3 **verkennende interviews** bij professionals en vrijwilligers afgenomen. Daarmee hebben een beeld gekregen van wat er speelt.

Vervolgens hebben we (6) **langere interviews** gehouden met bewoners die we eerder hadden leren kennen. Voor die interviews hadden we een aantal onderwerpen opgesteld – op basis van de onderzoeksvragen en de verkennende gesprekken: over de buurt- en woonbeleving, ervaringen met renovaties, contact met institutionele partijen, en ten slotte ervaringen met en verwachtingen over de warmtetransitie in het bijzonder.



Ook hebben we (2) **groepsgesprekken** (focusgroepen) willen voeren, om bewoners ervaringen te laten uitwisselen en eerste bevindingen ter discussie aan hen voor te leggen. We waren echter afhankelijk van lokale contactpunten om de mensen bij elkaar te brengen en dat bleek een logistieke hobbel, waardoor we, ondanks oprechte interesse, in beide wijken uiteindelijk niet een voltallige focusgroep hebben kunnen spreken (een duo-interview in Voorstad, en drie in Zandweerd). Wel waren beide gesprekken zinnige toevoegingen aan het onderzoek.

Richting het einde van het onderzoek hebben we onze **bevindingen besproken met een groep beleidsambtenaren, projectleiders en gebiedsregisseurs die aan de warmtetransitie werken** (ook bekend als “de Warmtepioniers”): welzijnswerkers, projectbegeleiders en beleidsmakers die in Deventer bij de warmtetransitie betrokken zijn. Dit was een levendige en waardevolle uitwisseling van de perspectieven van bewoners en ‘de gemeente’.

Via **bureauonderzoek** hebben we ten slotte ons onderzoek gestut en geaard in relevante context: beleidsstukken van de gemeente, warmtetransities in andere gemeenten, onderzoeks- en beleidsrapporten over burgerparticipatie en sociaalwetenschappelijke literatuur over wijktransities. Die documenten helpen ons te duiden en contextualiseren wat mensen met ons gedeeld hebben.

We weten niet of we de volle rijkwijdte aan ervaringen en perspectieven hebben kunnen opvangen – waarschijnlijk niet. Ook kan ons verkennende onderzoek geen uitsluitsel bieden over hoe wijdverbreid of specifiek die ervaringen zijn. Toch biedt dit rapport ons inziens een waardevol inzicht in de soort van mogelijkheden die mensen hebben om mee te doen en de moeilijkheden die hun mogelijkheden verkleinen. We hopen daarmee bij te dragen aan het realiseren van een eerlijke, gedragen en krachtige transitie naar schone warmte in Deventer.

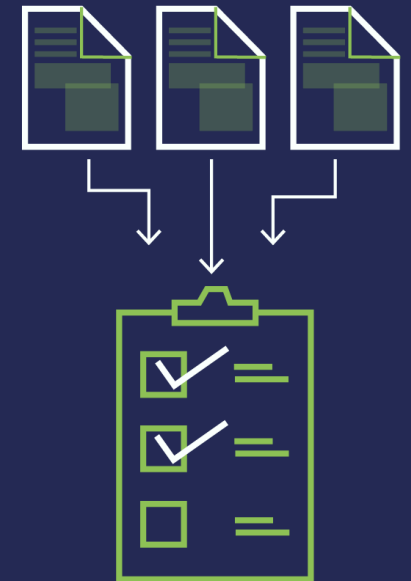
Op het einde van dit rapport, in de [bijlage over methoden](#), kunt u meer lezen over de onderzoeksopdracht van de Rekenkamer, de feitelijke diversiteit aan mensen die we hebben kunnen spreken, en hoe we hun uitspraken hebben geanalyseerd.

2

Opzet van dit rapport

In het eerste deel groeperen we onze bevindingen in schragende en remmende factoren. In het tweede deel reflecteren we op die bevindingen door een aantal steeds terugkerende thema's te toe te lichten en te duiden.

Op het einde vatten we de bevindingen nog eens samen aan de hand van de oorspronkelijke onderzoeksvragen van de Rekenkamer.



Onze bevindingen

We hebben de bevindingen opgedeeld in vier eenvoudige groepen, die we “Wind”, “Zon”, “Anker” en “Klippen” hebben genoemd:

1. Wind staat voor “wind in de zeilen” en bevat voorbeelden van factoren die bewoners hebben geholpen om een rol op te pakken, of dat nu gaat om renovatie van de eigen woning, mee te doen in een gedeeld besluitvormingsproces of zelfs zonder zorgen door een renovatietraject van corporatiewoningen geloodst te worden. Met andere woorden, bij wind gaat het om instrumentele behulpzaamheden.

2. Zon staat voor “zon aan de hemel” en gaat om zaken die bewoners echt goed hebben gedaan in het stappen zetten naar een schone warmtevoorziening. Dit gaat een stap verder bij wind. Terwijl het bij Wind meer gaat om steuntjes in de rug, gaat het bij Zon om wat er ontstaat dankzij sommige vormen van ondersteuning: dat mensen zich erkend en bevestigd voelen (als initiatiefnemer, als buur, als burger). Met andere woorden, wij markeren ervaringen als “Zon” wanneer de relaties tussen overheid en burger en tussen burgers onderling versterkt worden.

Onze bevindingen

Wind en zon zijn dus de positieve ervaringen. De volgende twee thema's zijn eigenlijk de (negatieve) spiegel van eerste twee.

3. Anker staat voor het “anker op de bodem” dat burgers ervan weerhoudt om verder te komen. Het zijn factoren die mensen het moeilijker maken om een rol op te pakken, of, wanneer ze wat wel doen, voor frustratie zorgen.

4. Klippen, ten slotte, zijn de “klippen tegen de kust”: de risico's die de warmtetransitie zouden kunnen doen stranden. Net zoals bij de “Zon” willen in deze groep een laagje dieper gaan dan de obstakels die bij Anker aan bod kwamen. Bij Klippen vestigen we de aandacht op de langere termijn consequenties van sommige obstakels: wanneer ervaringen daarmee de relaties tussen burger en overheid en tussen burgers onderling, verzwakken of in vraag stellen.

Presentatie van de bevindingen

We hebben de factoren en ervaringen binnen elk thema steeds als korte, zelfstandig stukjes geschreven. We voegen daar ons eigen onderzoek samen met inzichten uit eerder verricht onderzoek en lessen van ervaringen in andere gemeenten.

Met deze opzet is het niet nodig het rapport van A tot Z te lezen. Lezers kunnen hun nieuwsgierigheid volgen.

Voor de schermlezers zijn er altijd linkjes die hen tussen de inhoudsopgave bovenaan elke pagina, het [overzicht van de bevindingen](#) en individuele kopjes brengen.

Onze reflecties

We sluiten het rapport af met [een aantal beschouwingen](#) over de grote thema's en vraagstukken van transitie die ook in onze gesprekken in Deventer terugkwamen. Het gaat daar om de **mentale ruimte** die mensen hebben om stappen te zetten; het **wantrouwen** dat weliswaar meestal niet overheersend is, maar wel een meer invloedrijke rol kan spelen in tijden van onzekere verandering; om **buurkracht**, oftewel, het feit dat er een groter reserve aan slagvaardigheid en veerkracht in buurten is dan wat een overheid in eerste instantie kan zien; hoe je met vragen om **ontzorging** dan wel **meedoen** kunt omgaan; en tot slotte om **eigenaarschap** van de verandering, en uit welke bronnen dat ontstaat.

Na deze beschouwingen volgt tot slot een samenvatting van de bevindingen die nauwer de onderzoeksvragen volgt die door de Rekenkamer waren opgesteld.

3

Warmtetransitie- en energiebeleid in Deventer

Als referentiekader bieden we een kort overzicht van de typen ondersteuning die de gemeente aan burgers biedt om werk te maken van een schonere warmte- en energievoorziening thuis.

Sommige van instrumenten zijn ter sprake gekomen met bewoners, andere niet of nauwelijks.



Doelstelling

Deventer wil dat in 2030 minimaal 20% van de woningvoorraad aardgasvrij is. Mede daarmee hoopt de gemeente de doelstelling om dan 55% minder broeikasgassen uit te stoten dan in 1990. De dialoog, uitvoerbaarheid en betaalbaarheid staan daarbij centraal: samen met inwoners en ondernemers, wijk voor wijk wordt naar de realisering gekeken.¹ Doordat iedereen te maken zal krijgen met de omschakeling naar duurzame energie, is het nodig dat er randvoorwaarden en spelregels worden opgesteld. Hieronder worden een aantal beleidsplannen benoemd, die elk ook – in meer of mindere mate – de communicatie met, en de rol van, de inwoners belichten.

¹ <https://www.deventer.nl/b-amp-w/bestuursakkoord-dichtbij-betrokken-amp-bevlogen>

Energieplan Deventer

Het Energieplan plan is op 1 juli 2020 door de gemeenteraad vastgesteld. Hierin is ook een hoofdstuk opgenomen over participatie van bewoners en het faciliteren van bewoners (initiatieven) bij de energietransitie. Zo geeft de gemeente bijvoorbeeld aan dat de energietransitie een complexe zoektocht is waarbij het nog niet duidelijk is welke keuzes onderweg gemaakt worden. Tegelijkertijd gaat het iedereen aan en ook verschilt de mate van betrokkenheid, actiebereidheid en kennisniveau. Ook wordt aangegeven dat de gemeente helder en transparant wil zijn, maar zich ook steeds moet blijven afvragen welke informatie voor welke doelgroep van belang is.

Transitievisie Warmte (TvW)

In 2021 is een Transitievisie Warmte opgesteld. Daarin wordt onder andere beschreven wanneer in welke wijk of buurt een begin wordt gemaakt met de omschakeling van aardgas naar alternatieve warmte- en energiebronnen. In de TvW staat de richting en manier waarop in Deventer de komende 5 jaar de transitie vorm moet gaan krijgen: alternatieven voor aardgas, plan per wijk, etc.

Wijkuitvoeringsplan (WUP)

Op basis van de Transitievisie warmte zijn er wijkuitvoeringsplannen opgesteld, samen met wijkbewoners en gebouweigenaren om stap voor stap over te schakelen op een alternatieve warmtebron dan aardgas. **Voor de wijk Voorstad is er nog geen WUP opgesteld, voor Zandweerd wel.** Hier is uitgegaan van 3 types betrokkenheid: meedoen (werk verzetten), meedenken (plannen toetsen, input leveren) en geïnformeerd worden. Er zijn diverse bijeenkomsten gehouden gericht op bewoners.

Informatiebijeenkomsten en meedenksessies:

1. 7 oktober 2019 - Grote informatieavond in Van Vlotenhof
2. 29 oktober 2019 - Meedenksessie 1
3. 20 november 2019 – Meedenksessie 2
4. 12 december 2019 - Meedenksessie
5. Januari 2020 - Meedenksessie
6. Maart 2020 – Grote informatieavond in Van Vlotenhof
7. 14 september 2020 - online informatieavond over het Slim Warmtenet
8. 11 maart 2021 - online informatieavond over het Slim Warmtenet

Informatiebijeenkomsten subsidies (door duurzaamheidsteam Zandweerd, Buurkracht, de gemeente Deventer, Regionaal Energieloket én WOAB):

1. 31 maart 2023 subsidies en financiering
2. 13 april 2023 zonnepanelen
3. 17 mei 2023 isoleren

Ander energiebeleid

Naast het specifiek op de warmtetransitie gerichte beleid zijn er ook nog een aantal andere manieren waarop de gemeente burgers ondersteunt bij duurzaamheidsmaatregelen aan het huis. Ze subsidieert renovatieadviezen aan (groepen) huiseigenaren, kleine aanpassingen en grote renovatiemaatregelen voor bewoners met de kleine beurs, helpt landelijke subsidies aan te vragen en biedt ten slotte een Energieloket aan, in samenwerking met energiecoöperatie Deventer Energie. Vanuit Deventer Energie gaan er ook energiecoaches de wijken in die gratis zo'n 1000 bezoeken per jaar afleggen.

4

Overzicht van de bevindingen

Wat gaf burgers wind in de zeilen; wat hield hen tegen?



5. Wind

11

'Samen doen' nodigt uit om mee te doen

27

Buren steken elkaar aan

27

Een diverse communicatie-aanpak bereikt een diversiteit aan mensen

28

Open houding van gemeente tegenover bewonersparticipatie wordt erg gewaardeerd

29

Goede ervaring met renovatieprojecten geeft huurders vertrouwen

30

De klimaatcrisis en de energietransitie creëren hun eigen handelingsperspectief

32

6. Zon

11

In de wijken is er veel 'kracht en energie'

34

Zonnepanelen zijn onderwerp van gesprek bij inwoners

36

Renovaties van corporatiewoningen geven huurders vertrouwen

37

Overheid wint vertrouwen door betrouwbare communicatie

38

Erkenning bewonersgroep als waardevolle gesprekspartner

38

7. Anker

39

De gemeentelijke communicatie bereikt onvoldoende bewoners

40

De gemeentelijke communicatie is niet toegankelijk

41

De inwoners krijgen te maken met taaie en lastige materie

42

Inwoners verwachten oplopende kosten

43

Uitgevoerde werkzaamheden door woningbouwcorporatie leiden tot klachten

44

Er bestaat twijfel over het nut en haalbaarheid van de warmtetransitie

45

Inwoners op leeftijd zien het nut van hun inzet niet

46

8. Klippen

47

Gebrek aan geïnformeerdeheid brengt risico's

48

De houding van instanties wordt als demotiverend ervaren

49

Bewoners weten niet of ze overheid en bedrijfsleven kunnen vertrouwen

50

Participatietrajecten zijn niet populair

52

5

Wind

In dit onderdeel benoemen we factoren die bewoners ondersteunen bij dingen die gedaan moeten worden. Dat kan zijn: renovatie/aanpassingen aan eigen huis organiseren, maar ook: meedoen aan een collectief besluitvormingstraject. Een ondersteuning is dus een duwtje in de juiste richting, in de vorm van hulpmiddelen, organisatiestructuur, tijd en ruimte, etc.



‘Samen doen’ nodigt uit om mee te doen

In de wijken is er veel energie aanwezig bij bewoners. De actievere bewoners hebben korte lijntjes met allerlei organisaties en mensen uit de wijk, bijvoorbeeld buurthuizen, speeltuinverenigingen, maar ook contacten bij de gemeente. Door de krachten te bundelen organiseren ze samen activiteiten voor en met de wijk. Wederzijdse hulp en informatieverschaffing spelen hierbij een belangrijke rol. Er wordt aangegeven dat het een gevoel van "verbroedering" met zich meebrengt, waarbij gelijkwaardigheid en een gedeelde visie belangrijk zijn. Bewoners sluiten aan bij diverse activiteiten, waardoor ze in aanraking komen met meerdere thematieken, zo ook energie gerelateerde vraagstukken.

Buren steken elkaar aan

De relatie met de buren motiveert bewoners om stappen te zetten. Men leert van elkaar en mensen zien ook meerwaarde om samen met buren iets te ondernemen – bijvoorbeeld samen zonnepanelen nemen om de kosten te drukken. Ook spreekt het meer aan wanneer buren onderling het er samen over hebben. Zo bleek bijvoorbeeld dat een van de bewoners die wij spraken veel inspiratie en kennis heeft opgedaan bij zijn buurman en daardoor zelfs ook stappen heeft ondernomen aan de eigen woning:

“Mijn buurman is erg actief met maatregelen aan zijn huis. Zo heb ik ook van hem gehoord over het verwarmen met het omgekeerde aircosysteem”. (Voorstad)

Een diverse communicatie-aanpak bereikt een diversiteit aan mensen

Op de vraag hoe bewoners beter willen en kunnen worden bereikt ontvingen wij een variatie aan voorkeuren. Sommige bewoners lezen graag **de lokale krant** om op de hoogte te blijven van ontwikkelingen in de buurt. Voor anderen zijn **geadresseerde brieven** een betrouwbare en gerichte manier om op de hoogte te blijven van actuele ontwikkelingen in bijvoorbeeld de straat. Mensen die het lastig vinden om het formele en uitvoerige taalgebruik in brieven te begrijpen, of de aandacht erbij te houden in een huishouden met jonge kinderen, geven de voorkeur aan **folders** met samenvattende informatie. Een folder kan vervolgens verwijzen naar een **website** voor meer verdiepende informatie. Echter, zowel huurders als eigenaren geven aan dat zij de meeste waarde hechten aan interactieve communicatievormen zoals een **bewonersbijeenkomst**. Daar kan men zorgen, gedachten en vragen met elkaar en met instanties uitwisselen, en op een later moment met de burens over doorpraten.

Met andere woorden: *hoe diverser de communicatiekanalen, -vormen en -stijlen, hoe meer mensen worden bereikt.*



Het Enkhuys Buurthuis in Voorstad

Open houding van gemeente tegenover bewonersparticipatie wordt erg gewaardeerd

Voor actief betrokken bewoners en bewonersinitiatieven blijkt een doorlopende relatie met ambtenaren en een welwillende (cocreatieve) opstelling van de wethouder die 'participatie' wil vormgeven vanuit de wijk werken erg motiverend.

“De huidige wethouder kijkt minder naar de resultaten en meer naar participatie en inzet van bewoners. We willen alles vanuit de gemeenschap vormgeven.” (Zandweerd)

Een terugkerend overlegmoment tussen ambtenaar en bewonersinitiatief wordt ervaren als een blijk van erkenning en gezamenlijkheid bij het optrekken in een complexe opgave. Bovendien groeit het vertrouwen in de relatie tussen gemeente en bewoner verder wanneer er ook buiten afgesproken momenten om de gelegenheid is om vragen te delen met een contactpersoon bij de gemeente.

“De relatie met gemeente is soms niet makkelijk, maar we hebben dit ook naar elkaar uitgesproken, we zien het als gezamenlijke zoektocht – en de gemeente ziet dat wat wij doen werkt.” (Zandweerd)

Goede ervaring met renovatieprojecten geeft huurders vertrouwen

Huurders ervaren minder grip op het verduurzamen van hun woningen dan huiseigenaren. Die woningen zijn dan ook bezit van woningcorporaties, die de verantwoordelijkheid hebben om verduurzamingsmaatregelen te organiseren. Zo'n traject kan dan op twee manieren goed uitpakken. Of de corporatie biedt mogelijkheden tot meedenken en inspraak (en doet daar ook iets mee), of ze regelt het hele proces netjes, zodat het tot zo min mogelijk onzekerheid, verstoring en overlast leidt. Meerdere bewoners hebben over positieve ervaringen met een goed geregelde uitvoering gerept. Over de mogelijkheid tot meedenken hebben we eerder kritische opmerkingen gehoord (zie [Anker](#)).

Verschillende bewoners gaven aan een eerder renovatieproces positief te waarderen om de volgende redenen. Het was voor hen inzichtelijk welke stappen het proces telde, hoelang deze werkzaamheden achtereenvolgens zouden duren, wat van bewoners werd verwacht (al dan niet thuis zijn) en tussentijdse updates over vertragingen of onverwachte ontwikkelingen.

"Ik had wel al die vieze voetstappen hier door het huis staan, maar ik wist hoelang ze zouden blijven en wanneer het dus zin had om dat op te ruimen." (Voorstad)

Goede ervaring met renovatieprojecten geeft huurders vertrouwen

Bewoners vinden het fijn wanneer er een duidelijk overzicht is waarin alle plannen en activiteiten zijn opgenomen die relevant zijn voor hen. Dit zorgt ervoor dat ze weten waar ze aan toe zijn en bij wie ze terecht kunnen voor vragen.

*“Ze kwamen dan effe aan de deur om te zeggen dat ze morgen eerst langs de buurvrouw moesten en pas daarna bij ons.”
(Zandweerd)*

Dit soort ervaringen bepalen de verwachtingen – en vertrouwen – voor de toekomst: met andere woorden lijkt het te zorgen voor een positievere houding ten aanzien van nieuwe plannen. Dit was heel duidelijk bij een renovatietraject in Voorstad: volgens onze contactpersonen daar waren de bewoners helemaal klaar om van het gas af te gaan.

We waren wat blij met die PV en isolatie, na Oekraïne. Mensen zien: dat levert wat op. We willen nu gasloos – het kan niet snel genoeg gaan. (Voorstad)

De klimaatcrisis en de energietransitie creëren hun eigen handelingsperspectief

Bijna alle woningeigenaren die aan dit onderzoek hebben deelgenomen zijn bezig met verduurzamingen van hun woning, of hebben dit al afgerond. Ze noemden vloerisolatie, dakisolatie, zonnepanelen, warmtepompen en koken op inductie. Deze groep benadrukt dat zij gedreven zijn om deze werkzaamheden uit te voeren omdat daar minder hoge woonlasten tegenover staan, omdat zij hun kinderen een duurzamere wereld gunnen, om onafhankelijk van landen als Rusland te worden, en omdat zij daar het vermogen toe hebben.

Prijzdalingen voor elektrificatie van het huis, mede mogelijk gemaakt door (landelijke) subsidies, en *prijsstijgingen* in de energiesector maken het eenvoudiger om te besluiten tot renovatie over te gaan. Zulke brede ontwikkelingen geven lokaal een duw in de rug van huishoudens. De klimaat- en energiecrisis bereidt ondertussen de geesten voor, ook als ze als zodanig waarschijnlijk niet doorslaggevend zijn voor de meeste mensen.

6

Zon

We zetten de positieve factoren in dit deel voort, maar in tegenstelling tot de “wind in de zeilen”, waar het ging om ondersteuning bij concreet handelen, gaat het hier, bij de Zon aan de hemel, om relaties. De factoren die we hier noemen verstevigen de relaties tussen burgers onderling en tussen burger en overheid. In het zonnetje wordt de democratie uitgebouwd.



In de wijken is er veel 'kracht en energie'

Bewoners geven aan dat zij gemotiveerd worden door wat er in de wijk gebeurt. Er zijn veel mensen met eigen kennis, kunde, kracht en motivatie die een bijdrage leveren aan de leefbaarheid in de wijken. Het idee is: 'je geeft en je neemt'. Dat is de fundamentele uitdrukking van een bepaalde wederkerigheid (tussen bewoners) die zorgt voor verbinding met en verantwoordelijkheid voor de buurt. Het thema energie wordt dan bijna als een 'bijkomstigheid' van dit grotere lokale geheel gezien. Geven en nemen bouwt cohesie.



Eensgezind in Voorstad

In de wijken is er veel ‘kracht en energie’

In **Zandweerd** wordt dan in het bijzonder het klussteam genoemd – de lokale fix brigade die door het Duurzaamheidsteam is opgezet, terwijl initiatieven als de tweewekelijkse ‘Trash dating’ – gezamenlijk opruimen van zwerfafval – inwoners motiveert om op te trekken in lokaal verband. Het duurzaamheidsteam – als de lokale experts – was bij veel mensen die we spraken beter bekend dan gemeentelijke initiatieven.

In **Voorstad** spraken we mensen die zich hadden opgeworpen als gesprekspartners met de woningcorporatie tijdens een renovatietraject. In hun vertelling konden de burens zich het traject eigen maken door actief mee te denken, op strategisch niveau, maar ook heel praktisch met tegenslagen die zich onderweg voordeden. Dat deden ze door goed met elkaar te praten.

Het is niet te onderschatten hoe waardevol dit kan zijn: het succes van het project reflecteert namelijk terug naar de bewoners (meer dan bij een willekeurig succesvol uitgevoerd project waar de gemeente of corporatie de volledige verantwoordelijkheid had gedragen). Door zich te mengen in de uitvoering ontstond eigenaarschap. Door lokale initiatieven die problemen aanpakken kan zelfvertrouwen en zelfs trots ontstaan.

Zonnepanelen zijn onderwerp van gesprek bij inwoners

Mensen houden van panelen. Zowel bij huurders als woningeigenaren wordt het nemen van zonnepanelen als interessant gezien. Dit positieve beeld bestaat vooral dankzij de financiële voordelen die eraan gekoppeld zijn: men ziet of verwacht dat de maandelijkse kosten omlaag zullen gaan door levering van elektriciteit door de zonnepanelen. Ook weten we uit onderzoek dat het checken van die levering en kalibreren van de verwachte levering een “sport” is dat mensen lang blijven spelen.² Zonnepanelen wakkeren ook het gesprek tussen bewoners aan: diverse bewoners geven aan te kijken naar mogelijkheid om samen met burens PV-panelen te installeren.

Zonnepanelen zijn een vliegwielttechnologie:

mensen zijn er blij mee, ze ‘horen bij’ het huis (ze voelen bij de meesten niet als een invasieve technologie zoals een warmtepomp of een batterij dat nog wel kan zijn), ze leveren wat op, en dus delen mensen hun ervaringen en zetten zo nog meer mensen er toe aan.

² Boekelo en Kloppenburg (2023) “[Energy platforms and the future of energy citizenship](#)”.

Renovaties van corporatiewoningen geven huurders vertrouwen

Het feit dat de renovaties ten behoeve van de energietransitie de kwaliteit van de woningen en dus het wooncomfort verbeteren wordt erkend en omarmd door inwoners. Naast wooncomfort en lagere stookkosten, gaat het ook over iets diepers. Zo geeft een huurder aan:

“De huisbaas heeft inductie en warmtepomp geïnstalleerd. Eindelijk gebeurt er iets. Fijn voor de arme huurder, want over die dingen heb je zelf weinig invloed”. (Zandweerd)

(De meeste) huurders hebben niet het gevoel dat zij veel kunnen doen. Eigenaarschap ligt moeilijk: als de kloof tussen wat men idealiter in de woning zou zien gebeuren en wat er feitelijk gebeurt te groot is, dan kan tot een gevoel van machteloosheid leiden. Als werkzaamheden echter *wel* plaatsvinden, dan word je ontzorgd. **Je kunt vertrouwen dat het systeem werkt waar je afhankelijk van bent.**



Nieuwbouw, Voorstad

Overheid wint vertrouwen door betrouwbare communicatie

Wat betreft onze gesprekspartners zijn er niet heel veel gevallen waarin de communicatie met de gemeente soepel verliep. Toch was er één voorbeeld van. In een renovatietraject van een buurt in Voorstad trokken gemeente, corporatie en bewoners – na een valse start – effectief samen op. De positieve punten die werden genoemd: uitstekende *voorlichting* vanuit het energieloket, waarvan een medewerker een presentatie in de buurt kwam geven en het netjes en geduldig allemaal voorrekende en dat er *één aanspreekpunt* was (voor zowel huurders als kopers in de wijk). Hiermee konden de gemeente en corporatie aan de hoofdvraag van bewoners voldoen: *zekerheid* bieden.

“Alleen maar Hosanna wat ik hoor en lees. Er is veel mis met gemeente Deventer, maar niet met het energieverhaal. Hier in de wijk in ieder geval.”

Erkenning bewonersgroep als waardevolle gesprekspartner

Het Duurzaamheidsteam (bestaande uit betrokken bewoners in Zandweerd) ervaart dat ze als volwaardige gesprekspartner wordt gezien door de gemeente. De leden kunnen meepraten en meedenken over de plannen en verzorgen het communicatieproces naar andere bewoners toe. Met name dit laatste zorgt voor een gevoel van erkenning bij de leden van het duurzaamheidsteam: ze hebben een actieve rol gekregen (met verantwoordelijkheid) als communicatiepartner. Andere bewoners zien het duurzaamheidsteam vervolgens ook als kennisbaak van informatie over energievraagstukken.

7

Anker

In dit onderdeel komen factoren aan bod die mensen vertraagden, frustrerden of zelfs buitensloten.



De gemeentelijke communicatie bereikt onvoldoende bewoners

De meeste bewoners die wij hebben gesproken wisten weinig of niets van de plannen of ze voelden zich niet betrokken bij de plannen. (Zie de [bijlage methodologie](#) voor statistieken.) Het ging om mensen van allerlei achtergronden en sociale posities. De mensen die wel op de hoogte bleken van de plannen waren de typische koplopers in klimaattransities: bijvoorbeeld werkzaam bij een gemeente of deel van een verduurzamingsinitiatief. Opvallend was dat ook huiseigenaren die wel al hun woningen aan het verduurzamen zijn ook weinig over de plannen wisten te vertellen.

Het is overigens mogelijk dat de communicatie de bewoners technisch wel ‘bereikt’ (in de vorm van folders of de lokale krantjes), maar niet wordt opgenomen. Er waren namelijk best wel veel mensen die zeiden dat we er ‘wel eens’ van gehoord hadden, maar er toch niets over konden zeggen. Dat zou dan te maken kunnen hebben met de [mentale ruimte](#) die mensen hiervoor hebben.

Van veel mensen kregen we in ieder geval terug dat ze op afstand tot het onderwerp stonden, of in ieder geval geen actieve aandacht of interesse ervoor hadden. Het lijkt ook geen breed gedeeld onderwerp van gesprek in de buurt te zijn. (Maar let op: wanneer mensen aangeven *wel* op de hoogte te zijn, dan loopt die informatie [vaak via het sociale netwerk](#). Het wekt de indruk dat de gemeente weinig gebruikt maakt van de potentie van [buurtkracht](#).)

De gemeentelijke communicatie is niet toegankelijk

Een aantal woningeigenaren die wij spraken hebben uit eigen middelen woningisolatie ingekocht. Ze hebben daarbij geen aanspraak op gemeentelijke hulpmiddelen zoals subsidies gemaakt, volgens hen omdat de informatie over welke financiële en praktisch hulpbronnen de gemeente aanbood niet begrijpelijk of anderszins toegankelijk was. Zij konden onvoldoende informatie vinden over de subsidieregelingen in Deventer en bijbehorende voorwaarden.

Het gaat hier overigens niet om kwetsbare mensen, maar veelal uit theoretisch geschoolde tweeverdieners met jonge kinderen, waarvan mag worden verwacht dat zij digitaal de weg weten (en bovendien financieel belang hadden bij het vinden van de informatie).

"Mijn generatie kan gewoon Googlen, dus het zou mij moeten lukken, maar dat was niet zo". (Voorstad)

Hun verhalen staan niet op zichzelf: meer mensen gaven aan dat informatie lastig te vinden is wanneer ze ernaar zoeken. Zo zou het informatiepunt lange teksten hebben en weinig visueel zijn. Ter illustratie: een bewoner suggereerde als alternatief een portal waarin al die informatie in een beslissingsmodel of flowchart was opgenomen, waardoor je eenvoudiger zou kunnen bepalen wat je mogelijkheden waren. Een paar mensen gaven aan dat ze een aanspreekpunt missen (en kennen [de bestaande punten](#) wellicht niet).

Een aantal huurders gaf trouwens aan soortgelijke problemen bij de woningbouwcorporatie te ervaren.

Vroeger had je nog info avonden met de woningbouw. Nu moet je moet alles online doen en wij zijn niet zo digivaardig. (Zandweerd)

Een andere bewoner benadrukte dat met zulk wegvallen van info-avonden met name het persoonlijk aanspreekpunt werd gemist.

De bewoners krijgen te maken met taaie en lastige materie

Er is wel behoefte aan duidelijke informatie. Voor eigenaren is er over het algemeen geen “*plug and play*” oplossing beschikbaar. Renovaties vereisen soms veel onderzoekwerk. Dat geeft mensen ook een gevoel van afhankelijkheid van partijen die ze niet noodzakelijkerwijs vertrouwen: je moet dus heel veel weten om een onafhankelijk oordeel te kunnen vellen over wat de beste oplossingen zijn.

Het gaat echter niet alleen om huiseigenaren en hun specifieke uitdaging om de woning te verduurzamen. Warmte en energie worden ook gezien als een technische kwestie en veel mensen (in het bijzonder vrouwen) hebben dan de neiging tot zelfdiskwalificatie³:

“Ik weet hier niet zo veel van af”.

Men moet een drempel over om er aan te gaan staan (zie ook mentale ruimte).



Moelijk te renoveren huis, Zandweerd

³ Breukers, Boekelo. & Oberti (2022) Gender, expertise and control in Dutch residential smart grid pilots.

Bewoners verwachten olopende kosten

De hoge financiële kosten zijn een belemmering bij het nemen van maatregelen. Deze kwestie speelt zowel bij huurders als huiseigenaren, maar speelt meer bij de laatstgenoemde groep aangezien zij sowieso tegen eigen investeringen aankijken. Zo geeft een inwoner van een jaren '30 woning aan dat het zeker niet aantrekkelijk is om van het aardgas af te gaan, doordat er heel veel stappen moeten worden genomen en de investering dan zo hoog zal zijn dat het niet betaalbaar is.⁴ Zelfs als in theorie de investering zich terug kan verdienen, noemen sommigen de hoge kosten toch ook als een drempel, bijvoorbeeld voor het aanschaffen van een warmtepomp of omgekeerde airco.

Verder hoorden we ook het bredere sentiment dat de huidige inflatie zwaar drukt op de levens van bewoners, en dat heeft consequenties voor grote ingrepen die moeten worden gedaan. Uit een gesprek met drie inwoners met een huurwoning:

“Alles wordt duurder en het is niet meer betaalbaar voor de meeste mensen hier. Kijk maar naar de hoge energieprijzen, de benzineprijzen, boodschappen. En de overheid blijft maar de accijnzen op alles omhooggooien. Dit leeft bij heel veel mensen. Die gaan niet zich dan bezighouden met zaken als energie of warmte. Het initiatief hier – maatregelen, betaalbaarheid – zou niet bij burger maar bij overheid moeten liggen”. (Zandweerd)

⁴ Zie ook Beauchamp et al. en Brid Walsh (2021) [Energy citizenship in the Netherlands](#).

Uitgevoerde werkzaamheden door woningbouwcorporatie leiden tot klachten

Alhoewel we bij Zon hebben [geschreven](#) dat positieve ervaringen met renovatiewerkzaamheden tot vertrouwen in de toekomst van nieuwe werkzaamheden leidt, zijn we ook voorbeelden van het tegendeel tegengekomen.

Huurders ervaren minder grip op het verduurzamen van hun woningen.

“Ze doen toch wat ze willen, het gaat meestal om geld en dat heb ik niet.” (Voorstad)

“Ik ben best mondig maar kan ook alleen maar vragen wanneer ze iets doen aan dat klapperende behang en de tocht in huis als er een bijeenkomst is, en dan nemen ze het in overweging, snap je?” (Zandweerd)

Meerdere inwoners uitten diverse vormen van ontevredenheid omtrent de uitvoering van bouwwerkzaamheden. Zo wordt aangegeven dat men tijdens renovaties van de woningbouwcorporatie overlast ondervindt, in de vorm van geluidshinder of achtergelaten rommel. Ook ontbreekt er aan duidelijke communicatie vanuit bijvoorbeeld de woningcorporatie of aannemers.

Diverse huurders waren niet tevreden met het resultaat van de uitgevoerde renovaties aan het huis: zo was er bij een veel tocht in de badkamer ontstaan en een ander trok de werking van het mechanische ventilatiesysteem in twijfel.

Alhoewel de mensen die wij hebben gesproken niet expliciet zelf die conclusie trokken, kunnen we veronderstellen dat met zulke ervaringen de bereidheid daalt om nieuwe verbouwingen aan te gaan. Het win-win potentiaal van energiemaatregelen die de woonkwaliteit verbeteren zou dan gemist worden.

Er bestaat twijfel over het nut en haalbaarheid van de warmtetransitie

Mensen vinden het moeilijk te bevatten dat we in 2030 van het aardgas af kunnen. Het nut om nu het huis te verduurzamen wordt dan ook niet altijd erkend. Dit speelt met name bij meer uitdagende woningen, doordat verduurzaming lang duurt en hoge kosten met zich meebrengt. Een inwoner geeft aan:

“Het is allemaal veel te duur en wat mij betreft hoeven we niet van het aardgas af. Voor nieuwbouw valt er wel wat voor te zeggen maar voor hen die oude eigen woningen hebben, gaat dat veel te veel kosten”. (Zandweerd)

De druk om dingen te moeten – en hoe zinvol dat is – wordt ook in bredere context bevraagd:

“Moeten wij hier de offers brengen terwijl vervuilers door mogen gaan?” (Voorstad)

Ook worden er technische beperkingen genoemd die de twijfel over de haalbaarheid versterken.

“Ik wilde graag beginnen met vloerisolatie. Hiervoor heb ik informatie opgedaan bij een klusjesman en die zei dat dat het niet mogelijk is omdat er niet genoeg ruimte onder de vloer (kruipruimte) beschikbaar is”. (Zandweerd)

“Ik had een gesprek met cv installateur over of wij aan warmtenet kunnen, hij zei dat warmtepomp en vloerverwarming geen zin heeft zonder een veel betere isolatie.” (Zandweerd)

Vergelijkbare ondervindingen horen we ook op ander gebied. Een drietal bewoners zouden bijvoorbeeld graag een elektrische auto of zonnepanelen willen hebben, maar het blijkt niet haalbaar door de afwezigheid van oplaadpunten, netcapaciteit of geen ruimte op het dak (voor panelen).

Inwoners op leeftijd zien het nut van hun inzet niet

Bij inwoners op leeftijd (+/- 80 jaar) heerst het gevoel dat het meedoen aan de transitie en het nemen van maatregelen hen niet meer aangaat. Ze geven aan dat het geen zin meer heeft voor hen om er veel tijd, moeite en geld in te moeten investeren, en vragen zich af waar ze het dan allemaal voor moeten doen. Zo geeft een inwoner aan:

“Ik heb geen interesse hierin, ook niet in het beslissingsproces - dit is voor de volgende generatie”.

Dit sentiment wordt erkend door een welzijnswerker uit de wijk die vaak bij ouderen langskomt:

“Daar zijn ze niet meer zo mee bezig. Ze hebben ook veel andere dingen aan hun hoofd”. (Voorstad)

8

Klippen

De klippen zijn de risico's van de transitie. We richten ons hier op de onderliggende dynamieken of bredere implicaties van dingen die niet goed gaan: zaken die de collectieve slagkracht van Deventer – burgers, overheid en bedrijven samen – ondermijnen.



Gebrek aan geïnformeerde brengt risico's

We beginnen bij het grootste anker dat we [eerder observeerden](#): beleidsplannen en praktische ondersteuning weten de mensen niet te 'bereiken'. Daar zijn twee risico's aan verbonden: ten eerste dat alleen de stemmen van de *'usual suspects'* en degenen met de sterkste mening over een bepaald onderwerp gehoord worden (met name in de vormende stages van een traject).⁵ Andere stemmen zouden hier ook waardevol bij kunnen zijn. Het tweede risico is dat mensen niet op de hoogte zijn van maatregelen die wel degelijk genomen worden, processen die wel degelijk in gang gezet worden, en daar op een gegeven moment – voor hen als uit het niets – geconfronteerd worden.

Op dat moment zijn de essentiële keuzes al gemaakt (misschien wel op basis van input van eerdergenoemde *usual suspects*) en is de uitvoering nabij (waardoor er weinig tijd is om te wennen aan het idee en bijbehorende plannen te maken). Bij ingrijpende veranderingen kan dat dan 'rauw op hun dak' vallen (en weerstand tot gevolg hebben).⁶

⁵ Dit fenomeen is op zichzelf al een *usual suspect* van participatie.

⁶ Breuker e.a. (2019) [Gedragsverandering en het aardgasvrij maken van wijken](#); Breukers e.a. (2016) [Environmental justice and sustainable transformations in Dutch social housing neighbourhoods](#).

De houding van instanties wordt als demotiverend ervaren

Uit de gesprekken komt naar voren dat sommige inwoners de opstelling en houding van verschillende instanties als (zeer) demotiverend – of zelfs wantrouwend – ervaren. Hierbij worden bijvoorbeeld energiemaatschappijen, zorgverzekeraars, maar ook de gemeente genoemd. Dit zijn instanties waarover bij inwoners een gevoel heerst dat ze ‘dingen moeten’: zulke negatieve beelden of ervaringen roepen dan ook weerstand op.

Wat betreft de houding van en samenwerking met de gemeente: volgens inwoners bestaat het risico op frictie en wantrouwen wanneer de gemeente niet voldoende, tijdig, transparant en eerlijk communiceert met bewoners en hen ook een passende rol hierin geeft. Zo zocht een huurder die meer dan de “symptoombestrijding” van de corporatie aan zijn woning wil doen naar mogelijkheden:

Vanuit de gemeente hebben we ook geen stand van zaken meer gekregen. Daarbij komt ook dat veel informatiestromen nu worden stopgezet, wijkkrantjes zoals Deventer Nieuws, want krantje en bezorgers kosten geld. Dus je moet het zelf opzoeken online. Ik kan nog wel dingen zelf doen, maar er zijn zo veel mensen die dat dan via via moeten horen. (Zandweerd)

De bedachte oplossingen zullen dan niet passen bij de wensen en behoeften van bewoners, waardoor mensen (actieve en mindere actief betrokken inwoners) zich niet serieus genomen voelen en dus afhaken bij de plannen.

Verder gaven inwoners aan dat woningcorporaties niet tegemoet komen aan iniatiefrijke bewoners. Er werd aangegeven dat ze zich vaak niet op de tempo van de inwoners bewegen:

“Van de woningcorporatie hebben we over zonnepanelen gehoord. Toen hebben we – met verschillende burens – navraag gedaan over de mogelijkheid om op onze daken panelen te krijgen. De woningcorporatie gaf aan dat daar nog geen plannen voor zijn. Daarna hebben we ook niks meer vernomen, en dit is alweer twee jaar geleden. Dus er is een duidelijke plan nodig vanuit hun om echt stappen te kunnen zetten, anders verlies je die welwillende mensen”. (Voorstad)

We reflecteren op dit soort spanningen bij de beschouwing onder kopjes [eigenaarschap](#) en [wantrouwen](#).

Bewoners weten niet of ze overheid en bedrijfsleven kunnen vertrouwen

Bij verschillende inwoners bestaat er een negatief sentiment over bedrijven zoals uitvoerders of energiebedrijven. Bedrijven zouden niet de keuze willen die het meest financieel voordelig is voor inwoners, maar die het meeste winst oplevert:

“Ik ben zelfs benaderd met ‘nepnieuws’ door een eerder energiebedrijf, dat mij een duurder contract probeerde te verkopen. Gelukkig weet ik er iets van en wist ik dat er iets niet klopte. Ze zijn gedreven door monopoliedrift en willen alleen maar zo veel mogelijk winst maken. Er is totaal geen moraliteit”. (Zandweerd)

Meerdere inwoners geven aan dat ze zich machteloos voelen ten opzichte van energiebedrijven:

“Je hebt ze nodig, maar wat klopt er en wat niet”? (Zandweerd)

En woningeigenaar die in een eerder huis zowel de renovaties als de subsidies aan de uitvoerende bedrijven had uitbesteed, vertrouwde nu de partijen niet meer voor isolatiewerkzaamheden aan zijn huidige huis en wilde hij de informatie over subsidie zelf uitzoeken. (Omdat dat hem niet lukte heeft hij de renovatie maar op eigen kosten gedaan.)

Bewoners weten niet of ze overheid en bedrijfsleven kunnen vertrouwen

Het wantrouwen vindt zijn neerslag in zogenaamde triggerwoorden: woorden die negatieve associaties opwekken en de boodschap waarin het woord voorkomt verdringen. Genoemde voorbeelden van triggerwoorden zijn: duurzaamheid, gemeente, transitie, klimaat, overheid, energie. Wij hebben dit ook zelf ondervonden: in het begin introduceerden we ons onderzoek bij straatgesprekken nog met de vraag: “heeft u wel eens gehoord van de gemeentelijke plannen rondom de warmtetransitie in Deventer?” Veel mensen wendden in reactie op deze vraag het hoofd af om verder te lopen. Een ouderenadviseur in Voorstad, die als laagdrempelig aanspreekpunt voor kwetsbare bewoners werkzaam is, neemt daarom waar mogelijk niet langer woorden als ‘zorgverzekeraar’ of ‘overheid’ in de mond, om daarna toch over deze onderwerpen uit te wisselen.

Het gebrek aan vertrouwen – of actief wantrouwen – dat spreekt uit zulke ‘triggerwoorden’ vindt vruchtbare bodem in transities: dan is er een nieuw, complex, onzeker speelveld. Het eerdergenoemde gebrek aan *plug and play* oplossingen vergroot de afhankelijkheid van externe expertise. Die expertise wordt ook nog eens verleend door nieuwe, onbekende actoren: de vraag of die wel te vertrouwen zijn is dan begrijpelijk. Daar speelt ook eens bij dat in dit neoliberale tijdperk publieke dienstverlening door commerciële bedrijven wordt verleend. Het kan het beeld van ‘iemand gaat hieraan verdienen’ in de hand werken. Van dat dit niet eerlijk is en dat de overheid dit proces niet weet te leiden.

“Er wordt geprobeerd ook hieruit winst te halen, net als bij de elektrische auto; het kost de mensen alleen maar geld. Er wordt veel gezegd door de politiek en beleidsmakers, maar uiteindelijk weinig echt waargemaakt en bewoners worden te weinig tegemoetgekomen qua woning, werk of hogere inkomsten”. (Zandweerd)

Gezien de brede maatschappelijke context is het gebrek aan vertrouwen dus misschien begrijpelijk, maar gezien de aard van de maatschappelijke opdracht en verandering ook des te belangrijker dat die opgelost kan worden.

Participatietrajecten hebben geen goede reputatie

Inwoners staan niet altijd te popelen om mee te doen aan diverse participatietrajecten. Eén reden daarvoor zouden we participatiemoedigheid kunnen noemen.⁷ Een welzijnswerker die we spraken gaf aan:

“Er zijn veel plannen en onderzoeken waaraan inwoners in het verleden hebben meegedaan. Maar ze hebben het gevoel dat het hen niks brengt, ze zien geen resultaat. Hierdoor willen ze niet meer aansluiten of meedoen aan dergelijke trajecten”.
(Voorstad)

Een sentiment dat daarbij vaak genoemd wordt is dat ‘er van alles beloofd en gecommuniceerd wordt naar de burger toe’, maar dat als het op uitvoering aankomt er weinig van terecht komt. Met andere woorden, het ontbreekt een aantal mensen aan vertrouwen dat de plannen zullen aansluiten op de resultaten van de inspraak.

Soms spreekt daar ook wantrouwen uit: het vermoeden dat ‘achter de schermen’, de ‘plannen wel gewoon worden doorgedrukt’. Zo’n gevoel ontstaat snel als de participatie vanuit beleidsdoelen wordt opgezet, zonder dat de doelen en verwachtingen van de bewoners duidelijk zijn.⁸

Kijk, ‘eigen plan + participatie’ werkt niet. Je moet het plan opstellen met bewoners. Anders is zo’n ‘voortraject’ een mini playback show: bewoners geven wensen aan, maar het plan kwam van hun eigen ideeën. Dat was gewoon een afvinkoefening. Van ‘je moet het doen’. (Voorstad)

Ook zijn niet alle participatievormen toegankelijk voor alle groepen bewoners. Überhaupt de communicatie al over participatie kan ervoor zorgen dat mensen niet aanhaken: (vooral kwetsbare) mensen begrijpen dan misschien niet wat zij er aan hebben of vragen ze zich af of zij ‘het’ wel ‘kunnen’. Op die manier blijven alleen de *usual suspects* over.

⁷ Zoals het citaat hieronder al aangeeft, keren mensen zich van participatie af als de verhouding zoek is tussen wat burgers in participatie en wat ze er voor terugkrijgen.

⁸ Hulst e.a. (2022) [Vuistregels voor participatie](#).

9

Beschouwing

In dit laatste deel expliciteren we een aantal thema's die we in meerdere bevindingen tegenkomen.



Mentale ruimte

Van een van de beleidsmedewerkers van de gemeente kregen we al mee dat zij en welzijnswerkers vaak merkten dat bewoners niet voldoende ‘mentale ruimte’ hadden om mee te kunnen doen. Mentale ruimte is de capaciteit om cognitief en emotioneel ‘werk’ te verrichten. Ruimte is daar één metafoor voor, maar je kunt het ook **mentale rekenkracht** noemen.

Elke lezer zal herkennen dat hun vermogen om met bepaalde zaken om te gaan kan wisselen, gedurende een dag, over een week of zelfs tijdens levensfasen. Sommige (huishoudelijke, professionele) zaken worden voortvarend opgepakt, andere zaken lijken maar op de plank te blijven liggen. Voor dingen die we niet goed begrijpen hebben we meer mentale ruimte nodig: een gesprek voeren in een taal die je niet goed kent lijkt je hele brein in beslag te nemen, spreken in je moerstaal merk je niet eens als activiteit. Emoties kunnen ook een taak lichter of zwaarder maken: nieuwsgierigheid maakt iemand enthousiast om iets nieuws op te pakken, angst kan een berg van een mierhoop maken.

Er is veel onderzoek gedaan naar mentale ruimte.¹⁰ Stress verkleint de rekenkracht die we hebben (en we maken dan ook vaak slechte beslissingen onder stress). Dat is ook een van de redenen waarom mensen die in armoede leven vaak ook minder mentale ruimte ter beschikking hebben: ze staan vaak onder grotere stress. Opleiding kan ook een rol spelen: beleidsvraagstukken willen nog wel eens in de taal van academisch geschoolden besproken worden, waardoor iemand die praktisch is geschoold grotere mentale ruimte nodig heeft om mee te komen. Toch is een gebrek aan mentale ruimte zeker geen kwestie van klasse. De complexiteit van het modern leven – de vele ballen die de meeste mensen hoog proberen te houden – levert bij velen een cognitief afweermechanisme op die nieuwe beroepen op ons brein waar mogelijk op afstand houden.

Mensen drukken dit vaak uit met het woord “gedoe”.¹¹ Vragen of eisen die inbreuk maken op het drukke ritme – de preciaire balans – van de alledag. Het is niet *an sich* te veel gevraagd, maar als er niet een sterke (positieve of negatieve) reden is om ergens te voor gaan zitten, dan verdwijnt het al snel uit het oog. Daarom ook belang van buurtkracht: kan positieve redenen bieden (en een beetje *peer pressure*) om ergens mee aan de slag te gaan.

¹⁰ Agterbosch e.a. (2019) Duurzaamheid is geen keuze. Of wel?; Sheehy-Skeffington en Rea (2017) [How poverty affects people's decision-making processes](#)

¹¹ De Vries (2019) [The Hassle Factor as a Psychological Barrier to a Green Home](#).

Wantrouwen

Het gebrek aan mentale ruimte speelt sterker als er ook wantrouwen mee gemoeid is. Immers, dan moet je als burger extra vigilant zijn. Dan moet je zaken uitzoeken en kun je niet zomaar varen op advies van een bedrijf of de opties accepteren die de woningbouwvereniging of gemeente voorlegt.

Dit speelt des te meer op een nieuw terrein, met weinig gebaande paden. Slechte ervaringen, van jezelf of van bekenden, kunnen een bepalende rol spelen in hoe men tegen het warmtevraagstuk aankijkt. Mensen kunnen zich afhankelijk en dus machteloos voelen ten opzichte van commerciële partijen. Een gevoel voor controle is ook belangrijk voor [eigenaarschap](#) van de verandering. Is dat gevoel er niet, dan is het moeilijk vertrouwen.

Wantrouwen kan zich richten op bepaalde partijen – een institutioneel wantrouwen bijv. – maar het kan ook zijn dat men er niet op vertrouwt dat de verdeling risico's en voordelen eerlijk georganiseerd wordt. Het wantrouwen dan we [richting sommige \(typen van\) bedrijven](#) hebben gezien kan daar een voorbeeld van zijn. Zo ook voor een nog op te richten warmtenetaanbieder: kunnen we die wel op hun blauwe ogen vertrouwen met zo'n verdelingsvraagstuk?¹³ Vandaar ook het beroep op de overheid om duidelijker een leidende rol te pakken en belangen van burgers goed te regelen.

Let wel: er is wellicht de verleiding om mensen die zich 'op afstand' houden te diskwalificeren van verder engagement als 'wantrouwig', terwijl weerstand tegen, of afkeer van, participatie ook een kwestie is van vermogen. Weerstand komt uit meerdere bronnen; wantrouwen is er slechts één van. Wanneer het 'systeem' (processen van besluitvorming bij de overheid, of subsidieregelingen) niet aansluit bij 'leefwereld' (taal, klasse, opleiding) dan is dat niet een probleem van mensen (hun kennis, hun gevoelens over bijv. gemeente), maar van het systeem.

¹³ Zie ook Mourik e.a. (2016) [De Buurttransformator](#); WRR (2023) [Rechtvaardigheid in klimaatbeleid](#).

Buurtkracht

Bij wantrouwen is bouwen op buurtkracht des te belangrijker. Wantrouwigheid zorgt ervoor dat een gemeente niet verder komt dan de usual suspects, hoezeer ze ook mag proberen haar netten breder uit te zetten.

Eén van de Warmtepioniers van de gemeente (zie [methodologie](#)) vertelde ons het volgende relaas dat dit probleem acuut illustreert: in Bathmen ging hij, samen met vrijwilligers, deur aan deur om mensen in te lichten over plannen en mogelijkheden van schone warmte. Eerder hadden ze een briefje in de bus hadden gedaan om hun bezoek aan te kondigen. Eenmaal aan de deur zagen ze soms dat mensen letterlijk aan het schuilen waren om maar niet open te doen. Dat was onthutsend voor de vrijwilligers. Ze zijn toen gaan nadenken over hoe ze dit beter kunnen aanvliegen en zo een bredere bewonersgroep bereiken.

Uiteindelijk hebben ze besloten om samen te werken met een organisatie van plattelandsjongeren in Bathmen. Het zijn jongeren en wekken misschien minder vrees op. Nog belangrijker: de organisatie heeft een kenmerkend zwart-geel petje dat de leden dragen en worden dus snel herkend – als een van de hunne, in plaats van een of andere officiële instantie als de gemeente.

We zijn meer voorbeelden tegen gekomen van gebruik van de sociale relaties die bestaan in een wijk. In de buurt in Voorstad waar een groot renovatietraject op poten werd gesteld, zorgde een sterke minimale cohesie ervoor dat de buurt snel kon schakelen, door een paar mensen af te vaardigen in het contact met de corporatie en die konden op hun beurt weer gemakkelijk konden afstemmen met de buurt en kleine vuurtjes blussen tijdens het traject. [In het 'Zon' onderdeel](#) noemden we ook het voorbeeld van de Klusgroep, waarmee de buurt met minimale ondersteuning binnen eigen handelingsvermogen problemen oplost of vermindert.

Buurtkracht

Andere voorbeelden kunnen uit de onderzoeksliteratuur geput worden. Voor haar proefschrift¹⁴ probeerde Beatriz Pineda Revilla in Amsterdam verschillende manieren uit om mensen op laagdrempelige manier en in de voor hen veilige ruimtes de mogelijkheid te geven om na te denken over de complexe energiematerie. Die veilige ruimte bleek essentieel: dat is de noodzakelijke basis van vertrouwen.

Voorwaarde is ook dat activiteiten laagdrempelig zijn – gepresenteerd en verpakt in termen die relevant zijn voor mensen. Beleidstermen kunnen afschrikken, hebben we al geobserveerd. Dit was ook bevinding van welzijnswerker die wij spraken: zij wilde een groep Syrische vrouwen betrekken en realiseerde zich al snel dat ze geen ingang zou kunnen vinden als ze aankwam met het onderwerp “warmtetransitie”.

De waarde van buurtnetwerken als dergelijke veilige ruimtes wordt ook steeds vaker opgenomen in wijk-‘handleidingen’ (zoals van het PAW) en adviesrapporten.¹⁵

¹⁴ [From efficiency to decency. Cultivating energy needs in urban communities.](#) (2020)

¹⁵ Waaronder Boekelo e.a. (2021) [Sociale structuren in aardgasvrije wijken](#); OFL (2022) [“Eindadvies: Nieuwe coalities in aardgasvrij”](#).

Ontzorging, meedoen en betrokken zijn

De vraag of opdracht tot ontzorging kan tot verwarring leiden, omdat er verschillende begrippen van wat het betekent de ronde doen. Je zou het simpelweg kunnen begrijpen als zorgen wegnemen of tenminste beperken, en zeker niet extra creëren. Dat zal een breed gedeeld principe van goed bestuur zijn. De overheid als betrouwbare partner in transitie kan mensen “ontzorgen” door regelmatig en op belofde tijden communiceren, expliciet iets doen met input van mensen, ook als de input afgewezen wordt, en stabiel beleid uitzetten zodat mensen kunnen plannen.

Het wil ook wel eens begrepen worden als mensen zo weinig “lastig vallen” met wat er moet gebeuren. Dit werkt vaak averechts, want het creëert onduidelijkheid, een informatievacuüm en in het ergste geval worden mensen (onaangenaam) verrast door iets wat er al lang aan zat te komen.

Soms zullen mensen vragen om ontzorgd te worden in de zin dat het werk hen uit handen genomen wordt. De vrouw die aan had gegeven tevreden te zijn over het renovatieproces van haar corporatiewoning, wilde niet praten en beslissen, maar ‘gewoon’ weten wat er wanneer zou gebeuren. Voor de progressieve beleidsmaker of welzijnswerker kan dat misschien teleurstellend zijn omdat actieve burgerparticipatie en gedeelde verantwoordelijkheid het hoogste doel zijn. Toch is dit een valide positie die te respecteren valt. Zeer kwetsbare mensen zoals de mevrouw hierboven zullen sneller aangeven geen behoefte te hebben aan “meedoen” maar alleen om afdoende geïnformeerd te worden. Ze hebben minder tijd en (mentale) ruimte.

Ontzorging, meedoen en betrokken zijn

Tegelijkertijd kan het verzoek tot ontzorging een uiting van een gevoel machteloosheid zijn, niet een uiting van onverschilligheid. Zoals we hebben aangegeven kunnen mensen op verschillende wijzen betrokken zijn bij de warmte en energietransitie. Misschien “doen ze mee” alleen in dagelijkse huishoudelijke sfeer. In dat geval is het ‘t wellicht waard om te verkennen of er niet toch een (andere) manier is om toch de stem van die persoon mee te nemen in het besluitvormingsproces.

Het principe dat je zorgen vermindert kan voor andere burgers juist betekenen dat ze mee willen denken en beslissen. Dat heeft te maken met controle – voor de een betekent een gevoel van controle over de situatie dat ze weten wat er waar en wanneer gaat gebeuren. Voor de ander betekent het invloed kunnen uitoefenen op wat er gaat gebeuren.

Eigenaarschap

Onzekerheid en gevoel van controle zijn erg belangrijk in het welbevinden en tevredenheid van bewoners, des te meer in experimentele fases van een transitie, zoals in Zandweerd, waar actief naar mogelijkheden gezocht wordt. Dit suggereren de uitkomsten van een groot opgezet tevredenheidsonderzoek onder bewoners van proeftuinwijken.¹⁶ Dat een gevoel van controle belangrijk was voor acceptatie van, en tevredenheid over, renovaties blijkt ook uit eerder actieonderzoek van ons: toen een woningcorporatie bewoners de mogelijkheid bood om op verschillende tempo's mee te doen aan renovatie plannen en werkzaamheden naam de meeste zorgen – en wantrouwen – weg. Dat gevoel van controle is daarmee grondvoorwaarde van eigenaarschap.

Een van de meest doorslaggevende vormen van eigenaarschap is mensen letterlijk eigenaar laten maken van de nieuwe warmtevoorziening – coöperatief insteken, samen met gemeente en bedrijf (zoals in Wageningen¹⁷). Een bijkomend voordeel is dat deze zet ook een eerdergenoemde bron van wantrouwen weg kan nemen: zorgen over uitbuiting van energiebedrijven, of een oneerlijke verdeling van baten en lasten.

¹⁶ <https://www.aardgasvrijewijken.nl/nieuws/1994784.aspx>

¹⁷ PAW – Webinar – aan tafel over de Gemeentereis.

Eigenaarschap

Eigenaarschap, zeggenschap en participatie zijn daarom zo nauw met elkaar verbonden. Mensen participeren alleen in besluitvorming als ze daarmee invloed kunnen uitoefenen (zeggenschap hebben). We hebben tekenen gezien (zie: [participatiemoetheid](#)) dat mensen het gevoel hebben dat het toch niet uitmaakt wat ze denken of zeggen. Daardoor dus geen eigenaarschap voelen en daardoor dus ook niet geneigd zijn mee te doen. Als een bepaalde politieke agenda de toon zet (zij dat van een landelijke overheid, of van lokale politici), dan wordt het moeilijker voor bewoners er 'eigenaars' van te worden.

Mensen ervaren vaak wel eigenaarschap over hun alledaagse inzet voor een beter energieverbruik, bij gebrek aan (ervaring van) controle en verantwoordelijkheid over grotere verandering is dat wat er aan 'participatie' aan de energie- en warmtetransitie overblijft.

10

Samenvatting van het onderzoek

In laatste deel vatten we onze bevindingen nog eens samen. We steken het hier formeler in dan in de voorgaande delen en laten ons directer leiden door de onderzoeksvragen van de Rekenkamer.



De Rekenkamer had de volgende onderzoeksvragen opgesteld.

De **hoofdvragen** waren:

1. Wat merken de inwoners van Deventer van het energiebeleid?
2. In hoeverre zijn de warmtevisie en de maatregelen die daarin worden voorgesteld doeltreffend en doelmatig om alle inwoners mee te krijgen in de energietransitie?

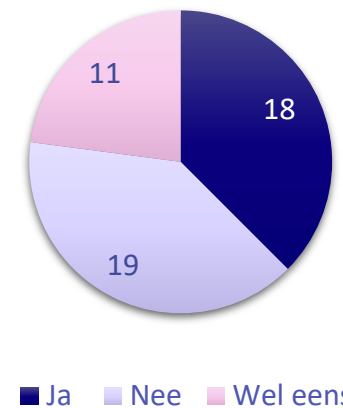
De *deelvragen* luiden als volgt:

1. Hoe worden inwoners van gemeente Deventer geïnformeerd en gestimuleerd om (kleine) maatregelen in hun woning te nemen?
2. Wordt iedereen in voldoende mate bereikt? Voelen inwoners zich voldoende geïnformeerd en ondersteund? Biedt het beleid/maatregelen voldoende handelingsperspectief?
3. Welke stappen zijn er gezet in woningisolatie door inwoners? Wat motiveert inwoners om stappen te zetten? Wat niet?
4. Tegen welke uitdagingen lopen inwoners aan in het energie neutraal maken en isoleren van hun woning (o.a. bewustzijn, kennis, financiële middelen)? Waar zitten de onzekerheden in de transitie?
5. Kloppen de aannames voor wat van inwoners kan worden verwacht?

Geïnformeerd en bereikt worden

Het merendeel van de bewoners uit ons onderzoek gaf aan niet of nauwelijks op de hoogte te zijn – noch over de plannen van de gemeente met betrekking tot de warmtetransitievisie in het algemeen, noch over de consequenties daarvan voor hen op huishoudniveau. Wanneer ze wel aangaven iets gehoord te hebben, ging het veelal om landelijke en mondiale ontwikkelingen, bijvoorbeeld de stijgende energieprijzen en het prijsplafond. Dit wil overigens niet zeggen dat de gemeente hen helemaal niet heeft ‘geïnformeerd’, maar dat in dat geval de informatie niet is ontvangen of niet is begrepen – oftewel, dat de inwoners niet “bereikt” zijn.

Gehoord van plannen



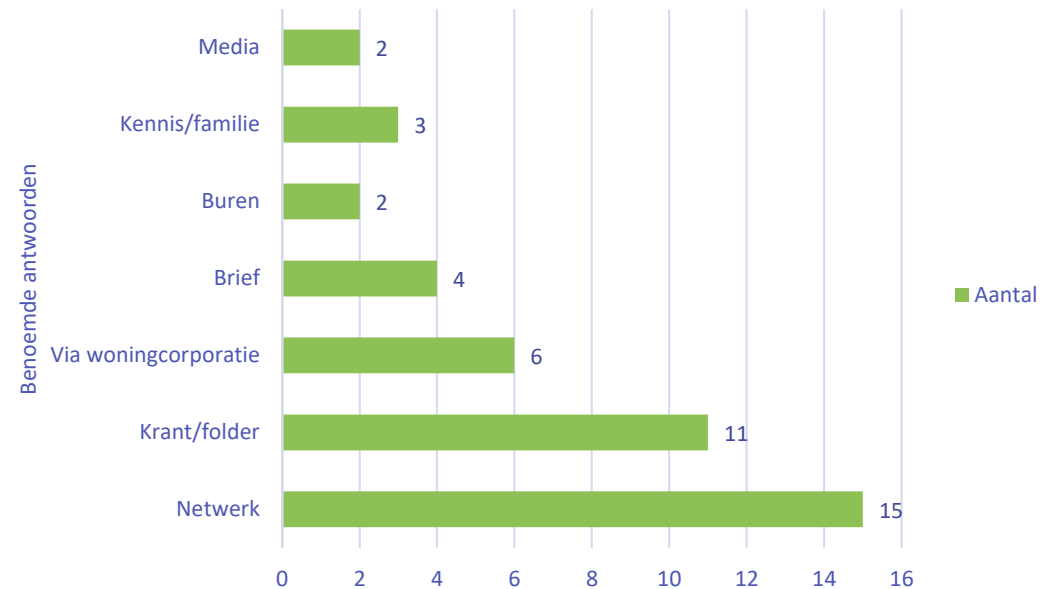
NB: Door niet afdoende de “codering” van de korte gesprekken onder de onderzoekers af te stemmen moeten we deze cijfers als indicatief nemen. Achter “ja”, “nee” en “wel eens” gaat een grote verscheidenheid plaats. Achter “ja” kan iemand schuilgaan die actief het nieuws bijhoudt of iemand die zijn huis renoveert en de subsidieregelingen in het huis-aan-huis krantje opviel; “nee” kan betekenen dat iemand afhoudend zegt: “ik weet hier niet veel van af”, of “de corporatie heeft hier 2 jaar geleden info over gestuurd”. Een “beetje” betekent dat de burens of familieleden het erover hadden, of dat men via corporatiebrief of folder er iets over gelezen heeft, zonder dat men er verder in detail erover kan spreken. Doordat de twee veldonderzoekers dit soort antwoorden verschillende indeelden, is de redacteur voor deze definitieve versie van het rapport de ruwe data nog eens in gegaan om zo goed mogelijk de classificaties gelijk te trekken.

Geïnformeerd en bereikt worden

In zoverre mensen wel op de hoogte waren, kwam de informatie tot hen via burens of actieve bewoners uit de wijk (zgn. ambassadeurs). Dat netwerkeffect kan door de gemeente versterkt worden, zoals in Zandweerd waar een collectief zoekproces in gang was gezet. Verder worden folders en wijkkranten het vaakst als informatiebron genoemd.

We kunnen wat betreft geïnformeerdheid dus een licht “wijkeffect” waarnemen. In zoverre mensen van het warmtetransitiebeleid op de hoogte waren, was dat meestal in Zandweerd. Echter, omdat ook die mensen niet heel goed op de hoogte waren, stellen we eigenlijk – tegen onze verwachting in – dat er niet een heel groot verschil is tussen de twee wijken. Dit is de reden dat we de wijken in dit document niet apart hebben behandeld. **Wat er in Zandweerd speelde, speelde grotendeels ook in Voorstad en vice versa.**

Waar gehoord van de plannen



Ondersteund worden

Informatievoorziening is een vorm van ondersteuning – zij het bij het vinden van gepaste hulpmiddelen of door voldoende helderheid te bieden over lopende processen. De behoeften hierin van mensen zijn divers:

1. Sommigen hechten belang aan toegankelijke en actuele informatie op de website; sommigen aan fysieke bijeenkomsten, terwijl voor anderen officiële brieven weer goed werken. We concluderen dat gebruik van diverse communicatiekanalen de winnende strategie is om mensen geïnformeerd te houden, zodat er altijd een kanaal is dat past bij deze uiteenlopende behoeften.
2. Behoeftes aan de aard van informatievoorziening verschillen ook: sommige bewoners willen al meegenomen worden vanaf de startfase (overwegingen horen, meebeslissen), terwijl anderen vooral willen weten wat het concreet voor hun huishouden betekent. Het waren vooral huurders die de laatste voorkeur aangaven, vermoedelijk omdat zij afhankelijk zijn van wat woningcorporaties willen en doen. Een deel van de huurders uitte mogelijk daarmee samenhangend ook een wens tot ontzorging: een goed geregeld, overzichtelijk proces waarvan ze weinig overlast ervaren.

De behoeften van informatievoorziening hangt met andere woorden nauw samen met het gevoel van eigenaarschap dat bewoners over het proces ervaren. Dit brengt ons bij het tweede deel van de bovenstaande onderzoeksvraag: wat stimuleert bewoners om in actie te komen?

Gemotiveerd worden

De mate waarin bewoners ervaren dat zij door gemeente of woningcorporatie gestimuleerd worden om bijvoorbeeld (kleine) maatregelen aan de eigen woning te nemen – blijkt erg beperkt. Toch waren meerdere van hen wel al in beweging gekomen. Er is dus sprake van andere motivatiebronnen.

Mensen noemden de volgende bronnen van motivatie:

1. Het financiële voordeel van energiebesparing en waardestijging van de woning bij isolatie. Omgekeerd werkt het ook: hoge kosten wordt aangehaald als reden om met actie te wachten.
2. Burenrelaties, buurthuizen- en initiatieven en wijknetwerken. Dit loopt van het observeren van goede voorbeelden bij de buren tot de waardering en trots over de ‘eigen’ activiteiten in de wijk. Wijknetwerken genoten het vertrouwen van onze respondenten, in het bijzonder bij veranderprocessen.
3. Klimaatproblematiek en de oorlog in Oekraïne werden ook meermaals benoemd, maar zorgen daaromtrent lijken vooral op een dagelijks niveau door te werken. Dus ze zetten wel aan tot energiebesparende praktijken, maar niet direct tot aanpassing aan de woning (omdat dat grote operaties zijn waar meerdere overwegingen bij spelen).

Gemotiveerd worden

Voor de grote stappen is er handelingsperspectief nodig. Institutionele partijen spelen hier een belangrijke rol.

Erkenning (en gelijkwaardigheid) is hier de sleutel: in de twee voorbeelden die we hiervan hebben gezien, namelijk toen de gemeente (of woningcorporatie) bewoners(initiatieven) erkende als gesprekspartners en aangaf dat gesprek belangrijk te vinden en iets deed met de uitkomsten, werkte dat uitermate motiverend.

Het is uiteraard belangrijk om onderscheid te maken tussen woningeigenaren en huurders. Woningeigenaren - met financiële mogelijkheden - zijn in staat om zelf stappen te zetten, zoals isolatiemaatregelen uitzoeken of zonnepanelen aanschaffen. Huurders kunnen zelf maar een beperkte aantal zaken aan de woning veranderen, en hebben wellicht niet de financiële ruimte om die ook werkelijk uit te voeren. Ze zijn met andere woorden vooral afhankelijk van de plannen van de woningbouwcorporatie(s). Het gaat dan hierbij vooral om renovatiewerkzaamheden. Dit zorgt er overigens voor dat woningeigenaren vaker aangaven eigenaarschap te voelen over het vraagstuk 'warmtevoorziening'.¹⁸

¹⁸ Zie ook Jansma e.a. (2020) [Homeowner versus tenant perceptions of the transition towards sustainable heat](#).

Geremd worden

We werden vaker op voorbeelden van tegendeel gewezen: wanneer bewoners – huurders of eigenaren – in beweging kwamen, maar er geen accommodatie, ondersteuning of erkenning kwam.

1. Enkele actieve huurders die met ideeën of initiatieven kwamen, kregen te horen dat woningcorporatie daarvoor niet de middelen kon organiseren.
2. Eigenaren gaven ondertussen aan hun woningen te verduurzamen op eigen kosten omdat zij onvoldoende weten of kunnen vinden over lokale subsidies en voorwaarden, ondanks het feit dat het vooral daarbij gaat om jonge, theoretisch geschoolde mensen uit de middenklasse. Men mist ook een aanspreekpunt om de thematiek toegankelijk te maken.
3. Samenwerking met de overheid verloopt stroef, hoorden we vaak. De wereld van de gemeente (en gemeentelijke politiek) is niet inzichtelijk en wordt ervaren als log en inflexibel. Zo ervoeren actieve burgers een gebrek aan vertrouwen in de burger en een gebrek aan openheid van het noodzakelijkerwijs onzekere en open proces van een transitie. Bronnen van frustratie: de verwachtingen en doelstellingen van participatie waren niet duidelijk, sommige bewoners raken te laat betrokken, initiatieven en suggesties van bewoners vinden geen plek in de aanpak van de gemeente, stappen worden aangekondigd maar krijgen geen vervolg als de situatie verandert, de informatie op de gemeentelijke website wordt niet geüpdatet. Dit soort ervaringen vergroot de beleving van onzekerheid in transitie.

Erkend worden

De vraag is nu wat deze bevindingen betekenen voor de aansluiting van het beleid bij verwachtingen en mogelijkheden van Deventenaren. Beleidsmakers verwachten bij de warmtetransitie (-zoektocht) **drie soorten participatie van burgers**: meedoen (werk verzetten), meedenken (plannen toetsen, input leveren) en geïnformeerd worden.

Bij **meedoen** denken we dan aan:

- 1. Maatregelen in huis zelf organiseren:** de ondersteuning die de gemeente aanbiedt aan huiseigenaren bereikte niet onze onderzoekdeelnemers. Bewoners konden de weg naar de subsidies niet vinden door gebrekkige informatievoorziening. Het energieloket werd maar één keer genoemd. Huurders vonden dat ze met eigen initiatief niet bij de corporatie terecht konden.
- 2. Thuis bewust met warmte/energie omgaan:** alledaagse zuinigheid is ook een vorm van meedoen, één die die niet 1, 2, 3 zichtbaar is voor instanties. Wanneer mensen voorgestelde plannen niet accepteren, wordt dat mede door die onzichtbaarheid ten onrechte als onwilligheid of onverschilligheid waargenomen. We hebben dit echter niet onderzocht.
- 3. Hulp in de buurt organiseren:** het meest zichtbare voorbeeld hiervan is het klussenteam in Zandweerd. Dit initiatief wordt ook in zekere zin door de gemeente ondersteund en buurtinitiatieven kunnen ook voor verschillende potjes bij de gemeente aankloppen. We zien geen beleid dat proactief op het potentieel van buurtnetwerken inspeelt in de zoektocht naar schonere warmte.

Erkend worden

Bij **meedenken** kan het gaan om:

1. Maatregelen door woningcorporatie accepteren (keuze)
2. Meebeslissen bij overwegingen van gemeente of corporatie
3. Weerstand bieden tegen plannen

De ervaringen zijn hier gemengd: er zijn voorbeelden van constructieve uitwisseling en onderhandeling met gemeente of corporatie – wat een zekere mate van spanning en conflict overigens niet uitsluit. Wel ziet het er in Zandweerd naar uit alsof het de *usual suspects* zijn die meebeslissen en weet de gemeente actief meedenken niet zichtbaar of aantrekkelijk genoeg te maken.

In die wijk was er onder de meedenkers overigens ongenoegen over de onvoorspelbaarheid van de gemeente: dat niet tijdig of afdoende gecommuniceerd wordt over waar het proces staat. In Voorstad werd eerst stevig weerstand geboden tegen renovatieplannen, dat serieus genomen werd en waarna er een succesvol nieuw traject op gang kwam.

Erkend worden

Bij geïnformeerd worden stellen we voor dat de gemeente de rol van de bewoner vooral passief ziet, maar er is geen harde grens tussen actief en passief. *Burgers kunnen in verschillende fases verschillende rollen innemen.* Bij informeren kan het dus gaan om:

1. Op de hoogte zijn wanneer er wat gedaan wordt
2. Benodigde informatie krijgen over te nemen actie
3. Terugkoppeling krijgen over geleverde input

Wat betreft het informeren ter ondersteuning van te nemen actie: onze bevindingen doen vermoeden dat de gemeente teveel uitgaat van de assertiviteit en vindingsrijkheid van haar bewoners. Mensen weten niet de ondersteuning te vinden die er in principe wel is. Wat betreft het op de hoogte houden van plannen of proces, gaf de meerderheid aan ergens lucht van te hebben gekregen. Sommigen van hen gaven aan dat dat voldoende voor hen is: zodra het echt relevant voor hen wordt, dan verwachten ze daar ook van te horen. Het risico is wel dat als de huidige communicatiekanalen van de gemeente de mensen inderdaad zeer oppervlakkig bereiken, bewoners essentiële stappen missen en voor (vervelende) verassingen komen te staan.

Conclusie

Op basis van deze bevindingen zouden we concluderen we dat de bewoners niet genoeg merken van het beleid van de gemeente en dat de warmtevisie en de maatregelen die daaruit voortkomen tot dusver onvoldoende doeltreffend en doelmatig zijn om alle inwoners mee te krijgen in de energietransitie.

Gezien de verkennende aard van het onderzoek is deze conclusie vooral **een uitnodiging tot verdere reflectie van gemeenteraad en ambtenaren.**

Het beleid biedt al de juiste kaders om participatie in al haar vormen effectiever te faciliteren. Bovendien is er enthousiasme in de wijken om dingen aan te pakken en is er gedrevenheid onder de gemeentelijke werkers.

Met aandacht voor de in deze studie genoemde struikelblokken én het handelingsvermogen van bewoners kan er wellicht met grotere zekerheid stappen naar schone warmte worden gezet.

11

Uitgebreide beschrijving methodologie

Deze bijlage lichten we toe welke keuzes we hebben gemaakt en hoe we de resultaten hebben geanalyseerd.



Onderzoek

Alvorens de individuele fases nader toe te lichten, is het belangrijk de reikwijdte van onderzoek te begrijpen. Het betreft een kortlopend onderzoek. In totaal zijn we 8 keer de stad ingetrokken. In die tijd hebben we een kleine 50 mensen weten te spreken, waarvan het grootste deel voor korte gesprekken op straat, aan huis of in buurthuis en een kleiner aantal voor diepte-interviews van 30 tot 60 minuten.

We hebben zo veel mogelijk verschillende mensen proberen te spreken: een diversiteit aan ervaring met de energie- en warmtetransitie, leeftijd, gender, woonlocatie, mate van actieve betrokkenheid in de buurt, culturele achtergrond etc. Echter: het is geen (grootschalig) kwantitatief onderzoek en we kunnen dus ook geen uitsluitsel bieden over hoe representatief onze 'steekproef' is.

We hebben wel het voordeel van de vergelijking met andere studies en onze eigen werkervaring in het veld. Daarmee kunnen we patronen in de uitkomsten ontwaren en onderbouwen. Het is tegelijkertijd belangrijk in te zien wat **de waarde is van dergelijk (kleinschalig of verkennend) kwalitatief onderzoek**: ervaringen, perspectieven en vraagstukken naar de oppervlakte brengen en aanschouwelijk maken zodat professionals met verstand van zaken, waar nodig, gevoeligheid voor kunnen ontwikkelen en op in kunnen spelen.

Kwalitatief onderzoek biedt ruimte om nieuwe en vooral ook onvermoede inzichten op te doen, door mensen in hun eigen woorden te laten spreken (in plaats het aankruisen van antwoorden in een voorgestructureerde enquête, die beter zijn om vermoedens te toetsen). Zo begonnen we onze diepte-interviews vanuit leefwereld van de bewoners, niet vanuit de beleidsdoelen die aan dit onderzoek ten grondslag liggen. Te beginnen bij – de termen van – de 'systeemwereld' zou de kloof tussen de twee wellicht reproduceren en het interview ondermijnen.

De interviews begonnen daarom bij buurt- en woonbeleving, gingen daarna in op ervaring met institutionele partijen (op het gebied van renovatie, wijkontwikkeling, energie m.n.) en zoomden daarna pas in op de warmtetransitieopgave.

Tijdens het onderzoek hebben we meermaals dankbaar gebruik gemaakt van ontmoetingsplaatsen in de buurt – Bij de Halte in Zandweerd en Het Enkhuis in Voorstad. We hebben daar gesprekken met inwoners kunnen aanknopen, maar ook een beeld kunnen vormen van de sociale cohesie en samenhang van de wijk.

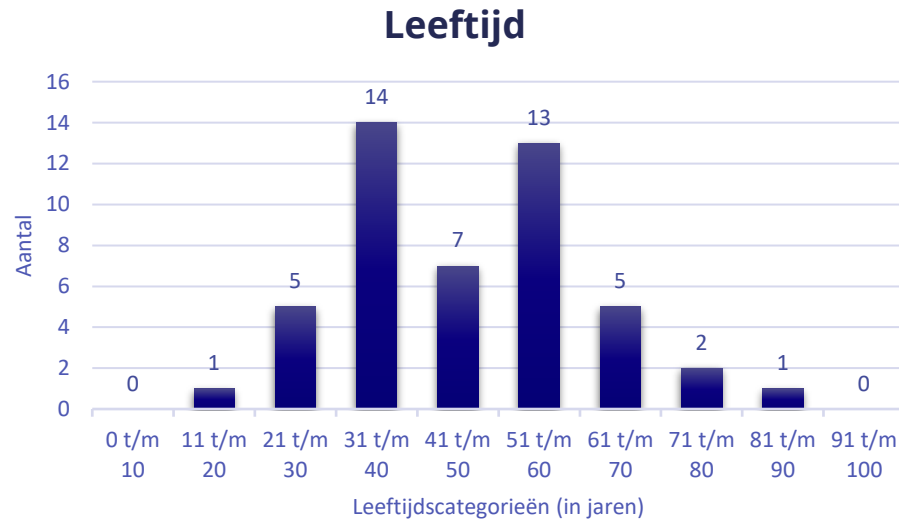
We zijn ook obstakels tegengekomen. Uit eerdere ervaring wisten we dat bewoners uit de meest kwetsbare groepen vaak niet zonder meer mee willen doen. Er moet eerst een vertrouwensband worden opgebouwd. Hier liepen wij nu ook tegenaan: niet iedereen reageerde welwillend op ons verzoek voor een kort gesprek. Dit illustreert dezelfde uitdaging waar participatietrajecten mee te maken hebben – en de oplossing die nodig is om die aan te gaan: vertrouwensbanden. In veel gevallen betekent dat: leunen op buurtnetwerken.

Hoe hebben we geanalyseerd?

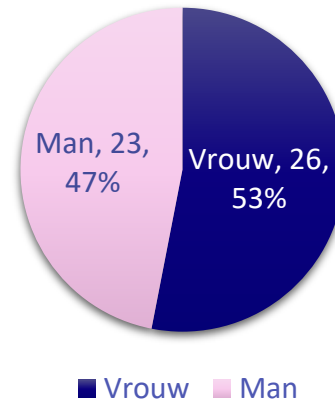
Van tevoren hebben we een analysekader opgesteld, waarmee we snel de antwoorden van mensen konden organiseren naar onderzoeksvraag. Na elke dag veldwerk is het team samengekomen om de resultaten te bespreken en verbanden te leggen tussen de uitspraken van mensen. Vanaf het begin hebben we de 4 categorieën wind, zon, anker en klippen als overkoepelende synthese in de analysefase gebruikt. De thema's van de beschouwing zijn echter langzamerhand ontstaan. Die thema's hebben we verder met literatuuronderzoek uitgediept.

Twee maal hebben we tussenliggende resultaten aan de Rekenkamer gepresenteerd. Zijn leden hebben ons weer nuttige feedback teruggegeven over zaken waar ze graag verdieping in zouden willen zien of juist over wat ze nog misten. We hebben eerder ook de presentatie van de resultaten aan de Warmtepioniers van de gemeente Deventer genoemd: dit was ook goed als een toetssteen van onze eerste duidingen.

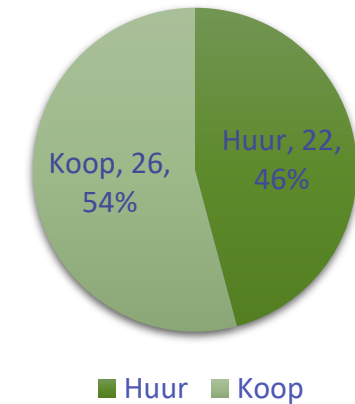
Kwantitatief overzicht van onze steekproef



Sekse respondenten



Soort woning



12

Literatuurlijst



Agterbosch, Broers en Verhoeven (2019) Duurzaamheid is geen keuze. Of wel?

Beauchampet en Brid Walsh (2021) [Energy citizenship in the Netherlands](#).

Boekelo en Kloppenburg (2023) "[Energy platforms and the future of energy citizenship](#)".

Breukers ea (2016) [Environmental justice and sustainable transformations in Dutch social housing neighbourhoods](#).

Breuker e.a. (2019) [Gedragsverandering en het aardgasvrij maken van wijken](#)

Breukers, S., Boekelo, M. & Oberti, B. (2022). [Gender, expertise and control in Dutch residential smart grid pilots](#).

Hulst e.a. (2022) [Vuistregels voor participatie](#).

Jansma e.a. (2020) [Homeowner versus tenant perceptions of the transition towards sustainable heat](#).

Mourik, R.M., Breukers, S.C., Van Summeren, L.F.M., Verbong, G.P.J. (2016). [De Buurttransformator: Co-creëren met duurzame energie in buurten met sociale woningenverhuur](#).

Overlegorgaan Fysieke Leefomgeving (2022) "[Eindadvies: Nieuwe coalities in aardgasvrij](#)

Sheehy-Skeffington en Rea (2017) [How poverty affects people's decision-making processes](#).

Vries, Rietkerk en Kooger (2019) [The Hassle Factor as a Psychological Barrier to a Green Home](#)

WRR (2023) [Rechtvaardigheid in klimaatbeleid](#).