

22 december 2023

“Een gezamenlijke zoektocht”

Perspectieven van inwoners op  
Deventers Warmtetransitiebeleid



DuneWorks

# Annex

## Aanbevelingen

Direct aanhakend bij de thema's van de beschouwing, bieden we hier enkele praktische aanbevelingen aan.

Met deze aanbevelingen richten we ons in eerste instantie op ambtenaren en buurtwerkers die participatie in brede zin moeten vormgeven; in tweede instantie op beleidsmedewerkers die ruimte voor die participatie moeten scheppen.



### Mentale ruimte accommoderen

Voor participatietrajecten ontstaat langzamerhand een canon van principes. Een aantal daarvan zijn direct relevant om binnen de mogelijkheden van mensen om mee te doen of hun mogelijkheden te vergroten.

1. Plan **een verkennende fase** waarin je in gesprek gaat met bewoners (via bijeenkomsten of deur aan deur bezoeken) om (taal)behoeften en ideeën over het onderwerp op te halen
2. Formuleer, op basis van behoeften van de doelgroep, wat voordelen zijn aan deelname en wat **de meerwaarde van de deelnemer** is (een gevoel van zingeving, nut hebben, bijdragen, is voor veel mensen een drijfveer).
  - ❖ Creëer een gezamenlijk begrip van problemen en concepten door relevante thema's bespreekbaar te maken en steeds te vragen of deelnemers dit bijvoorbeeld aan hun families begrijpelijk zouden kunnen maken.
3. Maak het **doel en de reikwijdte van het participatieproces** helder.
  - ❖ Beschrijf het grotere plaatje: het doel en de stappen ernaartoe.
  - ❖ Beschrijf welke rol deelnemers kunnen (of worden verwacht te) vervullen in verschillende fases van het proces.

## Mentale ruimte accommoderen

De warmtetransitie is erg complex. Vereenvoudiging is empowerment.

1. Maak van het Energieloket een echte **one-stop-shop**.
  - ❖ Een one-stop-shop (OSS) is plek waar mensen kunnen aankloppen voor hulp bij complexe (renovatie) projecten.
  - ❖ Ze heten zo omdat ze vele verschillende aspecten, overwegingen, hulpmiddelen, etc., onder één dak samenbrengen.
  - ❖ De OSS is dan ook het meest waardevol als het de burger van begin tot einde van een renovatietraject kan begeleiden en het als middel ingezet kan worden om marktfragmentatie tegen te gaan. Er is geen plek waar je een duurzame huisupgrade kan kopen, alleen maar verschillende elementen daarvan. De OSS kan die complexiteit reduceren.
  - ❖ Het Energieloket is een goed begin maar verdient (capaciteiten-) uitbreiding.
2. Voorzie in de behoefte van **persoonlijk contact**.
  - ❖ Wanneer mensen met onverstaanbaar taalgebruik geconfronteerd worden of de weg kwijt raken in (digitale) communicatiekanalen, dan is een gezicht waar je met zorgen en vragen (terug) kunt komen heel welkom
  - ❖ Tweerichtingscontact kan ook vertrouwen helpen herstellen

## Vertrouwen vergroten

Bij participatietrajecten win je vertrouwen door vertrouwen te schenken en door betrouwbaar op te treden. Vertrouwen schenken betekent erkennen waar mensen staan in een proces of vraagstuk. Betrouwbaarheid is goeddeels voorspelbaarheid: plannen communiceren en opnieuw communiceren bij afwijkingen.

1. In de verkennende fase, plan **deur-aan-deur bezoeken** om de doelgroep en diens relatie met de thema's te verkennen.
  - ❖ Kondig jouw bezoek aan door enkele dagen van tevoren een briefje in de bus te doen met daarop een beknopte uitleg van de thema's.
  - ❖ Stel vast op welke manier zij zich verbinden aan het thema; verwacht dat iedereen binnen diens vermogen bijdraagt
  - ❖ Verken zo mogelijk wat weerstand oproept bij mensen en welke oplossingen zij daarvoor aandragen.
  - ❖ Erken weerstand als iets waar mensen redenen voor hebben en ga er niet tegenin.
2. Zorg bij renovatietrajecten dat bewoners naar vermogen in staat zijn gesteld om mee te denken en bovenal **tijdig** worden **geïnformeerd** over de verschillende onderdelen en bijbehorende consequenties en verwachtingen in het proces.

## Op buurtkracht bouwen

De buurt is tot meer in staat dan de overheid overziet. Wanneer gemeenten dat erkennen, kunnen ze als katalysator optreden.

- 1. Wacht niet op een Wijkuitvoeringsplan** om bewoners, bedrijven, woningbouwcorporaties en gemeente bij elkaar te brengen.
  - ❖ Gebruik de energie die er is om beweging aan te moedigen. Als mensen klaar zijn om stappen te zetten, houd ze niet op van beleidswege
  - ❖ Gebruik de kennis die er lokaal is om oplossingen te vinden in moeilijke wijken zoals Voorstad
- 2. Organiseer vanaf de start terugkerende bijeenkomsten** (en maak de reeks inzichtelijk) om de stappen in het proces te begeleiden, mensen met elkaar te laten uitwisselen en een gezamenlijk leerproces te ondersteunen.
  - ❖ Verbind mensen aan elkaar en aan de facilitator in een chat groep om korte lijntjes te behouden bij vragen of zorgen aan beide kanten.
- 3. Zoek de *unusual suspects* op:** waar zijn de veilige ruimtes waar mensen met minder affiniteit met het onderwerp kunnen spreken over hun wensen en behoeften?
  - ❖ Wanneer het vertrouwen tussen instanties en burgers er niet is, heb je het vertrouwen van burgers onderling hard nodig
  - ❖ Wanneer mogelijk, betrek ze bij de bijeenkomsten

## Zorgen verminderen

De buurt is tot meer in staat dan de overheid overziet. Wanneer gemeenten dat erkennen, kunnen ze als katalysator optreden.

1. **Ontwikkel verschillende vormen van uitleg** (meer complexiteit t/m meer beeldend) waarin is opgenomen welke concrete consequenties en verwachtingen er zijn van welke rollen in een huishouden.
  - ❖ Is er keuze? Wanneer vinden veranderingen plaats? Gebeurt dat bij alle bureaus? Wat als ik niet participeer? Word er bij participatie geluisterd naar langdurig bestaande problemen aan de huizen? Is er een fysiek persoon die ik bij vragen kan benaderen?
2. Benut **verschillende kanalen** afhankelijk van de doelgroep: websites of e-mails, folders, informatieve brieven, etc.

### Eigenaarschap mogelijk maken

“Eerst plannen opstellen en dan participatie, dat is een miniplaybackshow.” Een overheid of instantie maakt meer eigenaarschap mogelijk door “meekrijgen” los te laten en “meedoen” te omarmen. Beginnen bij waar bewoners zijn is dan stap 1.

- 1. Spreek mensen aan op hun drijfveren** door bij aanvang van het proces te bevragen wat hen drijft en dit in de processtappen te verwerken.
  - ❖ Ondervraag tegelijk ook je eigen drijfveren en waarden als gemeentelijke overheid
- 2. Zoek de koppelkansen:** beginnen bij waar bewoners zijn hoeft niet te betekenen beleidskaders los te laten. Wel is het verstandig om in kaart te brengen waar (welke zorgen) bewoners mee zitten en waar win-win mogelijkheden zijn. Indien mogelijk: begin daarmee.
- 3. Maak ruimte voor verschillende snelheden:** Betekenisvolle stappen zetten – voor bewoners maar binnen het kader van klimaatdoelstellingen - is belangrijker dan het gehele pakket doorvoeren – zeker als dat hele pakket weerstand oplevert.
  - ❖ Geef mensen rust en vertrouwen dat ze niet alles in één keer hoeven. Dat maakt duurzame participatie mogelijk.
  - ❖ Werk ook met mensen die méér willen.