

## Handreiking participatie wijkaanpak TVW

Vooraf voor wijken met particuliere woningen en individuele oplossingen

*Met deze handreiking wil de gemeente Leusden opgedane ervaringen en lessen rondom communicatie en participatie uit twee wijken samenvatten tot een aanpak voor andere wijken, en zo sneller opschalen.<sup>1</sup>*

**Het doel van de gemeente Leusden** is, aansluitend bij de Warmtetransitie visie, het voorbereiden van alle woningen in Leusden op lage temperatuurverwarming, door goede isolatie. En daarmee aardgasgebruik en CO2 uitstoot verminderen, de woningvoorraad geschikt maken voor verschillende alternatieven voor verwarming met aardgas en zodoende voor te bereiden op de toekomst. **Om dit te bereiken is in de Leusdense situatie eigenaarschap van de bewoners cruciaal.** Want het zijn per slot van rekening veelal particuliere huizenbezitters, en iedereen moet mee kunnen en willen.

**Onze ervaring is dat de techniek meestal niet de beperkende factor is, maar het doorlopen proces en het draagvlak en eigenaarschap bij bewoners.** Daarom hebben wij dit vastgelegd in deze handreiking; hoe met bewoners samen te werken en hoe hen te faciliteren en te begeleiden om tot een uitvoeringsplan voor de wijk te komen. De punten in deze handreiking geven naar onze inzichten een optimale slaagkans in het aardgasvrij maken van particuliere wijken met (vooralsnog) individuele warmteoplossingen.

**De rol van de gemeente is een faciliteerde procesrol met Mutual Gains Approach (MGA).** Bijsturen waar nodig op uitkomsten en proces maar vooral meebewegen op behoefte en energie in de wijk en verbinden van belangen. Daarnaast is het raadzaam een onafhankelijk procesbegeleider in te zetten. In Leusden wordt de rol van buurtbegeleider uitgevoerd door het duurzaamheidscentrum De Groene Belevenis. Deze begeleidt de bewoners tot een actieve groep, vormt de brug tussen hen en de gemeente en wekt vertrouwen in de buurt.

**Door bewoners zelf aan het stuur zetten** voor het maken van een aanpak voor hun wijk is de kans dat ze meer eigenaarschap gaan voelen voor het verduurzamen van hun woning groter. Ze moeten ten slotte van rekening allemaal zelf aan de slag. Daarmee verhoog je ook het benodigde vertrouwen bij bewoners. De gemeente bedenkt het niet allemaal voor bewoners, maar ze bedenken het zelf (mede). Vertrouwen wordt vergroot door de benodigde kennis te delen en transparant te werken. Door bewoners zelf aan het stuur te zetten en initiatieven te faciliteren wordt de in de wijk aanwezige kennis, verantwoordelijkheidsgevoel en eigenaarschap benut om een zo groot mogelijk draagvlak te creëren. Informatie en **ervaringen van burens worden eerder overgenomen dan van de gemeente.**

Verduurzaming van wijken is een langdurig traject, dus informatie, kennis en ervaringen zullen langdurig beschikbaar moeten blijven in een wijk. Idealiter gaat een actieve groep van bewoners deze kennis verzamelen en up to date houden, en samen met steeds meer bewoners hun huis verduurzamen gedurende een flink aantal jaren. Daarmee wordt het ook beter uitvoerbaar voor de gemeente om de wijkaanpakken te begeleiden. Het kost immers al heel veel tijd, en versnelling is nodig.

**Maar hoe organiseer je dat?** Hoe stimuleer je dat losse bewoners met elkaar een groep vormen, zelf eigenaarschap voelen en uiteindelijk gezamenlijke verantwoordelijkheid dragen? Dit stuk wil daar een handreiking voor geven. **Onderstaande handreiking is uitgewerkt door Duurzaamheidscentrum De Groene Belevenis (Henriette Former) en de gemeente (Merel Toussaint) samen,** en is opgesteld naar aanleiding van de geleerde lessen in de wijkaanpak energietransitie voor de wijken Eurowoningen en Alandsbeek.

---

<sup>1</sup> Dit document is de samenvatting van de meer uitgebreide handreiking voor participatie in de wijkaanpak, die het Leusdense duurzaamheidscentrum De Groene Belevenis heeft opgesteld in opdracht van de gemeente Leusden. Voor de ontwikkeling van deze handreiking is een subsidie van de provincie Utrecht verleend.

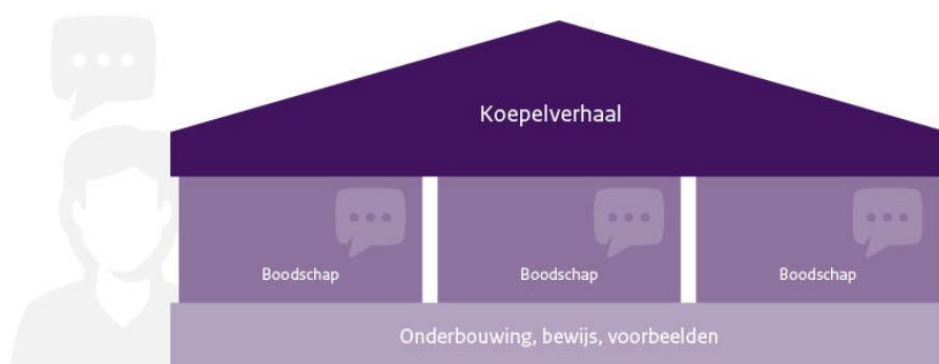
### Uitgangspunten in de participatie aanpak

We hebben een aantal uitgangspunten in de participatieaanpak gekozen die we met alle stakeholders en de bewoners delen:

1. **Bewonersbehoeften staan centraal:** Wat is de behoefte van bewoners? het oplossen van bijvoorbeeld achterstallig onderhoud is een gedeelde urgentie die via meer comfort en “toekomstbestendig” leidt naar aardgasvrij
2. **Het hele proces is gericht op co-creatie en (mee)beslissen**, bewoners zitten aan het stuur en besluiten (mee) over het (collectieve)aanbod om de wijk toekomstgericht te renoveren met als doel te isoleren naar de standaard;
3. **Via een bestaande** of natuurlijke **sociale structuur**<sup>2</sup> in de wijk weten we alle bewoners te bereiken en betrekken (de wijk bestaat uit verschillende doelgroepen) en bevorderen we democratisch genomen besluiten *en anders proberen we een netwerk samen met actieve bewoners te initiëren*
4. **We streven naar het vormen van een Buurtgroep van actieve bewoners** die ambassadeurs in de wijk worden.
5. **De gemeentelijke rol is het organiseren en faciliteren** en de kwaliteit bewaken van de verduurzaming zodat bewoners de beste keuzes maken en de beste investeringen kunnen doen en de Buurtgroep haar werk. We werken samen met actieve bewoners op een transparante en geheel gelijkwaardig manier.
6. **We streven naar langdurige afspraken met de actieve bewoners (Buurtgroep)** m.b.v. een samenwerkingsintentie of overeenkomst, waarbij taken en rollen zijn beschreven.

### Message-house

Voor de communicatie is het belangrijk een boodschap te kiezen die aansluit bij de doelgroep(en). “Van het gas af” boodschappen kunnen zorgen voor allerlei emoties waarover veel discussies ontstaan. In Leusden is gekozen voor “**toekomstbestendig maken van de woningen**” met de nadruk op no-regret maatregelen, waardoor meer comfort en aardgasbesparing ontstaat. Daarnaast een “**stap-voor-stap aanpak**” omdat dit aansluit bij de natuurlijke momenten van bewoners waarop zij al een verbouwing (onderhoud) in de planning kunnen hebben. We onderzoeken de verschillende doelgroepen in de wijk en de daarbij behorende communicatievoorkeuren en boodschappen. We ontwikkelen een message-house waarin de verschillende boodschappen samenkomen onder één dak. De communicatieboodschappen leveren herkenbaarheid voor de verschillende bewoners en ondersteunen ieder het koepelverhaal “toekomstbestendig”. Het koepelverhaal wordt uitgewerkt in de ondersteunende boodschappen.

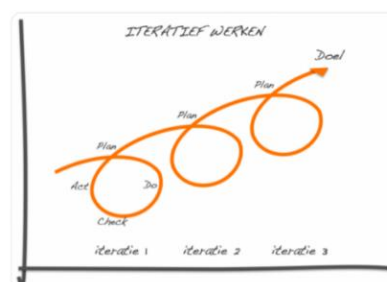


<sup>2</sup> Dat kan van alles zijn: een stichting, een buurthuis, een school. En anders kan een te starten platform een uitkomst bieden.

We zetten de wijkbewoner in de hoofdrol, waarbij de gemeente in samenwerking met de buurt helpt om keuzes mogelijk te maken en eventuele barrières weg te nemen. We benadrukken de keuze die bewoners wél hebben. Namelijk hoe ze toekomstbestendig kunnen wonen. De keuze om niet mee te doen is er ook (de bewoner besluit zelf over zijn eigen portemonnee), maar dit is de minst aantrekkelijke keuze. Door te benadrukken dat elke woning (en bewoner) anders is en dat de bewoner alleen zelf de beste optie bepaalt, komen mensen in een positieve keuzestand.

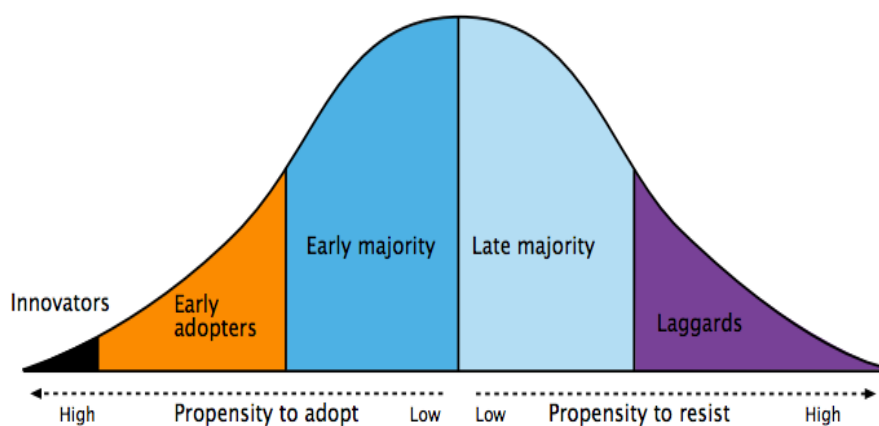
### Iteratief wijkproces

Deze handreiking maakt onderscheid in een aantal stappen, bij elke stap worden communicatie- en participatielessen uitgewerkt. De overgangen tussen de verschillende stappen zijn niet hard, en meer een **iteratief proces**. Ook kunnen activiteiten uit een stap verder naar voren of naar achteren schuiven, geheel afhankelijk van de energie bij betrokkenen. Het doel van deze aanpak is om in elke wijk komen tot een gedragen plan, samen met actieve bewoners. En deze vervolgens naar de rest van de wijk op te schalen met een passende participatie en communicatiestrategie. De insteek daarbij is dat het vooral een participatietraject is waarbij naar zoveel mogelijke eigenaarschap van de bewoners gestreefd wordt.



### Adoptiemodel van Rogers

We sluiten hierbij ook aan op het adoptiemodel van Rogers (zie hieronder), in de beginfasen startend met innovators en early adopters. En uiteindelijk toewerkend naar het betrekken van late majority en laggards in de latere fasen.



**In de eerste fase van de wijkaanpak** ligt de aandacht vooral op de innovators en early adopters. In elke wijk bevinden zich al geïnteresseerden of al actieve bewoners. Deze worden samengebracht met het streven dat ze een stabiele zelfdragende groep wordt die actief het voortouw neemt in de wijk.

**In latere fasen** van dit model verschuift de aandacht naar de rest van de early majority en de late majority. Bijvoorbeeld door deze bewoners te faciliteren met energie-advies op maat, financieel advies, een duidelijke boodschap en collectieve activiteiten. De kerngroepleden zijn de voelsprietten in de wijk, kennen de bewoners en betrekken hun burens. Bijvoorbeeld door buurtborrels, inloopspreekuur en webinars worden burens bereikt en ervaringen gedeeld. Er is nadrukkelijk aandacht voor punten van zorg van de bewoners, daardoor wordt het draagvlak groter.

**Tot slot worden** de resterende bewoners (laggards) benaderd. Deze groep heeft van nature geen interesse in het onderwerp en volgt later of niet. Zij kan ook bestaan uit ouderen, alleenstaanden of mensen in (energie)armoede. Via het gevormde netwerk in de wijk komen deze mensen goed in beeld. Ze krijgen individuele aandacht en advies, zoals een gratis maatwerkadvies met specifieke financiële arrangementen, inhaken op andere behoeften (de woning verkoop klaar maken, gereedmaken voor levensloopbestendig wonen of door een ontzorgingsaanpak op te stellen) en aanvullend kan de gemeente een inclusiviteitsubsidie (van de provincie Utrecht) inzetten om deze mensen te helpen. Het ontzorgen van de groep laggards is de taak van de gemeente.

Centraal in de aanpak staan bewonerswensen, het aansluitend bij zijn/haar behoeften. De vraag is dus niet: "hoe neem je ze mee?", maar "**wat is de behoefte van de bewoner zelf**" en vervolgens "**hoe komt de bewoners een stap verder**"? Niet iedereen hoeft op dezelfde manier te participeren, maar het inhoudelijk doel is gelijk, een toekomstbestendige, comfortabele en energiezuinige woning.

### Wijkaanpak in fasen

We onderscheiden in de gehele aanpak een aantal fasen. De doorloop van alle fasen neemt meerdere jaren in beslag, totdat bij wijze van spreken het laatste huis verduurzaamd is.

1. Oriëntatie/ aanloop > de wijk van binnenuit leren kennen?
2. Start: vormen van een kerngroep bewoners (vaak de innovators) en panel of een bewonersraad
3. Meedenken en meedoen > het maken van een buurtplan en betrokkenheid in de wijk
4. Bestendiging en continuïteit > waarborgen bijv. via een samenwerkingsovereenkomst
5. Wijkuitvoeringsplan maken > Buurtplan als uitgangspunt
6. Opschalen > betrekken rest van de wijk, m.n. majority
7. Aandacht voor laggards
8. Blijvende uitvoering, evaluatie en bijsturen

### 1. Oriëntatie : wat is dit voor wijk?

De aanloop van een wijkaanpak start met een oriëntatie van de wijk, allereerst wordt de wijk in beeld gebracht; hoe ziet deze wijk eruit. Niet alleen demografische kenmerken, maar ook typen woningen (huur, gestapelde bouw, andere gebouwen), mensen en sociale structuren. Een sociale doelgroepen analyse wordt gemaakt via Motivaction, BSR etc. Dit geeft handvatten voor de communicatie stijl passend bij de verschillende doelgroepen.

Daarnaast is het **belangrijk de wijk te leren kennen**, door er doorheen te fietsen, mensen te spreken en een gevoel krijgen bij wat leeft in de wijk. Een school, kerk of wijkgebouw binnen stappen hoort hierbij. Via deze gesprekken komen we voortrekkers, actieve bewoners en bewonersinitiatieven/vrijwilligers op het spoor. Zij wijzen ons weer op anderen die relevant zijn om kennis mee te maken. Via gesprekken en analyses willen we antwoord op de volgende vragen, om goed aan te kunnen sluiten bij de behoeften van bewoners:

- Wat speelt in de wijk, wat kan de motivatie positief of negatief beïnvloeden?
- Waar ontmoet men elkaar in de wijk en waar praat men over?
- Wat zijn typerende knelpunten in de wijk, of wat zijn koppelkansen?
- Is er al kennis en relevante expertise in de wijk?
- Zijn er bewoners die al verregaande maatregelen hebben genomen, die goede of slechte ervaringen hebben?
- Wie zijn de innovators en een deel van de early adoptors en wat beweegt hen?
- Wat zijn andere belangrijke stakeholders en wat brengen zij mee?

In de loop van deze of volgende fase moet duidelijk worden wat warmte-technisch problemen en oplossingen zijn in dit soort woningen. **Knelpunten en oplossingen van de verschillende typen woningen** kunnen in beeld worden gebracht door onafhankelijke warmte-analyses (bijv. blowerdoortesten met infrarood) of energiescans. Wat zijn urgente en typerende problemen in deze woningen om stap voor stap tot toekomstbestendig te komen? Wat zijn complexe problemen waar individuele bewoners niet uitkomen, en ondersteuning en/of collectief nodig is? Omdat dit vraagstukken zijn die vaak met innovators/early adopters worden besproken kan dit onderdeel ook aan bod komen in de volgende fase, samen met bewoners die aan de wieg staan van de Buurtgroep.

Deze participatiehandleiding gaat uit van particulieren woningen met individuele oplossingen. Maar het is van belang te weten **welke warmte oplossingen in de wijk nog meer mogelijk zijn**: bijvoorbeeld kleinschalige collectieve oplossingen of collectief voor de gehele wijk. Dit bepaalt mede het proces en participatievraagstuk. Indien bewoners collectieve oplossingen wensen moet er ruimte zijn voor onafhankelijk onderzoek, waar de buurt voldoende eigenaarschap bij voelt dat tot consensus leidt. Als de gemeentelijk projectleider dit zelf doet is het van belang, in het gehele proces, dat de kaders door iemand anders van de gemeente worden aangegeven en dat dat de projectleider zich als onafhankelijk opstelt.

Deze oriëntatiestap geeft inzicht in zowel de technisch meest logische aanpak als de **best passende communicatie- en participatie aanpak**. Dit geeft een eerste indicatie welke trede van de participatieladder het beste past bij deze situatie en bij deze wijk. En een sociale analyse geeft aan hoe we het beste de verschillende doelgroepen kunnen benaderen. Een communicatiestrategie geeft daaraan input.

De regierol van de gemeente is het in kaart brengen van de wijk op bovenstaande wijze. Om de wijk van binnenuit te leren kennen helpt een onafhankelijk buurtbegeleider, iemand die als procesbegeleider dicht tussen de bewoners staat. Deze persoon is onafhankelijk, wekt vertrouwen, is in de buurt zichtbaar en is linking-pin met de gemeente.

## 2. Start: Buurtgroep wordt gevormd

In deze fase worden bewoners gezocht die met elkaar een groep willen vormen als **spreekbuis van de wijk**. Dit zijn typisch de innovators en (een deel van) de early adaptors, mensen die intrinsiek gemotiveerd zijn. Het aanjagen en vormen van een groep hangt van de situatie af, maar ontstaat vooral door heel veel gesprekken te voeren, de juiste mensen te vinden en bijvoorbeeld een concrete activiteit te organiseren waar mensen op af komen. **Haak aan bij wat speelt in de wijk**, wat is belangrijk om op te lossen, wat is hun behoefte? Dat motiveert mensen om mee te doen. Breng activiteiten breed en nodig iedereen uit om mee te doen, alle hulp (ook in de voorbereiding) is welkom. Door het overbrengen van enthousiasme en het veel ruimte geven aan anderen om mee te doen haken mensen aan. Maak gebruik van al bestaande sociale structuren in de wijk, dit kan ook een vrijwilligersgroep, een school of wijkgebouw zijn. Betrek mensen die nieuwsgierig zijn naar oplossingen voor hun eigen woning, behoefte hebben om aan de slag te gaan of al goede dan wel slechte ervaringen hebben.

Een **onafhankelijk buurtbegeleider** heeft hier een belangrijke rol, deze heeft de vaardigheden, het vertrouwen en de energie om losse bewoners tot een groep samen te brengen. Deze stap, het vormen van een min of meer vaste groep, kan langere tijd in beslag nemen. Sommige bewoners vliegen immers in en later toch weer uit. Belangrijk is bewoners te vinden die willen mee denken van **ik** naar **wij**. Zijn er mensen in de wijk die individu-overstijgend aan de slag willen en mee willen denken&doen in een wijkproces samen met anderen? Dat is een belangrijk criterium. Mensen die alleen op zoek zijn naar een oplossing voor hun individuele probleem haken vaak snel af omdat ze geen eigenaarschap voelen voor een collectieve wijkaanpak. Dat kost immers tijd en energie.

De Buurtgroep bestaat dus idealiter uit mensen die **collectief en individu-overstijgend** kunnen denken. Daarbij opgemerkt dat verbeteren van de individuele woning natuurlijk een belangrijke motivatie is, maar dat moet niet het enige zijn. Deels zijn deze mensen al in beeld uit de vorige fase. Vraag deze mensen om samen een concrete wijkbrede actie uit te werken, bijvoorbeeld een nieuwsbericht, een buurtactiviteit, een energiescan of een warmtewandeling. Het type actie maakt niet uit, als het maar aansluit op de behoefte en bewoners er energie van krijgen. Doordat je aanhaakt bij wat mensen leuk vinden, wat ze goed kunnen en dit waarderen kom je in de juiste energie terecht en zullen mensen dit zelfstandig overpakken en groeit de groep. Vertrouwen krijgen van bewoners is in deze stap cruciaal, voelen ze zich betrokken en gehoord, hebben ze vertrouwen in het proces en wordt hun input verwerkt.

**Voor de structuur en om mensen te binden aan wat ze leuk vinden** kunnen verschillende groepjes gevormd worden, bijvoorbeeld rondom techniek, communicatie, financiering en activiteiten. De buurtbegeleider heeft aandacht voor de samenstelling van de groep. Zitten er genoeg verschillende competenties en belangstelling bij? Zoals een organisator die het leuk vindt om bijeenkomsten te organiseren, een verbinder die graag mensen bij elkaar brengt, een technicus die het leuk vindt om zaken tot op de bodem uit te zoeken, een communicator die graag iets op papier zet of foto's maakt, iemand die wat van financiën weet of commercie. Je vindt deze mensen door duidelijk aan te geven welke taken, activiteiten en vaardigheden nodig zijn in het proces, en anderen hierbij te betrekken. Groepsleden zullen dit herkennen en dan vervolgens anderen vragen voor ondersteuning. Voorkom dat er een select gezelschap van technisch deskundigen ontstaat die onvoldoende binding heeft met de rest van de wijk door in het proces nadrukkelijk aan te geven welke acties en vaardigheden nog meer nodig zijn voor het bereiken van de rest van de wijk.

Het doel is een vaste kern van bewoners te vormen die kartrekkers willen zijn naar de rest van de wijk in de vorm van een **Buurtgroep**. Deze groep is een goede gesprekspartner voor de gemeente, neemt zelf het voortouw in communicatie en participatie naar de rest van de wijk en kan duidelijk aangeven aan gemeente en externen wat ze nodig heeft om verder te komen. Ondersteunend hieraan kan een klankbordgroep (Bewonersraad of -panel) worden gevormd van mensen die input willen leveren en toetsen maar geen kartrekker willen zijn.

De buurtbegeleider geeft ook duidelijkheid aan bewoners door het met elkaar toewerken naar een duidelijk **proces met herkenbare mijlpalen** over het wenselijk eindbeeld van de wijk en het participatieproces. Beschikbare budgetten, rol- en taakverdeling worden besproken. Ook **koppelkansen** komen (opnieuw) aan bod, of andere zaken die in de wijk spelen en de motivatie beïnvloeden (als verdere verfijning van informatie uit de oriëntatiestap).

**Het helpt gedurende de en de volgende stap een aantal concrete activiteiten te organiseren** om de energie vast te houden, de focus rondom één kenmerkend relevant vraagstuk in de wijk. Zoals bijvoorbeeld een warmte-wandeling, het uitlenen van energiemeters, een buurt themabijeenkomst (DAKdaten) of energiecafé. Maak het niet te groot, hou het simpel zodat iedereen kan aanhaken en laat mensen ervaren. Voorkom lange planfasen met veel overleg, daar krijgen bewoners geen energie van.

**De regierol van de onafhankelijk buurtbegeleider** is vooral het aanjagen en organiseren van een vaste groep bewoners die houvast hebben aan het proces. De buurtbegeleider houdt het uiteindelijke doel steeds voor ogen maar beweegt mee met de behoefte van bewoners, agendeert en organiseert waar nodig, maar streeft daarbij altijd naar eigenaarschap van diezelfde bewoners voor alle activiteiten. Het is iemand die tussen de bewoners staat, de wijk kent en zichtbaar is voor de bewoners.

**De regierol van de gemeente** is goed gesprekspartner te zijn van de Buurtgroep. Ook is ze sparringpartner van de buurtbegeleider, wat is het grotere (beleids)kader en welke kennis kan ingebracht of gefaciliteerd worden? Vanuit de gemeente is dit iemand die thuis is in het begeleiden van een proces in plaats van een project.

### 3. Meedenken ontwerpen: Buurtplan wordt gevormd

In deze **meedenk**stap heeft zich de Buurtgroep en Bewonersraad gevormd, maar aangezien dit bewonersinitiatieven zijn is de vorm altijd fluïde. Er is afstemming over rol- en taakverdeling tussen de gemeente en de Buurtgroep. De uitvoering zal heel wat jaren in beslag nemen. De kennis en kunde over de (on)mogelijkheden van het verduurzamen van diezelfde huizen zal al die jaren hoog gehouden moeten worden. Wie kunnen dat beter doen dan de bewoners zelf. Immers, de meeste gemeenten zijn niet in staat om dit voor alle wijken te doen. Voor bewoners is hun eigen straat het meest herkenbaar. Sommigen willen actief meedenken, anderen willen een plan wat te doen. Deze zaken worden ook meegenomen in de communicatiestrategie.

Rode draad is het opstellen van een Buurtplan. Dit Buurtplan is van en door bewoners gemaakt en gaat over de technische mogelijkheden voor het verduurzamen van de huizen, waarbij de gemeente in kennis en uitvoeringseisen faciliteert. Het is de basis voor het Wijkuitvoeringsplan (regie gemeente). Het Buurtplan geeft ook weer hoe de rest van de wijk benaderd en betrokken wordt bij de uitvoering, hoe worden bewoners ontzorgd en welk advies moet georganiseerd worden? In de Buurtgroep wordt ook nagedacht over hoe de rest van de wijk te betrekken en te motiveren is. Idealiter kan het buurtteam zelf de communicatie oppakken die nodig is om de rest van de wijk te betrekken, gefaciliteerd door de gemeente. Als die capaciteiten niet beschikbaar zijn kan de gemeente ondersteunen door het inhuren van een communicatiedeskundigen die de behoefte van de Buurtgroep uitwerkt en uitvoert.

#### In het Buurtplan staan

- **techniek:** inhoudelijk welke maatregelen zijn nodig om tot het gewenste eindbeeld te komen bijv. lagetemperatuurverwarming (gericht op uitvoeringsgereedheid) (hiervoor kan de gemeente het benodigde onafhankelijke advies inhuren)
- **communicatie en participatie:** met welke formele en informele communicatie bereikt en betreft de Buurtgroep zoveel mogelijk mensen in de wijk (gericht op uitvoeringsbereidheid) en kan ze de activiteiten in de wijk voortzetten.

Het streven is dat de Buurtgroep zoveel mogelijk in de lead is, maar dit is afhankelijk van het best passende participatie aanpak in deze wijk. Te verwachten is dat een buurtbegeleider een voorzittersrol heeft en lijnen uitzet, daarbij continu de balans zoeken in zoveel mogelijk eigenaarschap leggen bij bewoners. Het is een kunst bewoners te faciliteren dat ze zelf aan de slag kunnen, zodat ze hun eigen plan gaan maken. Interventie is alleen nodig als het proces spaak loopt. Het is behulpzaam een inhoudsopgave voor een Buurtplan als voorbeeld mee te geven. Daarnaast continu bewaken dat mensen niet gaan zwemmen/afhaken maar voldoende ruimte en duidelijkheid voelen. De Buurtgroep vraagt input op concepten via bijvoorbeeld het Buurtpanel of de Buurtraad of andere mensen/groepen die mee willen lezen. Zo wordt het concept Buurtplan breed gedeeld en gedragen.

**De regierol van de gemeente** is in deze stap om het overzicht te houden, bij te sturen op het resultaat en proces (een Buurtplan met voldoende inhoud en handvaten) en aan te jagen waar dat nodig is.

De onafhankelijke buurtbegeleider doet in deze fase eigenlijk hetzelfde als ondersteuning van het Buurtteam.

### 4. Bestendiging uitwerken continuïteit en bestendigen

In de bestendigungsstap is **aandacht voor het vervolg** belangrijk. Het plan is immers voor dit moment af, maar het benaderen van de buurt begint nu pas. Het helpt als er afspraken worden gemaakt voor het vervolg, bijvoorbeeld door middel van een intentieverklaring of nog beter een Samenwerkingsovereenkomst(SOK). Een belangrijke mijlpaal in deze fase is het samen met de gemeente uitwerken hiervan. Beide partijen benoemen hun inspanningen en wat er nodig is om dit te realiseren met als doel zoveel mogelijk bewoners, met name early en late majority, te betrekken in de wijk.

In deze SOK kunnen taak en rol verdeling en de activiteiten met de bijbehorende financiën worden opgenomen. **De regierol van de gemeente** bestaat in deze stap uit het mede vormgeven van de SOK, voor de activiteiten uit de SOK voldoende te faciliteren en hiervoor bestuurlijk commitment te regelen. De buurtbegeleiding faciliteert hierin het Buurtteam.

Met het samen ondertekenen van **een samenwerkingsovereenkomst (SOK)** verschuift het gevoel van eigenaarschap van het Buurtplan naar medeverantwoordelijkheid voor het vervolg. Op dit moment is het belangrijk de **voorzittersrol te verschuiven naar iemand uit de Buurtgroep**, mocht dit nog niet gebeurd zijn.

**De SOK vormt een belangrijk communicatiemoment** en kan daarmee ook gebruikt worden om andere bewoners te informeren en te betrekken.

Hierna start de **uitvoering** omdat het Buurtplan af is, in principe zou iedere bewoner met dit plan kunnen weten wat te doen, waar informatie te halen is en welke financieringsmogelijkheden er zijn. Informatie is op een website te vinden, mogelijk zijn er al nieuwsbrieven geweest evenals webinars/presentaties. Anders worden die in deze stap opgetuigd waarbij de gemeente faciliteert maar de buurtbewoners in de lead zijn.

### 5. Wijkuitvoeringsplan (WUP) maken met Buurtplan als uitgangspunt

**Het Buurtplan geeft input aan het WUP** waarin stap voor stap en op het eigen tempo verduurzamingsmaatregelen zijn opgenomen en vormt het uitgangspunt voor de uitvoering en opschaling binnen de wijk voor de periode 2022-2030. In dit Buurtplan zit een menukaart en deze omvat alle woningspecificaties, maatregelen, huidige technische mogelijkheden, inclusief beschikbare subsidies en financieringsmogelijkheden. Het WUP wordt in samenwerking met alle stakeholders gemaakt, dus ook het Buurtteam, **onder regie van de gemeente**.

In de uitvoering is het doel het organiseren van handelingsperspectief door middel van een collectief aanbod, financieringsconstructies en met de juiste informatievoorziening, advies, participatie en communicatie om zo tot conversie te komen. Het Buurtplan geeft daaraan input.

Voorbeeld inhoudsopgave WUP:

1. Uitgangspunten TVW bijv: Stap voor stap en warmteoplossingen
2. Technische gegevens
3. Duurzaamheid en isolatie (uit Buurtplan)
4. Wijkanalyse, Participatie en stakeholders en communicatie aanpak en inclusiviteit
5. Doorlopen proces en samenwerkingsovereenkomsten en afspraken
6. Betaalbaarheid
7. Haalbaarheid (enquête)
8. Koppelkansen
9. Uiteindelijk uitvoeringsplan, (handelingsperspectief en opschalingsacties)
10. Voorwaarden voor uitvoering (kengetallen, betrouwbaarheid en risicoanalyse en SMP)
11. Uitvoeringsopzet (organiseren collectieve inkoop etc.)
12. Acties/ afspraken stakeholders/ taakverdeling
13. Planning uitvoering
14. Evaluatie.

### 6. Opschaling: steeds meer bewoners betrekken en gaan aan de slag

In de **opschalingsstap** staat opschalen en uitvoeren centraal. De Buurtgroep weet zichzelf te bestendigen zodat het een langdurig actieve partij blijft in de wijk. **Idealiter houdt de Buurtgroep het onderwerp op de agenda van de wijk en weet door de jaren heen meer en meer bewoners te bereiken**, met nieuwe acties, financieringsinformatie, technisch en financieel advies en inkoopacties. Doel is een “zwerm” te organiseren



zodat steeds meer buurtbewoners aanhaken. Waarbij eerst de rest van de early adoptors en dan de early en daarna de late majority benaderd worden. Het idee is dat er op een gegeven moment het gevoel ontstaat dat men niet achter wil blijven, iedereen doet wat. Voor bewoners is er herkenbaarheid: dit gaat over mijn woning en ik moet hier iets mee. Hou acties voor bewoners makkelijk, gezellig en concreet. Bij het opschalen hoort ook een communicatiestrategie hoe de verschillende doelgroepen te benaderen met wat voor boodschap/informatie. De buurtbegeleiding faciliteert in dit geheel het Buurtteam.

In deze stap krijgt men ook meer zicht op de **laggards** en waarom zij niet willen of kunnen meedoen. Enquêtes en contacten met burens en Buurtgroep helpen hier bij. Onderzocht kan worden welke oorzaken en belangen maken dat zij niet willen of kunnen meedoen (zie ook de volgende fase).

Voor de uitvoering wordt een collectief aanbod georganiseerd in samenwerking met de Buurtgroep, voldoet deze aan afgesproken uitvoeringsvoorwaarden en de juiste (isolatie)standaard. Ook zijn de financieringsmogelijkheden duidelijk en is de juiste technische informatie te vinden. Bewoners kunnen hierop inschrijven en worden actief door de Buurtgroep benaderd. In de opschalingsfase maken we actief gebruik van **koppelkansen**, voor zover dat mogelijk is, in de uitvoering. Denk aan mogelijkheden voor klimaatadaptatie (ontsteden en groene daken), maar ook opleidingskansen, het betrekken van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt en het verstevigen van sociale cohesie in de buurt.

**Hier ligt meer een regierol voor de gemeente:** voldoende faciliteren van een handelingsperspectief: de collectieve inkoop acties organiseren en voldoende mogelijkheden tot financiering beschikbaar maken (denk aan de bespaar hypotheek).

Deze stap loopt idealiter door totdat het laatste huis verduurzaamd is. Monitoring van tevredenheid onder bewoners, uitgevoerde acties en vorderingen is onderdeel van deze stap.

## 7. De laggards benaderen

Om de bewoners die niet meekomen toch mee te laten doen moet er extra inspanningen worden gedaan. **Dit is een trekkende rol en voor de gemeente.** Deze stap staat hier maar wordt wel al ingezet bij stap 6, bijvoorbeeld gericht op de mensen met energie-armoede. Het doel is immers dat alle bewoners die dat willen ook daadwerkelijk mee kunnen doen.

Om de laggards goed te benaderen en te betrekken is het nodig dat er geïnventariseerd wordt waaruit deze doelgroep bestaat en wat de belemmeringen zijn. Die kunnen uit van alles bestaan: desinteresse, energie armoede, ouderdom of fysiek of anderzijds niet instaat zijn hieraan mee te doen. Naar aanleiding van onderzoek, ervaringen en netwerk is er zicht op de oorzaken en de bijbehorende oplossingen om deze doelgroep mee te krijgen. Faciliteren om deze mensen wel mee te krijgen is een taak van de gemeente, met behulp van de onafhankelijke buurtbegeleider, aansluitend specifiek op de doelgroep.

**Een inclusiviteitsbegeleider** kan hierin een bijdrage leveren. Deze heeft als hoofdtaak alle huishoudens in beeld te krijgen die niet instaat zijn om verduurzamingsmaatregelen te financieren of die niet in staat zijn hun weg te vinden in formulierenland, met of zonder taalachterstand, en ze te ondersteunen. Deze begeleider kan daarnaast belemmeringen inventariseren en deze doelgroep koppelen aan deskundigen die passend advies leveren. Deze inclusiviteitsbegeleider zal meer soft skills moeten hebben en ervaring met bijv. armoede problematiek en wordt vanuit het sociale domein gezocht. Na identificatie kan deze groep ook actief worden benaderd en in een eerder stadium, bijv. energiearmoede.

In elke wijk kunnen ook klimaatontkenners zijn. Deze zullen blijven weigeren of in de loop van de jaren vanzelf meebewegen vanuit landelijk beleid. Door deze mensen niet te verplichten geef je ze de ruimte hun eigen pad te bewandelen.

## 8. Evaluatie en bijsturen voor de uitvoering

Gedurende het hele wijkproces leggen we bij elke stap de opgedane leerervaringen in communicatie- en participatie aanpak vast en delen dit met elkaar. Zo wordt de handreiking met leerervaringen en lessen verrijkt, als input voor de volgende wijkaanpak. We doen op gezette tijden enquêtes en gebruiken deze informatie voor de vervolgstappen of het bijsturen van de aanpak. Ook hierin zijn we transparant. Door uitwerking van de deze onderwerpen hebben we niet alleen een participatiemethodiek gemeente-specifiek gemaakt (want gericht op de aanwezige woningvoorraad, de uitgangspunten in de TransitieVisieWarmte en de bewonerskenmerken). Maar ook leerervaringen met elkaar gedeeld en een communicatie en participatie aanpak voor de volgende wijken ontwikkeld.

**De gemeente heeft hierin een regierol** maar trekt samen op met de Buurtgroep met ondersteuning van de buurtbegeleider.

Vragen of opmerkingen over dit document? Neem contact op met:

Henriette Former  
Communicatie, participatie en projecten  
Duurzaamheidscentrum De Groene Belevenis  
h.former@degroenebelevenis.nl  
M 06 – 5201 8638

Merel Toussaint  
Projectleider Wijkwarmteplannen  
Gemeente Leusden  
m.toussaint@leusden.nl  
T 033-4961603

Juni 2022