Participatiekompas

Arnhemse Wijkgerichte Energietransitie

STIPO
maart 2020

Interreg North-West Europe Climate Active Neighbourhoods

GEMEENTE Arnhem

Het Participatiekompas is mede mogelijk gemaakt door financiering
vanuit het Europese Fonds voor de Regionale Ontwikkeling

Interreg
EUROPEAN UNION
North-West Europe
Climate Active
Neighbourhoods
European Regional Development Fund

stipo

GEMEENTE
Arnhem

Maart 2020

STIPO, team voor stedelijke ontwikkeling, werkt aan betere steden.
Samen met de gebruikers richten we ons op: Langdurige kwaliteit ademend met de wensen van de tijd, de ziel van de plek met onderscheidend vermogen waarin mensen willen blijven investeren, gelaagdheid voor meervoudig en divers gebruik voor een eerlijke en inclusieve stad, publieke kwaliteit met de openbare ruimte als plek voor interactie en de plinten als de kapstok van de omgeving, eigenaarschap van de mensen, ondernemers en gebruikers van de plek.

Voor meer informatie www.stipo.nl

Voorwoord

De gemeente Arnhem staat net als elke andere gemeente in Nederland voor een grote opgave: in 2050 willen we klimaatneutraal zijn. Eén van de thema's uit het 'New energy made in Arnhem' (NemiA) programmaplan 2020-2030 is de gebouwde omgeving. Binnen dit thema werkt de gemeente met een wijkgerichte aanpak aan het besparen van energie, het transitie gereed maken (isoleren) van woningen en gebouwen en het aardgasvrij maken van wijken en buurten. De kaders voor deze wijkgerichte aanpak zijn door de gemeenteraad vastgelegd in de 'Arnhemse aanpak van de wijkgerichte energietransitie' (april 2019).

In Arnhem zijn de afgelopen jaren al veel initiatieven voor verduurzaming van de gebouwde omgeving ontstaan vanuit bewoners zelf. Denk aan de vele buurtinitiatieven die een stapje verder zijn geholpen met het Aanjaagfonds, de vier Wijken van de Toekomst, maar ook de stappen die bewoners en bedrijven individueel zetten om hun eigen woning of bedrijfspand te verduurzamen Omdat gemeenten de regierol in de energietransitie hebben gekregen, neemt gemeente Arnhem ook in wijken waar het initiatief niet vanuit bewoners vanzelf ontstaat, het voortouw. Dit doet de gemeente samen met andere stakeholders, zoals woningcorporaties en de netbeheerder, door in gesprek te gaan met bewoners en bedrijven over de opgave van de wijkgerichte energietransitie.

Samen met bureau Stipo heeft gemeente Arnhem het raadskader voor de 'Arnhemse aanpak van de wijkgerichte energietransitie' vertaald in een werkwijze om met bewoners in de verschillende wijken van Arnhem samen te werken aan de energietransitie. Voorliggend participatiekompas is het eindresultaat, dat is opgesteld in nauwe samenwerking met de ambtenaren van het team Wijkgerichte Energietransitie en de Teams Leefomgeving van alle Arnhemse wijken en buurten. De kennis van en ervaring met de diverse bewonersinitiatieven in de Arnhemse wijken hebben hiervoor een goede basis geboden. De kern van de werkwijze wordt beschreven in hoofdstuk 2 waarin het Participatiekompas wordt uitgewerkt. Dit model geeft handvatten om samen en op maat in de wijken aan de slag te gaan.

Inhoudsopgave

Inleiding **5**
1.1 De Arnhemse Aanpak voor de Wijkgerichte Energietransitie 5
1.2 De doelstelling voor de participatie 7
1.3 Participatie Eisen vanuit het Klimaatakkoord 8
1.4 Werkwijze bij het opstellen van de strategie en de uitwerking per wijk 9
1.5 Leeswijzer 9

Het Participatiekompas, voor maatwerk in de wijken **10**
2.1 Coördinaat 1: het Transitie Tempo 12
2.2 Coördinaat 2: het type participatie 16
2.2.1 Projectparticipatie rond een kansrijke bron 16
2.2.2 Participatie om tot een gedragen wijkuitvoeringsplan te komen 17
2.2.3 Participatie om tot het best passende ondersteuningsaanbod voor de woningen te komen 18
2.3 Coördinaat 3: de diverse snelheden in omgaan met verandering 20
2.4 Coördinaat 4: Bewoners naar voorkeursprofiel 23

Samen aan de slag met bewoners **28**
3.1 Heldere uitnodiging en structuur 28
Blijven uitnodigen 29
3.2 Aansluiten bij het dagelijks leven van bewoners 29
Sluit aan bij onderwerpen die WEL belangrijk voor mensen zijn 30
Denk na over tijdstippen, juiste momenten en plekken 31
Help mensen de transitie in stukjes te knippen 32
Zorg voor een natuurlijke doorlopende flow 34
Werk vanuit een vertrouwde afzender 34

Nawoord **35**

Hoofdstuk 1

Inleiding

Arnhem gaat uiterlijk in het jaar 2050 over van fossiele energie naar schone energie. Een belangrijk onderdeel hiervan is het besparen van energie en het uitfaseren van aardgas voor de verwarming van woningen en gebouwen. In het participatiekompas wordt beschreven hoe per wijk de bewoners, bedrijven en maatschappelijke organisaties worden betrokken bij de wijkgerichte energietransitie.

1.1 De Arnhemse Aanpak voor de Wijkgerichte Energietransitie

Kenmerkend voor de Arnhemse Aanpak is de mantra: We doen het samen, eerlijk en duurzaam en de bewoners spelen daarbij een belangrijke rol. De noodzakelijke energietransitie is een kans om energiearmoede tegen te gaan en innovaties van Arnhemse bedrijven in te zetten. Arnhem streeft naar een goede en tijdige betrokkenheid van inwoners, bedrijven en maatschappelijke partijen. Bij kansen om een collectieve voorziening voor warmteopwekking en -distributie te realiseren doet de gemeente dat bij voorkeur in de vorm van een open publieke voorziening.

In 2021 besluit de raad over de transitievisie warmte. Hierin wijst de raad aan welke buurten of (delen van) wijken vóór 2030 van het aardgas gaan, welke alternatieve warmtebronnen daar kunnen worden toegepast, en welke buurten of (delen van) wijken na 2030 aan de beurt zijn. Om deze transitievisie warmte op te kunnen stellen worden per buurt of wijk de alternatieve warmte-oplossingen inzichtelijk gemaakt en stakeholders, bewoners en wijkinitiatieven betrokken bij de keuzes die moeten worden gemaakt.



De transitievisie warmte wordt vanuit diverse sporen opgezet:

- het economisch-technische spoor met onder meer de bronnen-strategie;
- het spoor met alle cruciale stakeholders;
- het spoor in de buurten of wijken rond de dagelijkse sociaal/maatschappelijke praktijk.

De diverse sporen beïnvloeden elkaar onderling, zodat het maatschappelijk draagvlak en het persoonlijke verhaal van bewoners altijd in zicht is bij de ontwikkeling van de aanpak voor de overstap naar een alternatieve warmtevoorziening in de wijk. Het is binnen dit rijke en zorgvuldige proces dat de transitievisie warmte wordt opgesteld, alsmede de separate uitvoeringsplannen.

Leidende uitgangspunten bij de Arnhemse AANpak (april 2019)

De energietransitie is een complex proces, waarin tal van dilemma's naar boven komen. De gemeenteraad heeft een serie uitgangspunten geformuleerd die als richtlijn geldt bij het maken van de keuzes.

1. De Trias Energetica is leidend; eerst besparen.
2. De meest duurzame oplossing gaat voor. Minder duurzame bronnen zijn tijdelijk en decentrale bronnen hebben de voorkeur.
3. De aanpak is wijkgericht en samen met bewoners en overige gebruikers. Hierbij wordt aangesloten bij andere ontwikkelingen in de wijk.
4. Waar zelforganiserend vermogen onvoldoende ontstaat, neemt de gemeente samen met stedelijke partners het voortouw, maar altijd in verbinding met de bewoners.
5. Ruimtelijke impact is niet te voorkomen. Ruimte wordt eerst gezocht in verhard stedelijk gebied.
6. Betaalbaarheid, betrouwbaarheid en zekerheid voor de eindgebruiker staan voorop.
7. De energietransitie mag niet leiden tot (verdere) energiearmoede en schuldenproblematiek en wordt bij voorkeur ingezet als instrument tegen energiearmoede.

1.2 De doelstelling voor de participatie

Arnhem is zowel een initiatiefrijke stad met veel lokale duurzame energie activiteiten in de diverse buurten als een stad met grote corporatiewijken waar meer sociale problematiek samenkomt. De Arnhemmers in al deze wijken staan heel verschillend in de energietransitie. Sommige mensen vinden het heel erg belangrijk om in actie te komen en het klimaat te verbeteren, anderen staan er onverschillig in, hebben veel eigen zorgen of vinden het bijvoorbeeld vooral aan Den Haag om met oplossingen te komen. Toch zullen al deze mensen, onafhankelijk van hun houding en positie, betrokken moeten worden bij de energietransitie.

Het participatiekompas geeft antwoord op de vraag hoe je de Arnhemmers in al hun diversiteit op maat kunt betrekken. En ook wanneer het verstandig is om te beginnen met het betrekken van mensen. Het uitgangspunt is dat iedereen een haakje heeft waar je op aan kunt sluiten om het gesprek over de transitie te starten. Het is niet de verantwoordelijkheid van de bewoner om uit zichzelf mee te doen en de energietransitie belangrijk te vinden, het is aan de gemeentelijke professionals om het haakje voor gesprek te vinden.

De energietransitie is een traject dat het komende decennium veel aandacht zal blijven vragen. Op dit moment ligt de focus op het ontwikkelen van de gemeentelijke strategie, waaronder de warmtetransitie visie, die de aanpak voor de komende jaren gaat bepalen. Bewoners worden hierbij betrokken, maar veel speelt zich nog vooral op papier af. Hierna volgt de - voor bewoners - wat onzichtbare fase van voorbereidingen en daarna een heel zichtbare en tastbare periode van werk in uitvoering, zowel op straat als in de woningen. Deze afwisseling in nauwe betrokkenheid en minder zichtbare betrokkenheid, daagt uit tot slimme communicatiestrategie en meerdere manieren om bewoners ook betrokken te houden als er even geen nieuws te melden is.

Ook zijn niet alle onderdelen van het proces om tot aardgasvrije wijken te komen voor dezelfde mensen interessant of belangrijk. Sommige bewoners denken graag mee bij de plannen, andere zijn vooral geïnteresseerd in (samen) doen. Met het participatiekompas wordt het proces in stukjes geknipt en mensen steeds in staat gesteld op maat mee te doen. Daarbij wordt ook rekening gehouden met mensen voor wie de transitie te complex is of aandacht vraagt die zij nu in hun leven niet kunnen opbrengen. Participatie houdt in dit geval in dat de werkwijze om ook hun woningen te isoleren en gereed te maken voor de overstap naar een andere warmtebron zo goed mogelijk past bij hun leven, wensen en (financiële) mogelijkheden. De participatie wordt dan meer ingevuld vanuit de methodiek van design thinking waarbij het leven van de bewoner centraal staat en niet zijn of haar bijdrage aan het ontwikkelproces. Er wordt maatwerk geleverd in het (ontzorg) aanbod, zodat iedereen mee kan doen.

Particuliere Woningeigenaren en Huurders

De focus in het participatiekompas ligt op het betrekken van de particuliere woningeigenaren. Zij zullen zelf een stap moeten zetten om hun woning op tijd gereed te maken voor de aansluiting op een andere warmtebron. Dat betekent echter niet dat de huurders niet meegenomen worden in de participatie rond de energietransitie. De woningcorporatie is verantwoordelijk voor een ordentelijk proces met haar huurders voor de aanpassingen van hun woningen. De gemeente heeft echter een belangrijke zorgplicht naar al haar bewoners en kijkt ook naar de kwetsbare huurders, waar energiearmoede dreigt of reeds speelt, die informatie onvoldoende begrijpen of niet zelfredzaam zijn. Daarnaast vindt de gemeente het ook belangrijk dat alle Arnhemmers hun energievraag naar beneden brengen, ook de huurders. Dat betekent onder meer dat de informatiecampagne over de energietransitie zich vanzelfsprekend ook op alle Arnhemmers richt en we wijkgesprekken met de hele stad voeren.

1.3 Participatie Eisen vanuit het Klimaatakkoord

Het Klimaatakkoord stelt vast dat burgerparticipatie bijdraagt aan de bevordering van draagvlak voor de maatregelen uit het klimaatbeleid. Zeker bij de realisatie van de aardgasvrije woningen/wijken, waar beleid reikt tot achter de voordeur van bewoners, is acceptatie en medewerking cruciaal.

Het Klimaatakkoord maakt onderscheid tussen participatie in de beleidsfase enerzijds, waarin de overheid de verantwoordelijkheid heeft voor een goed proces (Regionale Energie Strategie, Transitie Visie Warmte) en anderzijds, de participatie rond concrete projecten die geïnitieerd zijn door bewoners, een lokaal bedrijf of maatschappelijke organisatie. Dit kunnen projecten zijn als lokale windmolens, deelauto's in de wijk of een collectieve warmte oplossing. In dat geval ligt de verantwoordelijkheid vooral bij de initiatiefnemer.

Het Rijk is weinig concreet over de eisen aan de invulling van de participatie bij de ontwikkeling van de RES, Transitie Visie Warmte en de uitvoeringsplannen. Mogelijk verandert dat in de komende jaren als de contouren van de oplossingen beter zichtbaar worden en mogelijkheden ontstaan voor meer 'dwingende' aanpakken. In ieder geval gaat de Omgevingsvisie - die per 2021 van kracht wordt - inspraak mogelijk maken.

Een goed aanknopingspunt voor de Arnhemse aanpak is het streven in het Klimaatakkoord naar een evenwichtige eigendomsverhouding (50%) in de nieuwe energie oplossingen. Er wordt verwacht dat er bewust wordt nagedacht over publiek eigenaarschap, bijvoorbeeld in de vorm van energiebedrijven waarin bewoners, overheden en/of lokale bedrijven participeren, naast de voorzieningen die de grote bestaand bedrijfsleven gaat bieden. Deze lokale publieke ondernemingen zijn meer dan alleen een technische/economische oplossingen, ze dragen ook bij aan de lokale veerkracht, versterken het sociale weefsel en bieden een verdienmodel dat een deel van de opbrengsten weer laat terugvloeien naar de wijk.

Vanuit het Klimaatakkoord zijn aanbevelingen en handreikingen beschikbaar. De handreiking participatie in duurzame energie-projecten biedt een overzicht van wettelijke leidraden en mogelijke instrumenten om participatie vorm te geven, evenals inspiratie uit voorgaande processen. https://www.klimaatakkoord.nl/participatie/handreiking-participatie-duurzame-energie/participatie-in-beleidsfase

1.4 Werkwijze bij het opstellen van de strategie en de uitwerking per wijk

Het participatiekompas en de separate uitwerking per wijk bouwt voort op de ervaringen die reeds zijn opgedaan door het AANjaagteam, de expertise van de diverse ambtelijke professionals in de wijken en de vele onderzoeken die zijn uitgevoerd. Op basis van deskresearch van het bestaand materiaal en aanvullende verklarende interviews zijn wijkprofielen opgesteld. Deze profielen zijn vervolgens in een tweetal werksessies verrijkt en aangescherpt door de teams Leefomgeving en de leden van het ambtelijke energietransitie team. Parallel hieraan is een eerste aanzet tot de overkoepelende strategie opgesteld. Ook deze is getoetst door de beide teams alvorens deze verder is uitgewerkt.

Bronnen:

- Warmteverkenning http://data.overmorgen.nl/arnhem
- Storymaps per buurt
- Betrokkenheidsanalyse Bewoners door Citisens, inclusief verdiepingsanalyse
- De Arnhemse AANpak van de Wijkgerichte Energietransitie
- Wijkinitiatieven ArnhemAAN
- Evaluatie 1 jaar Lijn 2030
- Smart Energy Cities methodiek
- Energiemonitor 2019 HOOM
- Handreiking Participatie in Duurzame Energie, bijlage bij Klimaat Akkoord

1.5 Leeswijzer

Na dit inleidende hoofdstuk waarin de doelstellingen, vereisten en werkwijze kort zijn beschreven wordt in hoofdstuk 2 het Participatiekompas toegelicht. Het Participatiekompas is het instrument waarmee voor iedere wijk de participatie strategie kan worden vastgesteld. Dit hoofdstuk vormt de kern van dit documenten legt de basis voor de verdere uitwerking per wijk in de latere hoofdstukken. Hoofdstuk 3 biedt vervolgens praktische tips voor de projectmanager Participatie bij de organisatie van de participatie in zijn of haar wijken.
In de bijlage zijn ter inspiratie verschillende instrumenten opgenomen die mogelijk van nut kunnen zijn bij het ontwikkelen van een passend aanbod in de wijk.

Het participatiekompas wordt vergezeld door een eerste voorlopige uitwerking per wijk, uitgaande van de verdeling in kansrijke wijken, wijken van de toekomst en de overige wijken. Op basis van deze aanzet kan de projectmanager participatie de aanpak per wijk verder uitwerken.
Dit is een apart document, getiteld ‘Op maat aan de slag in de Arnhemse Wijken’.

Hoofdstuk 2

Het Participatiekompas, voor maatwerk in de wijken

Het participatiekompas voor heel Arnhem is een veelomvattend geheel: een heel scala aan wijken, doelgroepen, mogelijke energieoplossingen, tijdspaden en zo verder. Iedere wijk heeft haar eigen buurtjes, couleur locale, wijkvraagstukken, bewonersorganisaties en sociale dynamiek. Om zo goed mogelijk recht te doen aan deze diversiteit en er voor te zorgen dat in alle wijken de bewoners op maat worden meegenomen in de energietransitie is het Participatiekompas ontwikkeld.

Het Participatiekompas kent vier coördinaten die de participatie aanpak en inzet van specifieke tools per wijk bepalen:

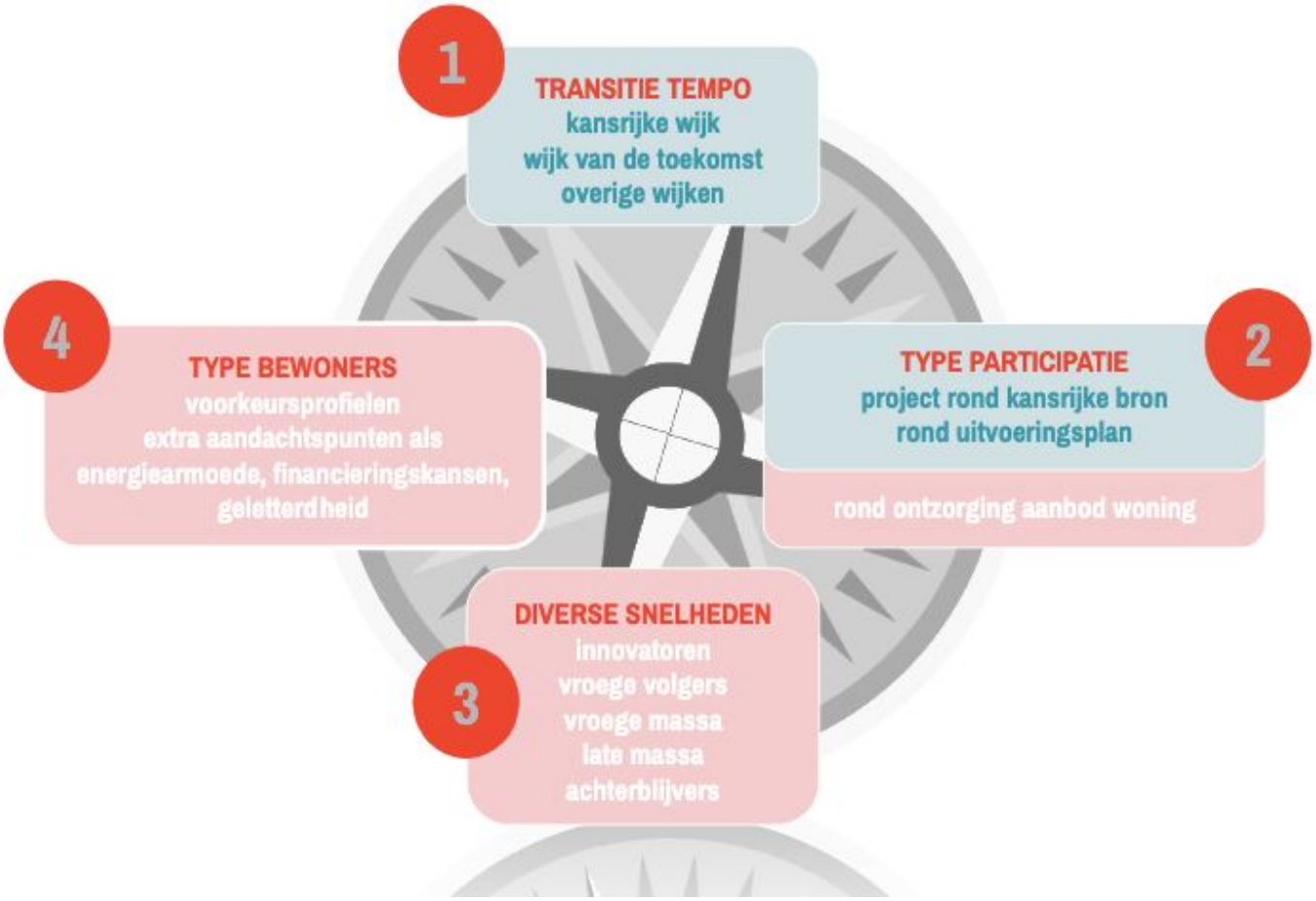
1. **Het transitie tempo**: onderscheid naar drie typen wijken, de wijken met kansen om te versnellen rond een bron, wijken van de toekomst en de overige wijken die allemaal vast aan de slag gaan met bewustwording, energie besparen, isoleren en andere zogenaamde no-regret maatregelen.
2. **Het type participatie dat nodig is**: projectparticipatie rond een kansrijke bron in de wijk, participatie bij de ontwikkeling van het uitvoeringsplan voor een buurt of (delen van de) wijk en de participatie om tot het best passende aanbod te komen om bewoners te ontzorgen bij het aardgas ready maken van hun woning (inmeten, offertes, aannemer, financiering, tijdelijk opslag spullen, tijdelijke woning ect).
3. **De diverse snelheden onder bewoners**: van innovatoren die voorop lopen, de massa die aanhaakt als het aanbod helder is tot degenen die als laatste aanhaken, volgens de innovatie-adaptatie curve van Rogers.
4. **De diverse voorkeurstypen onder bewoners**: kritische vernieuwers, stadse nomaden, eigengereide digitalen, honkvaste buurtbewoners, geïnformeerde gezinsdrukte, gevestigde beïnvloeders, zorgzame senioren en zelfbewuste aanpakkers, volgens het Citisens model.

Het is duidelijk dat een kansrijke wijk, met vooral hoogopgeleide bewoners met veel vertrouwen in overheid en eigen kunnen een andere strategie vraagt dan een kansrijke wijk met dezelfde opgave maar een heel ander type bewoners. De aanpak is weer anders als de wijk vooralsnog nog niet van het aardgas af zal gaan, maar de bewoners wel bewust moeten worden van de veranderingen die er ook in hun woning nodig zijn. Naast de verschillen zijn er ook overeenkomsten dwars door de wijken heen. De overeenkomsten bieden ook voeding voor de ontwikkeling van nieuwe instrumenten en tools.

Het Participatiekompas stelt de projectmanager Participatie is staat om per wijk te bepalen wat er nodig is en steeds weer opnieuw zijn of haar koers te bepalen. De eerste strategische lijn voor 2020-2021 voor de diverse wijken is uitgewerkt in het begeleidende document ‘Op maat aan de slag in de Arnhemse Wijken’.

Het Participatiekompas: zet je koers uit in de wijk!

- Wat is nu, op dit moment, het participatie vraagstuk?
- Waar staat de wijk per coördinaat?
- Wat biedt de Arnhemse Toolbox dat ik kan inzetten?
- En met welke bewoners, ondernemers en organisaties kan ik samenwerken?



Arnhemse Toolbox Energietransitie

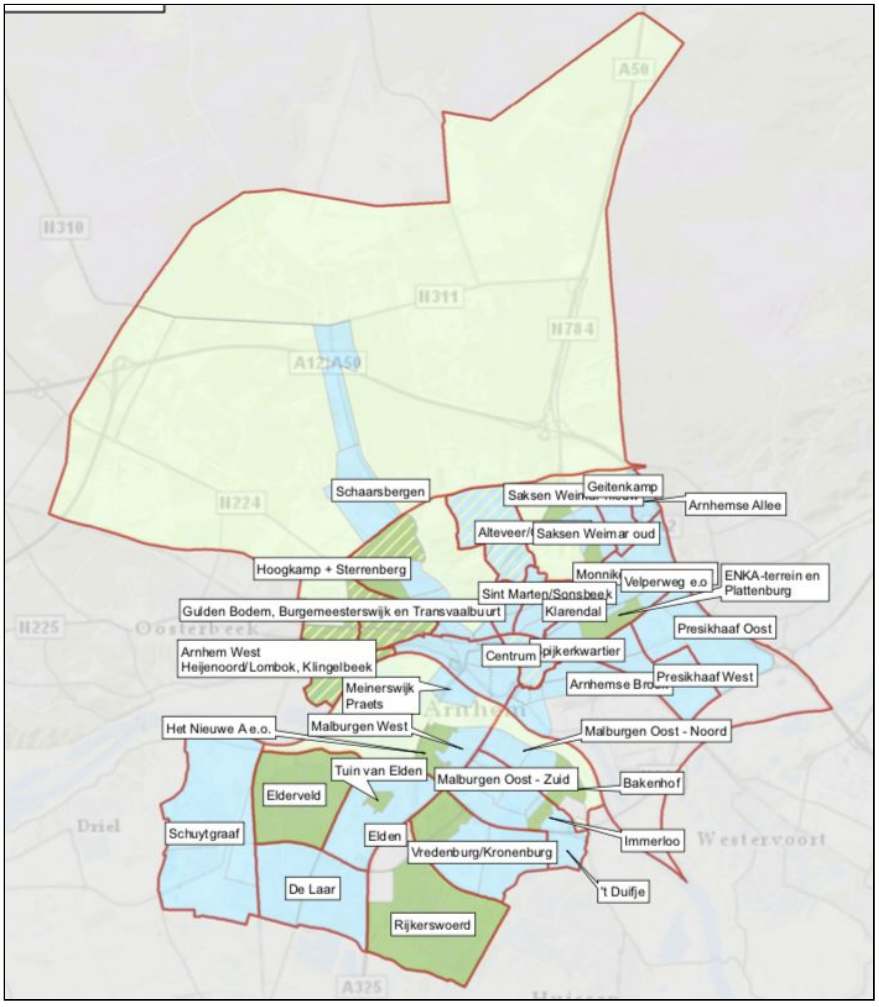
De gemeente biedt een uitgebreide toolbox met instrumenten die variëren van online informatiebronnen en fysieke vraagbaken in de wijk zoals Lijn 2030 , adviesmogelijkheden voor bewoners via bijv. een woonwensen coach of de 10x10 coaches voor mensen met een migratieachtergrond, juridische aanpassingen zoals het vereenvoudigen van vergunningen en financiële ondersteuning via onder meer de energiebespaarlening.

2.1 Coördinaat 1: het Transitie Tempo

Binnen Arnhem zijn drie typen wijken onderscheiden op basis van een analyse van de status van het vastgoed, de technische haalbaarheid, de sociale en technische meekoppelkansen, aannemelijke warmte opties en een spreiding in diversiteit van de wijken om optimaal te kunnen leren.

- *Kansrijke wijken voor 2030 aardgasvrij*: wijken of buurten binnen wijken die op dit moment het meest kansrijk zijn om voor 2030 op een andere warmtebron over te stappen, ofwel vanwege de aanwezigheid van een decentrale bron of de goede staat van het vastgoed.
- *Wijken van de Toekomst*: wijken, die niet onder de kansrijke wijken vallen, maar waar vanuit het Wijken van de Toekomst-programma reeds veel initiatief onder bewoners is gestart, van onderzoek naar alternatieve bronnen tot bewustwordingscampagnes. Deze worden echter niet allemaal kansrijk geacht om voor 2030 van het aardgas af te gaan.
- *Overige wijken:* wijken die allemaal vast aan de slag gaan met bewustwording, energie besparen, isoleren en andere zogenaamde no-regret maatregelen. De gemeente voert met al deze wijken een gesprek over de energietransitie. Onder 'overige wijken' vallen ook de buurten binnen de 'kansrijke wijken' die niet mee kunnen doen aan de kansen rond de bron. Deze wijken worden vooralsnog niet kansrijk geacht om voor 2030 van het aardgas af te gaan.





Deze verdeling is geen idee-fixe. Als op enig moment duidelijk wordt dat versnelling niet mogelijk is, of er zich juist in andere wijken een kans voordoet kan er op -of afgeschaald worden in inzet in de wijk.

Kansrijke wijken voor aardgasvrij in 2030

In de kansrijke wijken wordt in 2020 en 2021 onderzocht of deze wijk voor 2030 van het aardgas af zou kunnen. Er zijn twee soorten kansrijke wijken. Het eerste type kansrijke wijk kent een reële kans op de ontwikkeling en haalbare exploitatie van een decentrale warmtebron in de wijk. Deze bron hoeft niet beschikbaar te zijn voor de hele wijk. Vaak zal er dan ook sprake zijn van een kansrijk project voor een of meerdere buurten binnen de wijk, terwijl de rest van de wijk zich bij de 'overige wijken' schaart en zich via de campagnes en ondersteuning vanuit ArnhemAAN en ELMG klaarmaakt voor de transitie.

- Vredenburg/Kronenburg: Lokaal warmtenet (MT) met thermische energie uit oppervlaktewater;
- Plattenburg: Lokaal warmtenet (MT) met restwarmte van het datacenter op het Akzo terrein;
- Hoogkamp: Lokaal warmtenet (MT) met warmte vanaf een thermisch zonneveld;
- Elderveld: Lokaal warmtenet (LT/MT) met thermische energie uit afvalwater (RWZI);
- Arnhem West: Diverse kansen op een lokaal warmtenet /LT/MT/HT), waaronder herontwikkelingsproject de Hes (bodemwarmte) en de herontwikkeling van Het Dorp;
- Malburgen Oost (Immerloo): warmtenet/stadswarmte van Vattenfall (corporatie traject).

Er wordt een werkgroep ingesteld waarin bewoners zijn vertegenwoordigd om tot een goede aanpak van het project te komen. Per wijk wordt gekeken wie allemaal een plek in de werkgroep dienen te krijgen om tot een goede afspiegeling van de voor het project relevante bewoners te komen. Zie hiervoor de uitwerking per wijk.

De andere kansrijke wijken zijn recente nieuwbouwwijken waar de woningen al op label A tot A+++ zitten of met relatief weinig inzet aangepast kunnen worden naar Label A. In deze wijken wordt ingezet op een overstap naar all electric, individueel of collectief.

Het gaat om de wijken:

- Malburgen Oost-noord: De Bakenhof/Stadseiland
- Malburgen West: Het Nieuwe A
- Rijkerswoerd
- Monnikenhuizen: Saksen Weimar
- Monnikenhuizen: Nieuw Monnikenhuizen
- Elden: Tuin van Elden

In deze wijken hoeft geen alternatieve bron te worden ontwikkeld. Echter, duurzame opwekking van elektriciteit is wel een belangrijk thema. En er zal wel een afweging worden gemaakt of het verstandig is om te werken met collectieve warmtepompen of juist dit per woning individueel of groepjes woningen op te lossen. Daarnaast zullen alle bewoners aan de slag moeten om de laatste stap te zetten om de woning gereed te maken voor de overstap. Mogelijk kunnen er onderdelen uit de diverse wijken samen genomen worden, omdat het steeds om dezelfde vraagstukken gaat. Daarnaast ligt het

voor de hand dat er samenwerking mogelijk is in betrekken van leveranciers of organiseren van vraagbundeling.

Wijken van de Toekomst

Het programma Wijken van de Toekomst richt zich op één van de hoofdthema's van de energietransitie in de gebouwde omgeving: de stapsgewijze afkoppeling van het aardgas van de Gelderse wijken én de opbouw van een nieuwe basis voor warmtevoorziening. Het programma maakt onderdeel uit van het Gelders Energieakkoord en is reeds in 2016 gestart. Een Wijk van de Toekomst richt zich zowel op de aardgasvrij opgave, als op duurzaam vervoer en aanpassingen rond klimaatadaptatie en is dus breder georiënteerd dan alleen de energietransitie. De activiteiten van de initiatieven in deze wijken worden ondersteund vanuit de provinciale subsidie Wijk van de Toekomst met cofinanciering van de gemeente. Daarnaast zijn AANjagers, met middelen uit het AANjaagfonds, ingezet om de bewonersinitiatieven te ondersteunen. In principe zijn er vier Wijken van de Toekomst in Arnhem. De wijken Arnhem West en Hoogkamp zijn echter ook aangewezen als kansrijke wijken. Rest de wijken:

- Alteveer - Cranevelt / Duurzaam Craneveer
- Spijkerkwartier / Spijkerenergie

Om het initiatief in deze wijken recht te doen is er voor gekozen deze twee Wijken van de Toekomst apart te benoemen in het participatiekompas. De bestaande trekkers in de wijken, de bewonersinitiatieven Duurzaam Craneveer en Spijkerenergie, zijn door de gemeente ook aangewezen als belangrijke partner in de ontwikkeling van de uitvoeringsplannen. Daarnaast zijn ze een cruciale partner in de uitvoering van de bewustwordingsactiviteiten in de wijken.

De Arnhemse Wijken van de Toekomst worden op dit moment begeleid door de procesbegeleiders vanuit het programma Wijken van de Toekomst. Voor het vervolg is het belangrijk dat er heldere afspraken komen waarin duidelijk vermeldt staat welke rol en verantwoordelijkheid de bewonersinitiatieven Duurzaam Craneveer en Spijkerenergie hebben in de begeleiding van de ontwikkeling van de uitvoeringsplannen, de bewustwordingsactiviteiten en waar van toepassing, de lopende onderzoeken rond decentrale bronnen. Daarbij is het ook belangrijk dat helder is hoe zij samen met de gemeente de andere bewoners in de wijk gaan betrekken. Per wijk moet worden bezien welke rol gevraagd kan worden en men bereid is te nemen. Zie hiervoor ook de uitwerking per wijk.

Overige wijken

In de overige wijken worden mensen bewust gemaakt van de energietransitie: wat is de aanpak van de gemeente, wat gaat er in hun wijk gebeuren, wat kunnen ze zelf nu al doen om hun energievraag te verminderen en hoe kunnen ze hun woning gereed gaan maken voor de overstap naar een andere energiebron. Deze wijken hebben een ander tijdspad dan de kansrijke wijken, zij zullen nog niet voor 2030 van het aardgas afgaan.

Het wijkgesprek

In al deze wijken vindt een wijkgesprek met de wijkbewoners plaats, waarin wordt uitgelegd hoe de Arnhemse aanpak er uit ziet de komende jaren, hoe bewoners zich kunnen informeren en zelf aan de slag kunnen gaan en wordt opgehaald wat bewoners bezighoudt, waar ze zich zorgen over maken of wat ze van de gemeente of andere partijen verwachten.

Dit gesprek wordt georganiseerd in samenwerking met de logische partners in de wijk. Denk aan de woningcorporaties, het duurzaamheidsinitiatief en de wijkvereniging.

In de nadere uitwerking van de wijken in hoofdstuk 6 is onderscheid gemaakt tussen wijken met vooral koop of huur en zijn de wijken die in voorgestelde aanpak op elkaar lijken geclusterd. Dit geeft de volgende clustering:

overige wijken met vooral koopwoningen

- Elden en De Laar;
- Schaarsbergen, Burgemeesterswijk, Gulden Bodem en Velperweg e.o.;
- St. Marten, Sonsbeekkwartier en Transvaalbuurt;
- Monnikenhuizen en Presikhaaf Oost.

overige wijken met vooral huurwoningen (corporatie bezit en vrije sector huur)

- Klarendal, Arnhemse Broek, Presikhaaf West, Malburgen Oost-noord en Malburgen West;
- Geitenkamp en Malburgen Oost-zuid;
- Centrum.

2.2 Coördinaat 2: het type participatie

In de wijken spelen verschillende vraagstukken rond de energietransitie. Deze vragen allemaal hun eigen participatie aanpak. Soms is het belangrijk alle bewoners in de wijk te betrekken, en soms is het vooral belangrijk om alleen de bewoners die het betreft goed aan tafel te hebben zitten. Soms wil je samen met bewoners co-creëren en soms gaat er er meer om goed te luisteren, dit goed te vertalen en dat weer goed terug te geven. De complexiteit van de transitie zorgt ervoor dat in de wijk vaak meerdere zaken tegelijkertijd spelen: met een initiatiefrijke groep bewoners worden de kansen rond een bron verkend, de hele wijk wordt daarnaast betrokken bij de ontwikkeling van het wijkuitvoeringsplan en mogelijk loopt er ook nog een traject met een woningcorporatie rond de renovatie en verduurzaming van een flat. Als projectmanager Participatie, en als WET team, is het belangrijk om al deze trajecten goed te onderscheiden en te voorzien van eigen participatie aanpakken. Daarbij bezie je ook steeds waar deze trajecten elkaar onderling beïnvloeden, versterken of tegenwerken.

In het participatiekompas worden daarom drie soorten participatie onderscheiden. Bij het bepalen van de koers voor de buurt of (delen van de) wijk bepaal je welke soort(en) participatie nodig is.

2.2.1 Projectparticipatie rond een kansrijke bron

In sommige gevallen is er een specifieke kans om een mogelijke warmtebron te ontwikkelen en neemt de gemeente het voortouw met stakeholders of is er een initiatief genomen door de bewoners om zelf tot een alternatieve warmtebron te komen. Om deze alternatieve bron rendabel te kunnen exploiteren is in veel gevallen een minimaal aantal afnemers nodig. Dat kunnen bewoners en/of bedrijven en maatschappelijke organisaties zijn. De participatie is in deze gevallen gericht op:

- Het zo goed mogelijk uit te voeren van het project zelf. Zijn alle stakeholders goed betrokken, kan iedereen die relevant is zijn mening uiten, is er ruimte om in de uitvoering een rol te nemen?
- Benutten van de kans, door het werven van het benodigd aantal bewoners die warmte van de bron gaan afnemen. Hoeveel bewoners zijn er minimaal nodig? Wanneer is het aanbod (de prijs, de aanpassingen in de woning etc.) van dien aard dat zij mee willen doen? Wat houdt mensen tegen?

Projectparticipatie speelt in de kansrijke wijken en in de Wijken van de Toekomst.

<u>kansrijke wijk</u>
Verantwoordelijk voor de participatie: de gemeente.
Mogelijke vorm: op te richten projectwerkgroep waarin een afvaardiging van bewoners, gemeente, en andere logische betrokkenen (ontwikkelaar, corporatie, netbeheerder, technische partij, mogelijk bewonersinitiatief) vertegenwoordigd zijn.

Wijken van de Toekomst
Verantwoordelijk voor de participatie: het bewonersinitiatief (heldere afspraken vastleggen) met op de achtergrond de gemeente als partner
Mogelijke vorm: het bewonersinitiatief waarin diverse bewoners zijn verenigd, aangevuld met momenten waarop de gemeente en andere logische betrokkenen aanschuiven (andere bewonersorganisaties in de wijk, ontwikkelaar, corporatie, netbeheerder, technische partij).

2.2.2 Participatie om tot een gedragen wijkuitvoeringsplan te komen

Voor alle wijken moet - op termijn - een uitvoeringsplan worden ontwikkeld. In dit plan staat tenminste vermeldt wat de bron voor de wijk gaat worden, wat de tijdsfasering is en wie welke rol heeft in het proces daar naartoe.

Het rijk is weinig specifiek over de uitwerking. Belangrijk is dat bewoners, bedrijven en maatschappelijke organisaties worden betrokken bij het opstellen ervan. En dat het plan acht jaar voordat de wijk van het aardgas afgaat gereed is. Voor Arnhem betekent dit het volgende:

- Voor de wijken die daadwerkelijk voor 2030 van het aardgas afgaan moet in 2022 het uitvoeringsplan gereed zijn. Het plan moet uitwijzen of, hoe en onder welke voorwaarden dit haalbaar is. Alle bewoners in de wijk moeten betrokken worden of de oprechte kans hebben om mee te praten bij het opstellen van het uitvoeringsplan.
- In het projectplan Wijken van de Toekomst uit het Gelders Energieakkoord is opgenomen dat de bewonersinitiatieven het voortouw nemen in de ontwikkeling van het uitvoeringsplan. De betreffende wijken van de toekomst zijn geen kansrijke wijk, de horizon is hier 2040 of mogelijk zelfs 2050.
- De overige wijken hoeven voorlopig nog geen uitvoeringsplan te hebben. Voor deze wijken zijn de bestaande warmteverkenning en de gemeentebrede transitievisie warmte (in de maak) voorlopig voldoende.

kansrijke wijk
Verantwoordelijk voor de participatie: de gemeente.
Mogelijke vorm: het uitvoeringsplan zelf wordt ontwikkeld door de partners in de projectwerkgroep van de wijk waarin de gemeente, bewonersorganisatie en andere partners zijn verenigd. De kansen rond de mogelijke warmtebron voor de wijk zijn het vertrekpunt voor het plan.
In een serie bewonersbijeenkomsten worden steeds onderdelen van het plan besproken en/of getoetst bij de bewoners van de wijk.[1] Om er zeker van te zijn dat er een brede vertegenwoordiging van de bewoners is kan ervoor gekozen worden aanvullend een klankbordgroep (twee bewoners per flat, buurt) in te stellen. Dit is vooral belangrijk in wijken waar mensen niet snel uit zichzelf naar een bijeenkomst komen, of de verschillen tussen de diverse buurten in de wijk heel groot zijn.

[1] Zie het Hoofdstuk Samen aan de Slag voor tips om zoveel mogelijk mensen in de wijk te bereiken.

Wijken van de Toekomst
Verantwoordelijk voor de participatie: het bewonersinitiatief en de gemeente trekken hier samen op. Er worden specifieke afspraken gemaakt waarin de verantwoordelijkheden over en weer duidelijk zijn. De gemeente kan de rol van de eerste verantwoordelijke op zich nemen, of andersom het buurtinitiatief. Dit is afhankelijk van de wensen van het initiatief.
Mogelijke vorm: het uitvoeringsplan wordt ontwikkeld binnen de structuur van het bewonersinitiatief waarin diverse energieke bewoners zijn verenigd, aangevuld met momenten waarop de gemeente en andere logische betrokkenen aanschuiven (andere bewonersorganisaties in de wijk, ontwikkelaar, corporatie, netbeheerder, technische partij).
Ook hier kan het verstandig zijn een klankbordgroep in te stellen. De coördinatie hiervan ligt bij de gemeente.

2.2.3 Participatie om tot het best passende ondersteuningsaanbod voor de woningen te komen

Bijna alle bewoners in de Arnhem zullen aanpassingen aan hun woningen moeten (laten) doen. Het is belangrijk dat hiervoor een goed ondersteuningsaanbod wordt geboden. Zo'n aanbod kan bestaan uit een advies voor de benodigde aanpassingen, een voorselectie van betrouwbare bouwpartijen en leveranciers, juridische ondersteuning rond de aanvraag van vergunningen, financiële ondersteuning middels leningen of bijvoorbeeld een woonabonnement en praktische hulp, zoals het aanbrengen van eenvoudige isolatiematerialen voor kierdichting. Veel van de onderdelen voor het aanbod zijn reeds opgenomen in de Toolbox Energietransitie. Andere zullen de komende jaren nog worden ontwikkeld, ofwel door bewoners zelf, ofwel door ondernemers, gemeente of een samenwerking daar tussen.

Wat voor ondersteuningsaanbod er nodig is is afhankelijk van de bewoners in de wijk en het benodigde type aanpassingen aan hun woning. Bewonersinitiatieven die zelf met een plan voor hun wijk zijn gekomen, zoals in Hoogkamp, zullen mogelijk zelf zo'n aanbod ontwikkelen. De projectmanager Participatie heeft in dit geval een faciliterende rol en koppelt de initiatiefnemers aan de verschillende instrumenten in de Toolbox Energietransitie.

In de wijken met veel corporatiebezit en gespikkeld bezit is een ander type ondersteuningsaanbod nodig. Vaak zal het de vraag zijn of hier wel uitgebreide participatietrajecten moeten worden opgezet om tot een visie voor de wijk te komen. Mensen kunnen het lastig vinden om dit soort complexe trajecten te overzien, worden in beslag genomen door zorgen in het eigen leven, en beschikken niet over voldoende zelfstartend vermogen en financiële armslag om zelfstandig hun woningen gereed te maken over de overstap. De bewoners moeten netjes meegenomen worden in de aanpak voor hun wijk en de ruimte krijgen hun mening te geven. Maar belangrijker in deze wijken is dat de bewoners ontzorgd worden en vooral geholpen worden met het nemen van concrete stappen. Hier ligt een grote verantwoordelijkheid voor de gemeente om de mensen op maat te ondersteunen.

De participatie neemt in dit geval meer de vorm aan van co-creatie en is er op gericht om tot een passend ondersteuningsaanbod en werkwijze te komen. Aan de hand van visuele werkvormen met veel fotobeelden en tekeningen worden inzichten opgehaald, belangrijke belemmeringen in kaart

gebracht en randvoorwaarden genoteerd die bewoners inbrengen. De projectmanager Participatie vertaalt deze naar een uitvraag voor het benodigde aanbod door professionele partijen en de gemeente. En wellicht naar aanvullende sociale activiteiten in de wijk, waarin bewoners of maatschappelijke organisaties (elkaar) helpen.

Door samen te ontwerpen, waarin het leven van de bewoner centraal staat en inzicht wordt verkregen in de ambities en obstakels die een bewoner heeft te overwinnen (ook wel service design genoemd) is het mogelijk het aanbod en campagnemateriaal zo goed mogelijk te laten aansluiten op de taal, aanpak en diensten die de bewoner passen. Denk bijvoorbeeld aan een oudere dame die zich vooral zorgen maakt over de volgestouwde zolder die leeg moet worden geruimd voor de isolatie van het dak, of het Hindoestaanse gezin dat misschien wel twee zonneboilers nodig heeft omdat ze drie keer per dag willen douchen om rein aan tafel te kunnen gaan.

Deze wijze van participatie is vooral van belang in de wijken met veel corporatiebezit of gespikkeld bezit: zoals Vredenburg/Kronenburg, Malburgen, Presikhaaf, Geitenkamp. En is onafhankelijk van het onderscheid kansrijke wijk, wijk van de toekomst of overige wijk. In al deze wijken moet voor de (in meer of mindere mate) kwetsbare bewoners een ondersteuningsaanbod worden ontwikkeld. In het derde kwartaal van 2020 is het plan Energiearmoede gereed dat een belangrijk onderdeel van het aanbod zal zijn.

Dit ondersteuningsaanbod wordt logischerwijze onderdeel van de groeiende Toolbox Energietransitie.

2.3 Coördinaat 3: de diverse snelheden in omgaan met verandering

Een belangrijke zorg die bij veel politici en ambtenaren leeft is de ervaring dat niet alle bewoners uit zichzelf naar informatiebijeenkomsten komen en aan de slag gaan met hun woningen. Zij komen in hun werk bewoners tegen die totaal geen interesse hebben voor het thema energietransitie of ronduit negatief zijn over het onderwerp. Er zijn twee manieren om hier vanuit het participatiekompas op in te spelen:

- Erkennen dat er onderscheid bij mensen is in hun omgang met nieuwe innovaties (wat de energietransitie feitelijk is) zoals in deze paragraaf wordt beschreven en gericht sturen op wie je in welke fase van de ontwikkeling betrekt (en dus ook mensen voorlopig nog even laten - die komen straks wel).
- Erkennen dat mensen allemaal heel verschillende behoeften, voorkeuren en ambities hebben zoals in de paragraaf 2.4. aan de hand van het Citisens model wordt uitgewerkt en daar actief op inspelen met de soorten activiteiten, communicatieboodschappen en ondersteuningsaanbod.

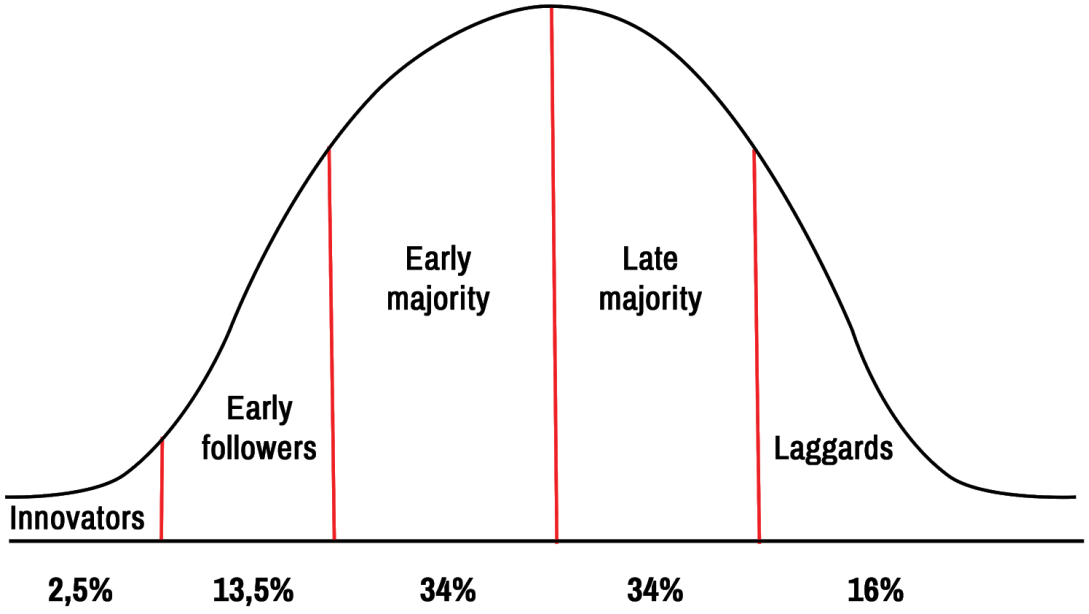
100% slagingskans?
In beide gevallen blijft gelden: participatie garandeert geen 100% slagingskans. Daar is het ook niet voor bedoeld. Participatie gaat erover dat mensen het recht hebben om nauw betrokken te worden bij de veranderingen die overheidswege worden ingezet en zich in hun leven afspelen. En het recht het met deze veranderingen eventueel ook volstrekt oneens te zijn. Bij participatie krijgen de mensen de kans om zich te informeren, actief mee te praten, zelf vorm te geven en mogelijk ook zelf (met andere bewoners, ondernemers en maatschappelijke organisaties) de uitvoering op te pakken.

Bij de energietransitie moet iedereen uiteindelijk van het aardgas af. Dat kun je niet met een participatieproces regelen. Je kunt de groep mensen die begrijpt dat het noodzakelijk en onvermijdelijk is wel veel groter maken en ook kun je ervoor zorgen dat de overstap naar een andere warmtebron zo makkelijk mogelijk is voor een zo groot mogelijk aantal (hele diverse) mensen of anders gesteld, zoveel mogelijk onnodig leed voorkomen. Echter, er zal wetgeving aan te pas moeten komen om echt iedereen over te laten stappen. Zolang het een vrije keus is, kun je ook nee zeggen tenslotte.

De verwachting is dat er snel aanvullend instrumentarium zal komen om gemeenten te ondersteunen om ook de groep die niet uit zichzelf wil of kan meedoen over te laten stappen. De afweging tussen het publieke belang, het collectieve belang van een groep en het belang van de individu wordt dan een spannende.

Bewoners volgens de innovatie adoptie curve

Vanuit onderzoek naar innovatie is bekend dat de adoptie van nieuwe producten en diensten via een vast stramien verloopt.[2] Als deze curve vertaald[3] wordt naar de energietransitie dan ziet dat er als volgt uit:



2,5% innovatieven: in de energietransitie zijn het vaak drie à vier bewoners, die in een buurt de koppen bij elkaar steken. Mensen die graag het wiel uitvinden en uit een enorme persoonlijke drive op zoek gaan naar nieuwe oplossingen.

13,5% vroege volgers: de eerste groep bewoners, die enthousiast mee gaat doen met de innovatoren, wil wel wat uitproberen en is trendgevoelig. Mensen die niet van *scratch* willen beginnen, maar wel graag meedoen vanaf het prille begin.

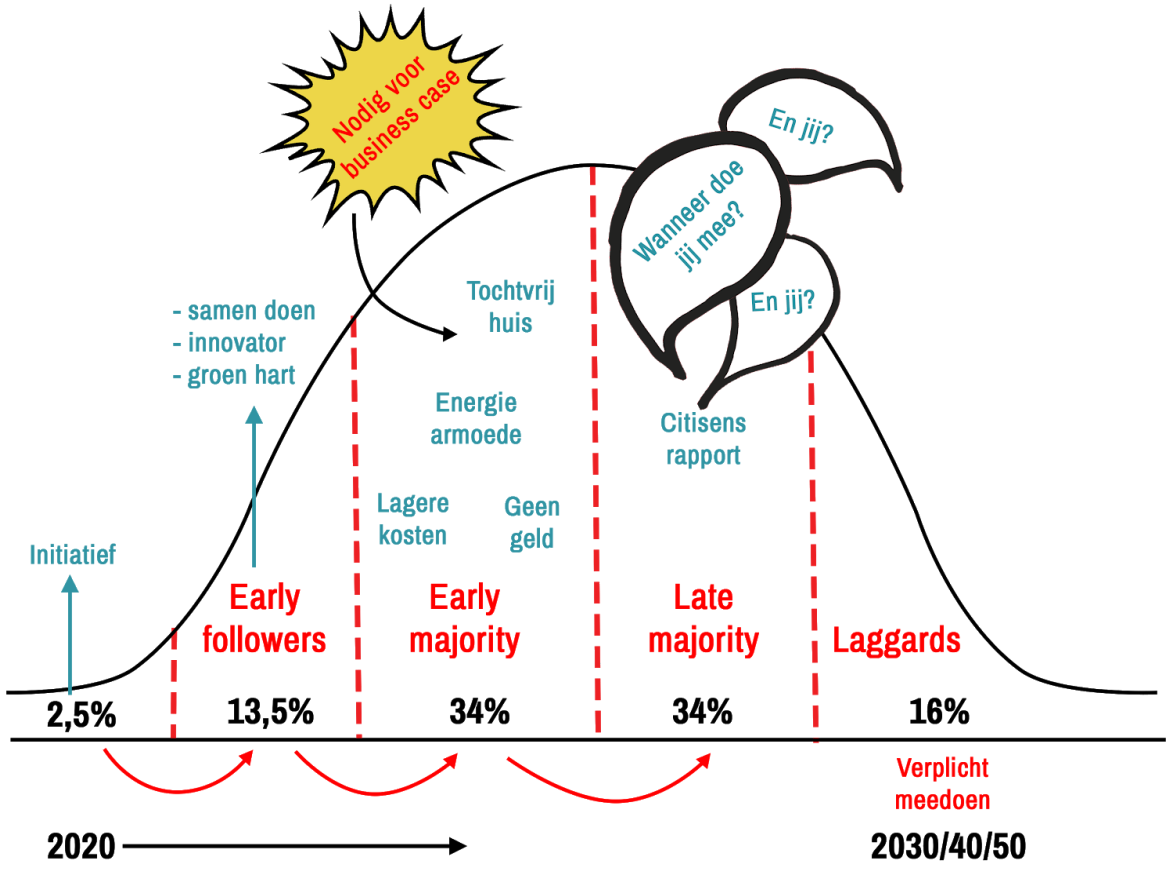
34% vroege meerderheid: de groep die aan de slag gaat als het aanbod of de aanpak in de wijk bekendheid heeft gekregen. Hier begint de markt zijn werk te doen. Een kleine groep mensen laat zien dat het kan, wat vertrouwen geeft dat het werkt. Mensen zijn nieuwsgierig, wellicht trots en doen graag mee met de succesvolle nieuwe aanpak in hun wijk.

34% late meerderheid: de groep mensen die instapt als het proces helemaal rond is, gemeengoed is geworden en eigenlijk moeten ze nu ook wel mee. Er is op dit moment dus geen sprake meer van een vernieuwing: het is helder wat er moet gebeuren, wat de oplossing is en de meeste andere mensen zijn al lang bezig met de verduurzamingsmaatregelen.

[2] Het innovatie en adoptiemodel van Rogers
[3] Werkwijze uit het Smart Energy Cities model

16% achterblijvers: de groep bewoners die afwacht en normaal pas instapt als de innovatie in de uitverkoopschappen ligt (achterhaald is). In het geval van de energietransitie zullen voor deze groep waarschijnlijk dwingende maatregelen nodig zijn.

Vanuit dit model kan ook de tijdslijn voor de participatie in de energietransitie gevolgd worden. Het begint met het bijeenbrengen van een eerste groep innovatieven, die het leuk vinden om te starten en van daaruit wordt de groep betrokkenen steeds groter. Dit is een volgordelijk proces. Vaak is er veel politieke of ambtelijke onrust omdat bepaalde groepen niet bereikt worden. Het is belangrijk dat de projectmanager Participatie zijn of haar uiterste best doet om alle mensen erbij te betrekken, maar wel op het juiste moment. Het is niet zinvol om 'achterblijvers' al vanaf het prille begin te betrekken, zij zullen niet in iets onduidelijks stappen.



Dus,

- met *innovatieven*, zoals we die in Arnhem kennen vanuit de Wijken van de Toekomst en het Aanjaagfonds, verken je het vraagstuk van de wijk, heb je het over technische zaken, duik je in de complexe materie. Laat hen aansluiten bij het strategische stakeholder overleg. En ga met hen de energie in de wijk aanwakkeren. Maar realiseer je, vanuit hun passie zijn het soms slechte verbinders. De empathie voor bewoners zonder groen innovatief hart is niet groot.

- Met de *eerste volgers* ga je de stap naar 'gewone mensen taal' maken. Zij hebben meer aansluiting bij andere bewoners en snappen beter wat bij hen speelt, wat ze belangrijk vinden. Deze groep kan het aanbod voor de wijk met de gemeente en andere stakeholders ontwikkelen.

- Met de *vroege meerderheid* ga je het aanbod als eerste testen en verbeteren. Zij tekenen in op de campagne, om allerlei redenen, en snappen dat het nog in ontwikkeling is. Ze vinden het leuk om samen met elkaar dit te doen.

- De *late meerderheid* krijgt relatief de minste aandacht. Het aanbod is rond, het is duidelijk wat er moet gebeuren en waar mensen moeten zijn. Zij kunnen met de reguliere aanbieders, financieringsmogelijkheden en ondersteuning vanuit de Toolbox Energietransitie aan de slag. Tenzij het vanuit de collectieve oplossing nodig is dat ze meedoen, dan zul je actief campagne moeten voeren om hen te stimuleren. Gaan ze dan niet mee, dan vallen ze in de volgende groep.

- De *achterblijvers* vragen wel aandacht. Wat is de reden dat ze niet aanhaken? Afhankelijk van het gekozen aanpak voor de wijk zullen ze of al op korte termijn moeten (bij een collectieve oplossing) of tot 2050 kunnen wachten. Tegen die tijd heeft het Rijk instrumentarium of wetgeving gereed voor deze groep. Echter, je wilt voorkomen dat er schrijnende redenen zijn of in de tijd gaan ontstaan (zoals stijging energieprijzen).

2.4 Coördinaat 4: Bewoners naar voorkeursprofiel

De tweede manier om recht te doen aan de diversiteit onder bewoners is door rekening te houden met de diverse voorkeursstijlen van mensen. Onderzoeksbureau Citisens heeft voor Arnhem de diverse wijken in kaart gebracht (zie het schema op de volgende pagina).

De voorkeursstijlen zijn een geabstraheerde werkelijkheid. Niemand valt voor 100% binnen een van de kleuren. Echter, voor het maken van een eerste ontwerp voor de aanpak voor de wijk geven de profielen veel inzicht. Vooral ook om te weten wat zeker niet de juiste aanpak gaat zijn!

De verfijning vindt plaats in de praktijk, wanneer de lessen en ervaringen uit de eerste bijeenkomst, informatiemarkt of 'buren-helpen-buren-isoleren' dag worden vertaald naar de aanpak voor het volgende moment of het ontwerp van de communicatie materialen. De profielen geven geen specifiek zicht op de grote groep mensen met een migratieachtergrond in 1e, 2e of 3e generatie, of er mensen met schuldenproblematiek zijn, of hoe belangrijk een bepaald groen park wordt gevonden of hoe graag men samen een buurtbedrijf zou willen starten. Voor deze verfijningslag haalt de projectmanager Participatie informatie op bij de teams leefomgeving, de sociale wijkteams, de bewonersorganisaties,

de culturele of migrantenorganisaties en de vele andere partners die helpen het beeld van de buurtjes in de wijk verder in te kleuren. Met hen, maar ook met de expertise binnen de gemeente rond de aanpak van energiearmoede, ondersteunen van lokaal initiatief, en andere programma's wordt de aanpak en de bijpassende activiteiten steeds verder bepaald.

De door het bureau Citisens gehanteerde doelgroepen



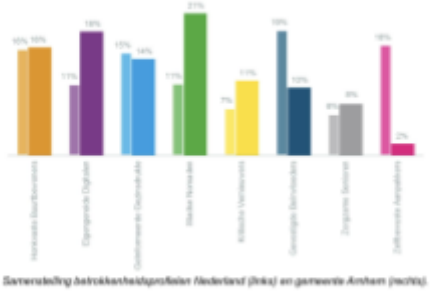
Arnhem volgens Citisens

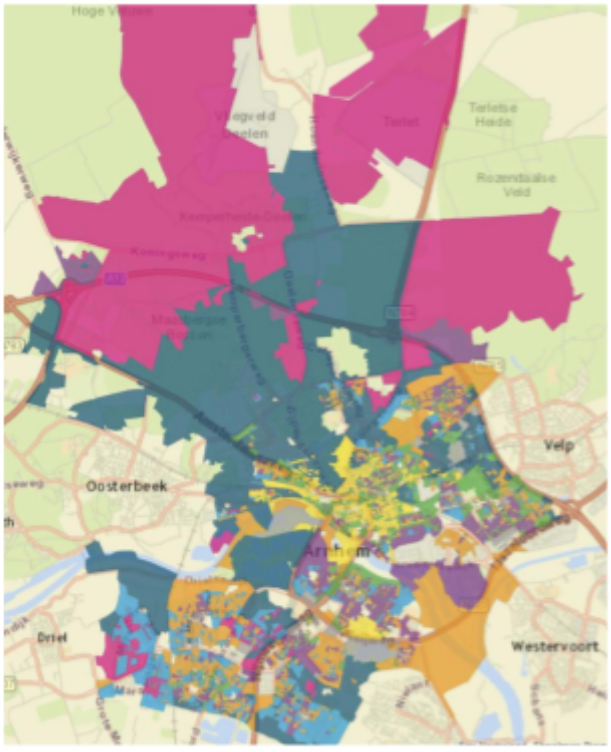
Zichtbaar wordt dat de wijken met veel huurwoningen vooral Honkvaste Buurtbewoners en Eigengereide Digitalen kennen. Deze mensen hebben het minste vertrouwen in de overheid, in zichzelf, hebben weinig budget en zijn ook niet bezig met de energietransitie. De wijken met vooral particulier eigendom en veelal oudere grote woningen zoals de omgeving van de Burgemeesterswijk en Klingelbeek zijn ook zeer homogeen: de Gevestigde Beïnvloeders. Deze groep heeft juist veel vertrouwen in zichzelf, in de overheid en ook budget en organisatievermogen om aan de slag te gaan.

Arnhem volgens Citisens verdeling

Arnhem onderscheidt zich ten opzichte van het gemiddelde in Nederland door:

- *oververtegenwoordiging Eigengereide Digitalen, Stadse Nomaden en Kritische Vernieuwers*
- *een ondervertegenwoordiging aan Gevestigde Beïnvloeders en Zelfbewuste Aanpakkers.*





In de nieuwbouwwijken in Arnhem Zuid leven veel mensen uit de groep Geïnformeerde Gezinsdrukte, gecombineerd vaak met Honkvaste Buurtbewoners. Deze beide groepen zijn vooral gericht op lokale vraagstukken: overlast, speelplekken, de school van de kinderen. Ze *doen* liever, dan dat ze *meepraten*. Het centrum daarentegen wordt gedomineerd door Kritische Vernieuwers. Ook dat zijn echte doeners, die meteen ook zelf initiatief nemen. Ze zitten daarnaast ook wel graag aan tafel bij gesprekken over de visie voor die wijk.

In voormalig corporatiewijken, waar veel herstructurering plaats heeft gevonden wonen vaak kleine groepjes Stadse Nomaden naast de bekende huurdersprofielen Honkvaste Buurtbewoners en Eigengereide Digitalen. Daarmee kan een combinatie ontstaan van mensen met totaal verschillende leefwerelden die elkaar slecht begrijpen. Tegelijk zijn Stadse Nomaden ook vaak wel enthousiast te maken voor kleine overzichtelijke buurtprojecten.

Wat vertellen deze profielen?

Het is belangrijk te beseffen dat al deze mensen moeten worden meegenomen in de overstap naar andere energiebronnen: ook de mensen die (om allerlei legitieme redenen) totaal niet bezig zijn met dit thema en er zelfs een aversie of angst voor hebben. De profielen helpen proactief in te spelen op te verwachten weerstanden, ruimte te creëren voor ongenoegen of positieve ideeën en naast de bewoners te gaan staan.

Bij iedere bewoner is een aanknopingspunt te vinden om het gesprek aan te gaan. De profielen laten zien wat 'ingangen' zijn om een gesprek te starten. Dat kan een onderwerp zijn dat hoog op de irritatie-lijst staat, een kanaal als een gewaardeerde buurtactiviteit waar je makkelijk op aan kan sluiten, of het optrekken met de vrijwilligersclub die in de buurt hoog aangeschreven staat. Maar ook juist onderwerpen in het persoonlijke leven van de bewoners, waar de energietransitie mogelijk een antwoord op kan bieden. Denk aan hoge energierekeningen door verouderde apparatuur en te weinig besef van de impact van gedrag op de energierekening. En aan gebrek aan comfort bij slecht geïsoleerde woningen, zeker bij mensen met een slechte gezondheid. Waar het omgaat is dat mensen merken dat ze worden gezien, dat er begrip is voor wat er speelt (in de wijk of hun leven), dat onderschreven wordt dat waarschijnlijk niemand zit te wachten op al deze rompslomp en kosten en… dat we het toch samen gaan doen! Dus hoe doen we het nu op een manier die bij jou / jullie past?

Daarnaast geven de profielen informatie weg die nuttig is voor de organisatie van activiteiten of het inrichten van het participatieproces. Zo is duidelijk dat de Geïnformeerde Gezinsdrukte te druk is en dat dit deels komt doordat ze kinderen hebben. De schaarse vrije tijd besteden ze dan liever niet aan inspraakavonden. Wat nu als er een activiteit wordt georganiseerd waarmee de ouders zich kunnen informeren en op snelle manier input kunnen geven, terwijl de kinderen zich vermaken met spelletjes of grappige weetjes over energie?

Bij sommige bewoners, vooral onder delen van de Honkvaste Buurtbewoners, speelt zoveel andere problematiek dat zij eigenlijk niet lastig gevallen moeten worden met de complexiteit van de transitie. Hier is het belangrijk dat de aanpak en het aanbod zo goed mogelijk passen bij wat ze nodig hebben, belangrijk vinden en aankunnen. De participatie is er hier op gericht deze inzichten op te doen. Daarvoor hoeven de mensen niet naar bijeenkomsten te komen, maar gaat de projectmanager Participatie zelf naar de mensen toe (thuis interviews, tijdens koffieochtenden of klaverjas avonden in het buurthuis, of sociale activiteiten die je zelf in de straat of portiek organiseert), betrekt deze professionals uit het sociale domein erbij en verdiept hij of zij zich zo goed mogelijk in wat een passend ondersteuningsaanbod zou kunnen zijn voor de benodigde aanpassingen in de woningen.

Aandacht voor senioren

Het betrokkenheidsprofiel **Zorgzame Senioren** is een lastig profiel, omdat de leeftijd doorloopt van de groep van 65 tot 75 die vaak nog zeer actief is en de mensen daarboven, die deels in een verzorgingsflat wonen of in corporatiebezit. Dit betrokkenheidsprofiel vinden we in meer of mindere mate verspreid over bijna alle overige wijken. De groep ouderen uit dit profiel laat zeer weinig van zich horen richting de gemeente of woningbouw. Hun betrokkenheid beperkt zich tot de eigen sociale kring. Een kwart van hen is actief in sociale activiteiten in de buurt.

De jonge (tot 75) senioren 'kleuren' vaak mee met de andere betrokkenheidsprofielen in de wijk, zoals de honkvaste buurtbewoner of de gevestigde beïnvloeder. Hen kom je ook tegen in de lokale duurzaamheidsinitiatieven en op de bewonersavonden.

In de leeftijdsgroepen daarboven wordt het lastiger. Ze zien vaak weinig nut in investeren in het energiezuinig maken van hun woning, niet zelden met het idee 'het zal mijn tijd wel duren'. En dat is begrijpelijk. Tegelijk is het helder dat de gehanteerde afschrijvingstermijn op duurzame investeringen (30 jaar) voor hen niet aantrekkelijk is. Daarnaast, voor mensen van boven de 75 jaar is het niet mogelijk om een (duurzame) lening af te sluiten. Dit is een belangrijk aandachtspunt bij de inzet van passend (financieel) instrumentarium in de wijken.

Bij particulier bezit is het vaak beter om in te spelen op de mutatiemomenten, wanneer de oudere bewoners naar een andere woning gaan en nieuwe jonge mensen met nog een hele wooncarrière voor zich de verouderde woning intrekken en grondig gaan opknappen.

Goed om voor deze groep senioren rust te creëren, en het duidelijk aan te geven als ze nog niets aan woning hoeven te doen.

Veel oudere senioren wonen ook in woningen van woningcorporaties of in zorginstellingen. In dat geval zal de instelling de aanpassing aan de woning verzorgen.

Wat wel belangrijk kan zijn, voor alle senioren, is het verlagen van hun energierekening. Senioren stoken vaak wat hoger, zijn meer thuis en hebben het ook regelmatig eerder koud. Wat zijn mogelijkheden om het comfort van je huis te verhogen en de rekening te verlagen? Bij het ontwerpen van nieuwe aanbod voor de Toolbox Energietransitie is het belangrijk goed aan te sluiten bij wat voor hen belangrijk is en te zorgen voor herkenning.

Een eerste uitwerking van de koers voor de diverse Arnhemse wijken is uitgewerkt in een aparte bijlage bij deze strategie. In het hoofdstuk volgen verschillende praktische tips gegeven die de projectmanager Participatie helpen, na bepaling van de juiste koers voor de betreffende wijk voor een gegeven periode, het proces goed in te richten.

Hoofdstuk 3

Samen aan de slag met bewoners

Concrete participatie aanbevelingen om in de praktijk mee te werken

3.1 Heldere uitnodiging en structuur

In het transitieproces is het belangrijk zowel mensen in beweging te brengen als rust te creëren. Niet iedereen hoeft meteen aan de slag en niet alles hoeft morgen. In de communicatie in de wijken zijn de volgende punten belangrijk om mee te nemen:

- Schets het grote plaatje voor heel Arnhem en laat zien hoe de wijk daarin past.
- Biedt een tijdslijn voor de wijk en benoem de verschillende stappen: energie besparen, uitvoeringsplan maken, woningen aardgasvrij ready maken, dan pas overstappen op andere bron.
- Geef per stap aan hoe de bewoners daarin betrokken worden: we doen het samen, eerlijk, duurzaam en met de wijk. U kunt meedenken en praten in een bewonersinitiatief of via de wijkraad, of meedoen via activiteiten en uiteindelijk bent u zelf degene die besluit over de aanpassingen in de woning. Ben daarnaast eerlijk over besluiten die een collectief karakter hebben en wellicht dwingend worden op termijn. Bewoners zijn niet gek, en willen weten wat ze te wachten staat.
- Ben ook duidelijk in wat bewoners wel en niet hoeven te doen. Als er nog geen urgentie is, zeg dat dan. Maar biedt altijd handelingsperspectief: dit kunt u al wel doen, daar is informatie te vinden.
- Laat zien hoe de gemeente haar verantwoordelijkheid als regisseur neemt en voor haar bewoners klaar staat met ondersteuning, informatie en concrete diensten.

In elk wijkgesprek, waarin de wethouder zoveel mogelijk aanwezig is, kunnen boodschappen worden meegenomen. Daarnaast is het verstandig de boodschap te vertalen naar mooie aantrekkelijke visuele middelen (infographic, animatie) die bewoners helpen de complexiteit te overzien en op vertrouwde plekken steeds te raadplegen zijn en een vaste plek in de communicatie hebben.



Stills uit animatie van gemeente Hilversum over de wijkaanpak in de wijk Hilversumse Meent

Een animatie kan bijvoorbeeld ook op het informatiescherm in het buurthuis of gezondheidscentrum worden afgespeeld of op de wijkwebsite. Zorg sowieso dat alle informatie te benaderen is vanuit de kanalen die bewoners gebruiken en verwacht niet dat bewoners zelf naar de daarvoor in het leven geroepen gemeentelijke website gaan: ben daar waar bewoners zijn.

Blijven uitnodigen

Het is aantrekkelijk als er een goed georganiseerde groep bewoners in een wijk aanwezig is, die als gesprekspartner kan dienen. Echter, zorg ervoor dat alle bewoners in de wijk zich steeds uitgenodigd voelen om mee te praten en actief te worden. Niet alleen aan het begin van het wijktraject, maar ook de komende jaren.

Veel initiatiefrijke bewoners met de juiste ingangen naar de gemeente kunnen andere bewoners ook een gevoel van uitsluiting geven en leiden tot afwenden en gebrek aan betrokkenheid. Voer als projectmanager Participatie het gesprek hierover met de georganiseerde bewoners en help hen een open deur te houden. Het gebeurt maar al te vaak dat er frustratie aan beide zijden ontstaat: niemand wil met ons meedoen vs. wij mogen niet meedoen, zij bepalen alles.

3.2 Aansluiten bij het dagelijks leven van bewoners

De meeste bewoners hebben niet gevraagd om de transitie naar alternatieve energiebronnen. Tegelijkertijd, het raakt wel iedereen. Het is daarom van groot belang dat de participatieaanpak aansluit bij het leven van de bewoners in elk van de wijken. Dat betekent een aanpak die aansluit bij de wijk, maar vooral ook bij de bewoners. Voor bewoners in bijvoorbeeld Geitenkamp en Immerloo betekent dit ontzorgen, in Hoogkamp wordt gezamenlijk gezocht naar een oplossing en in Saksen-Weimar zullen bewoners vooral geïnformeerd moeten worden, zodat ze op een voor hen passend moment individueel aan de slag kunnen gaan.

Hoe kun je goed aansluiten bij de behoeften van bewoners, bij hun levenspad en hun dagelijkse wegen. Dit kan heel concreet en praktisch zijn: via welke kanalen kunnen we bewoners aanspreken? Op welke plekken komen we ze tegen? Wanneer hebben ze tijd? Inzichten in huishoudenssamenstelling, inkomen, type woningen en de betrokkenheidsprofielen van Citisens zijn van groot belang voor het beantwoorden van deze vragen.

Bovendien zijn er enkele richtlijnen die ertoe bijdragen dat het gesprek voor bewoners een logisch karakter krijgt en je de kans op ontvankelijkheid voor het onderwerp vergroot:

- sluit aan bij onderwerpen die WEL belangrijk voor mensen zijn;
- denk na over tijdstippen, juiste momenten en plekken;
- help mensen de transitie in stukjes te knippen;
- zorg voor een natuurlijke doorlopende flow;
- werk vanuit een vertrouwde afzender.

Hieronder werken we deze punten kort met voorbeelden uit.

Sluit aan bij onderwerpen die WEL belangrijk voor mensen zijn

Energietransitie mag als begrip misschien niet op interesse rekenen, maar het onderwerp biedt tal van koppelkansen die wel passen bij vraagstukken uit het persoonlijke leven. Denk aan kostenbesparing, betere gezondheid, een warme woning zonder tocht en koude vloeren, kansen om buurtbewoners te ontmoeten. En in de wijk kunnen vragen spelen rond te weinig groen, te weinig cohesie, gebrek aan veerkracht om zelf problemen met elkaar op te lossen.

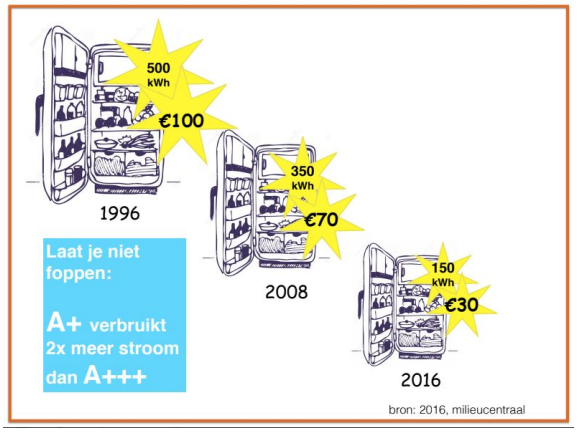
Kortom: leg niet het energievraagstuk bij bewoners neer, maar laat de kansen die de transitie hen ook biedt op een begrijpelijke manier landen.

Hoe start je?
Huisbezoeken bieden de kans bewoners te spreken in hun eigen vertrouwde omgeving. Het is een op een contact in plaats van in een grote groep. Veel mensen voelen zich dan veiliger en praten makkelijker. Bovendien biedt zo'n bezoek inzichten die je alleen maar op kunt doen als je in iemands huis komt. Ga mee met een bekend gezicht in de wijk. Het gesprek zal vaak gaan over andere zaken die de realiteit bepalen: armoede, schuldenproblematiek, ziekte, werkloosheid. Biedt een luisterend oor en bouw aan vertrouwen.

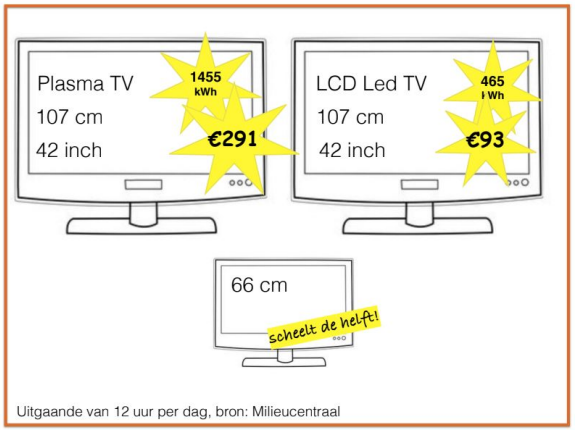
Vertaal wat je hoort en zorg voor herkenning 'hé dat gaat over mij!'
Kijk goed om je heen, luister naar de opmerkingen van bewoners en vertaal die terug naar communicatieboodschappen bij bijeenkomsten. Laat hun opmerkingen terugkomen in je verhaal, maak er posters van en hang ze tegen de wanden, vertaal het naar een quiz of toneelstuk.











Denk na over tijdstippen, juiste momenten en plekken

Het moet niet ingewikkeld zijn om op de hoogte te blijven of mee te doen aan een activiteit.

Deel uitnodigingen uit op praktische locaties zoals het winkelcentrum om de hoek, de basisschool, kerk of moskee en zoek ouderen op in het zorgcentrum.

Denk aan tijdstippen. Doorgaans is het niet handig bijeenkomsten te organiseren tijdens reguliere werktijden, tenzij je in een wijk met veel gepensioneerden actief bent of juist huismoeders wilt benaderen. En in een wijk met veel kinderen zoals Rijkerswoerd organiseer je geen activiteit op zaterdagmorgen wanneer de helft van de ouders langs het sportveld staat. Vaak is het verstandig om aan te sluiten bij reeds bestaande evenementen, zo maak je de drempel om aan te sluiten minder hoog. Dat hoeven niet perse wijkactiviteiten zijn, denk ook de Rotary avonden of de samen eet-avonden in het buurthuis.

Denk aan de vorm. In een gezinswijk waar ouders vreselijk druk zijn is het slim om wat leuks voor de kinderen te organiseren als de ouders naar de informatiebijeenkomst gaan. In een multiculturele wijk kan het slim zijn om bijeenkomsten en informatie te verzorgen in een andere taal of samen met iemand uit de gemeenschap zelf. En bij ouderen stuur je uitnodigingen in een groter lettertype.







Help mensen de transitie in stukjes te knippen

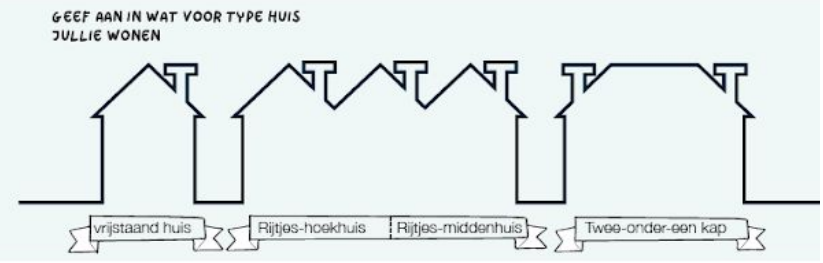
De energietransitie gaat over veel verschillende dingen en is zo groot dat het verlammend kan werken. Er zijn goede voorbeelden van simpele tools die mensen inzicht geven en alles wat er moet gebeuren opknippen in behapbare stappen, zodat mensen meer vertrouwen krijgen in hun eigen kunnen.

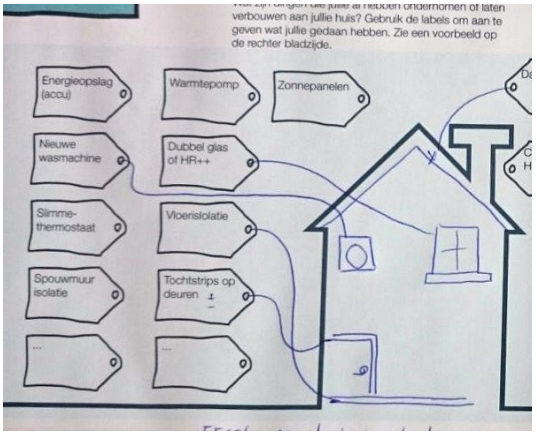
Invulboekje energiegebruik en ritme van je huis
Veel mensen hebben weinig inzicht in hun energiegebruik en realiseren zich niet welke apparaten allemaal energie verbruiken, hoe vaak ze die eigenlijk gebruiken en hoeveel dat voor hun energierekening betekent. De TV kan achteloos de hele dag aanstaan, maar als het een groot plasma scherm is dan kost dat stiekem een hoop geld.

Smart Energy Cities ontwikkelde een invulboekje waarmee bewoners enkele dagen voor een gepland interview mee aan de slag gaan. Het is visueel aantrekkelijk vormgegeven en helpt mensen aan de hand van leuk geformuleerde vragen zich voor te bereiden op een energiegesprek. Er wordt gevraagd naar huishoudenssamenstelling, aanpassingen in huis en hoe beslissingen tot stand komen. Ook bevat het boekje een quiz die de kennis van bewoners test. Het boekje helpt bewoners te begrijpen waar de energietransitie over gaat en wat het voor hen betekent. Het is een mooie basis voor een gesprek en helpt om snel te verdiepen en onverwachte inzichten op te halen.

Het is belangrijk om het boekje af te stemmen op het type bewoners dat ermee moet worden bereikt. Voor de gemeente Apeldoorn ontwikkelde Ideate een speels boekje dat een stapje verder gaat dan het invulboekje zoals gemaakt door Smart Energy Cities. Naast invulopdrachten wordt informatie verstrekt op maat. Zo kunnen mensen ontdekken in welk bewonersprofiel ze passen en worden enkele no-regret maatregelen op een rijtje gezet. Dit boekje bevat tevens een opdracht die bewoners laat nadenken over het ritme van hun huis, zo worden mensen bewust gemaakt van de vele momenten op een dag waarop ze gebruik maken van energie.

Het kan ook stimulerend zijn om bewoners hun ingevulde boekje mee te laten nemen naar een gezamenlijke activiteit, zo worden mensen uitgenodigd in gesprek te gaan over overeenkomsten en verschillen tussen elkaars energiegebruik.









Werkboek aardgasvrij

Voor een type bewoners dat kapitaalkrachtig is en overweegt nu of in de toekomst een renovatie aan de woning te verrichten stelde Smart Energy Cities een werkboek samen. Middels zeven stappen wordt de bewoner geholpen de routekaart uit te stippelen met het oog op het energiezuinig maken van de woning. Met gebruik van concrete vragen en tijdslijnen wordt ingezet op slimme en natuurlijke momenten in het leven van de bewoner, zoals een voorziene verbouwing.



Energiemaatregelen om mee te nemen

Beschrijf welke zaken u in één keer goed kan/wilt meenemen in de verbouwing

O Isolatie muren, vloer, dak, ramen/deuren	
O Kierdichting	
O Warmteafgifte	

		nooit	<2 jr	2-5 jr	5-10 jr	>10 jr
1	Hoelang wilt u hier nog blijven wonen?		*	*		
2	Heeft u plannen voor gezinsuitbreiding?					
3	Liggen er interne verhuizingen of de aan-pak van (kinder)kamers in het verschiet?					

Er wordt een tijdlijn geboden tot na 2040, zo wordt bewoners duidelijk gemaakt dat het niet allemaal nu hoeft te gebeuren. Het biedt inzicht in het feit dat de route naar een energiezuinige woning in stapjes kan. Het werkboek komt in een map die verder toelichtingen bevat, waarnaar op verschillende plekken in het werkboek wordt verwezen. Deze tool biedt kennis en inzicht op een toegankelijke manier en is daarom geschikt voor de woningeigenaar die met een duwtje in de rug zelf aan de slag gaat.

Informatiemarkt

Een informatiemarkt is een vrijblijvende en informele werkvorm waar bewoners gericht langs kraampjes en tafels kunnen lopen. Plaats panelen met centrale boodschappen en zorg voor iemand die het gesprek aangaat met bewoners: zo wordt voor de bewoner duidelijk wat er gaande is. Opmerkingen van bewoners worden serieus opgevangen door ze op te schrijven op een groot vel papier. Het is duidelijk dat de opmerking is gehoord, is begrepen en serieus wordt genomen. Het

organiseren van een marktje kan met enige regelmaat, waarbij vaste onderdelen een plek hebben maar ook wisselende partijen aan kunnen sluiten.





Het fijne aan het organiseren van een marktje is dat er voor ieder wat wils is. Wel is het daarbij van belang dat alle partijen dezelfde boodschap uitdragen, anders ontstaat er verwarring.

Maar, deze werkvorm is niet voor elk type bewoners passend, bij groepen waar veel botsende belangen spelen of er wantrouwen richting de gemeente heerst kan het verstandiger zijn om stevige gespreksleiding te organiseren.

Zorg voor een natuurlijke doorlopende flow

Een veel voorkomend probleem in participatieprocessen is dat het gemeentelijke proces leidend wordt voor de communicatiemomenten. Pas als de gemeente weer iets te vertellen heeft wordt er iets georganiseerd. Geen nieuws, is dus geen contact. Voor bewoners is het politiek/ambtelijke traject in veel gevallen totaal niet interessant of relevant. Zij zijn met elkaar allerlei zaken aan het organiseren in de wijk en de gemeente is daar als partner bij betrokken.

- Richt het participatieproces in de wijk zo in dat het aansluit op de verwachtingen en logica van bewoners.
- Zorg dat de uitkomsten van de ene bijeenkomst weer terugkomen in een volgend moment.
- Maak een ketting van bijeenkomsten, posters, kleine activiteiten, nieuwsbrieven, wijkacties en zorg voor heldere consolidatie momenten waarop alles weer even bijeen komt.

Werk vanuit een vertrouwde afzender

Kies een afzender voor de uitnodigingen die past bij de genodigden. Soms is dat de wethouder, of de afdeling energietransitie van de gemeente, maar vaker ook zegt dat mensen niets en hebben ze liever een vertrouwde naam, zoals de ambtenaar van Team Leefomgeving of een betrokken bewonersorganisatie. De insteek moet steeds zijn: welke afzender resoneert het beste bij de bewoners die je wilt bereiken? En niet, wat is de structuur die de gemeente intern hanteert.

Hoofdstuk 4

Nawoord

Dit participatiekompas heeft ten doel het energietransitie team, en meer specifiek, de project managers participatie, voor de lange termijn te begeleiden in het opstellen van een aanpak, deze te evalueren en weer aan te passen voor de volgende fase van de transitie.

Met het participatiekompas heeft de project manager participatie een instrument in handen dat hem of haar in staat stelt steeds opnieuw te bepalen wat het participatie vraagstuk op dat moment is en hoe hij of zij daar een aanpak op kan ontwikkelen.

Daarnaast hebben we diverse praktische tips willen meegeven die we zelf in eigen praktijk hebben opgedaan en die helpen om die aanpak handen en voeten te geven.

De energietransitie is een zeer complex proces. Recht willen doen aan alle diverse bewoners met hun wensen en verwachtingen, angsten en onzekerheden, begrijpelijke onkunde of juist diepgaande expertise is een goede en noodzakelijke ambitie. We zullen ten slotte deze transitie met elkaar moeten klaren.

Wij, vanuit STIPO, hopen met dit participatiekompas een bijdrage te hebben geleverd in het ontwarren van de kluwen aan diversiteit, tijdspaden, doelstellingen en schaalgroottes en een strategische werkwijze te hebben opgeleverd om steeds opnieuw kaf van het koren te kunnen scheiden en een helder pad vooruit te kunnen bepalen.

Minouche Besters
Charlot Schans
Nienke Sluimer
STIPO Team voor Stedelijke Ontwikkeling