

**EnergieTransitie**  
Radarweg 60  
1043 NT Amsterdam

## TNO-rapport

[www.tno.nl](http://www.tno.nl)

### TNO 2020 P12094

T +31 88 866 50 10

# Samenwerken in de wijkaanpak: ervaringen met bewonersparticipatie in acht proeftuinen aardgasvrije wijken

Datum	December 2020
Auteur(s)	Melanie Klösters, Nicole de Koning, Lieke Dreijerink, Casper Tigchelaar, Jaara Bijvoet en Renee Kooger
Aantal pagina's	60 (incl. bijlagen)
Aantal bijlagen	1
Opdrachtgever	PMC Cluster Succesvolle wijkaanpak
Projectnaam	Bewonersparticipatie wijkaanpak
Projectnummer	060.43076

Alle rechten voorbehouden.

Niets uit deze uitgave mag worden vermenigvuldigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm of op welke andere wijze dan ook, zonder voorafgaande toestemming van TNO.

Indien dit rapport in opdracht werd uitgebracht, wordt voor de rechten en verplichtingen van opdrachtgever en opdrachtnemer verwezen naar de Algemene Voorwaarden voor opdrachten aan TNO, dan wel de betreffende terzake tussen de partijen gesloten overeenkomst.

Het ter inzage geven van het TNO-rapport aan direct belanghebbenden is toegestaan.

© 2020 TNO

# Inhoudsopgave

<b>Samenvatting</b> .....	<b>3</b>
S1. Aardgasvrij wonen en de wijkaanpak .....	3
S2. Scope van dit onderzoek .....	3
S3. Methode.....	3
S4. Conclusies .....	4
S5. Aanbevelingen .....	8
<b>1 Inleiding</b> .....	<b>10</b>
1.1 Aardgasvrij wonen en de wijkaanpak .....	10
1.2 Participatie .....	10
1.3 Scope van dit onderzoek .....	11
1.4 Leeswijzer .....	12
<b>2 Methode</b> .....	<b>13</b>
2.1 Selectie proeftuinen voor Aardgasvrije Wijken .....	13
2.2 Opstellen van elementen in de wijkaanpak .....	14
2.3 Desk research.....	14
2.4 Interviews.....	15
<b>3 Van drijfveren en barrières naar elementen in de wijkaanpak</b> .....	<b>16</b>
3.1 Clustering van drijfveren en barrières.....	16
3.2 Opstellen van elementen in de wijkaanpak .....	16
<b>4 Resultaten bewonersparticipatie in proeftuinen aardgasvrije wijken</b> .....	<b>21</b>
4.1 Draagvlak.....	21
4.2 Organisatie van de proeftuin .....	29
4.3 Financiën .....	36
4.4 Aardgasvrije oplossingen .....	40
4.5 Realisatie .....	44
<b>5 Conclusies en aanbevelingen</b> .....	<b>47</b>
5.1 Conclusies .....	47
5.2 Aanbevelingen .....	54
<b>Bronnen</b> .....	<b>57</b>
<b>Bijlage(n)</b>	
A Interviewprotocol	

# Samenvatting

## S1. Aardgasvrij wonen en de wijkaanpak

In 2050 moeten volgens de Rijksoverheid alle woningen in ons land aardgasvrij zijn. Die transitie gebeurt de komende jaren wijk voor wijk. De transitie naar aardgasvrij wonen vraagt om technische veranderingen (onder andere in het aanbod van hernieuwbare energie en de infrastructuur), maar leidt ook tot sociale vraagstukken (zoals kostenverdeling en keuzevrijheid). Uitgangspunt van het kabinet is dat aardgasvrij wonen voor iedereen haalbaar en betaalbaar moet zijn.

Het is belangrijk om in de wijkaanpak aan te sluiten bij de drijfveren van bewoners en barrières weg te nemen, om bewoners zo te stimuleren en faciliteren richting aardgasvrij wonen. Voor een geslaagde energietransitie is het cruciaal dat bewoners gaan meedenken en participeren in de transitie naar aardgasvrije wijken (Rijksoverheid, Klimaatakkoord, 2019). Een succesvolle wijkaanpak vereist daarom inbreng van bewoners en een benadering die is afgestemd op hun drijfveren en barrières.

In het Programma Aardgasvrije Wijken (PAW) doen 46 gemeenten in proeftuinen aardgasvrije wijken (Rijksoverheid, Deelnemende gemeenten aardgasvrije wijken, 2020) kennis en ervaring op met de vormgeving en opschaling van de wijkaanpak en hoe bewoners te stimuleren en faciliteren richting aardgasvrij wonen.

## S2. Scope van dit onderzoek

In het huidige onderzoek bouwen we voort op eerder onderzoek over de klantreis naar een aardgasvrije woning (Tigchelaar, et al., 2019) en de drijfveren en barrières in de verschillende stappen van die klantreis (Koning, Hermans, Kooger, & Tigchelaar, 2020). We analyseren de wijze waarop bewonersparticipatie in de wijkaanpak van acht geselecteerde proeftuinen is vormgegeven. Hoe wordt in de wijkaanpak op vijf thema's (draagvlak, organisatie van de proeftuin, financiën, aardgasvrije oplossingen en realisatie) rekening gehouden met wat bewoners drijft of juist afremt tijdens hun klantreis naar aardgasvrij wonen?

In dit rapport gebruiken we de volgende definitie van bewonersparticipatie: *Bewonersparticipatie is het betrekken van bewoners (als burger en klant) bij het aardgasvrij maken van wijken.*

## S3. Methode

We selecteerden proeftuinen met voornamelijk eigenaar-bewoners, en in mindere mate huurders, op basis van de volgende criteria. De proeftuinen bestaan uit **grondgebonden koopwoningen**, zonder veel VvE's. VvE's kennen collectieve besluitvorming met daarbij behorende specifieke vraagstukken. De **bouwperiode** van de woningen en gebouwen ligt tussen 1945-1970 en de **technische oplossingen** zijn een all-electric variant, een warmtenet, of een combinatie van beiden.

Dit resulteerde in acht proeftuinen uit de eerste ronde van 27 proeftuinen: Lariks-West (Assen), Garyp (Tytsjerksteradiel), Nagele (Noordoostpolder) Overwhere-Zuid

(Purmerend), Benedenbuurt (Wageningen), Sliedrecht-Oost (Sliedrecht), Paddepoel en Selwerd (Groningen) en Overvecht-Noord (Utrecht).

In een exploratief en iteratief proces hebben we drijfveren en barrières van bewoners in de stappen van de klantreis naar aardgasvrij wonen geclusterd tot elementen voor een succesvolle wijkaanpak, opgedeeld in vijf thema's.

We voerden een desk research uit op onder andere de eerste verslagen van de reflectieve monitor, een periodiek onderzoek uitgevoerd door het Kennis- en Leerprogramma van het Programma Aardgasvrij Wijken (PAW). Voor verdere inzichten over bewonersparticipatie in de geselecteerde proeftuinen, hielden we semigestructureerde, online interviews. Er is gesproken met degenen die verantwoordelijk zijn voor de bewonersparticipatie in de acht geselecteerde proeftuinen. Dit waren projectleiders vanuit de gemeenten of energiecoöperaties. Tijdens de interviews maakten we gebruik van 'flash cards' met daarop de elementen voor een succesvolle wijkaanpak. We bespraken hoe deze elementen aandacht krijgen in de participatie met de bewoners.

#### **S4. Conclusies**

##### *Algemeen*

In de wijkaanpakken van de proeftuinen is aandacht voor de vijf thema's draagvlak, organisatie van de proeftuin, financiën, aardgasvrije oplossingen en realisatie. Alleen op het thema realisatie gebeurt nog relatief weinig.

##### *Draagvlak*

#### **Vragen over nut en noodzaak van aardgasvrij zijn van invloed op draagvlak in proeftuin.**

Vrijwel alle proeftuinen gaan met bewoners in gesprek over de noodzaak van de transitie naar aardgasvrij. Bij het creëren van bewustzijn bij bewoners over de noodzaak van de aardgasvrijtransitie spelen twee argumenten: (1) de noodzaak om de CO<sub>2</sub>-uitstoot te verminderen en (2) de noodzaak om van het aardgas te gaan. De proeftuinen besteden vooral aandacht aan het tweede argument. Sommige wijkbewoners worden gemotiveerd door deze argumenten, maar de proeftuinen ervaren ook weerstand. Bewoners wijzen daarbij vaak naar landelijke discussies over nut en noodzaak van de aardgasvrijtransitie.

#### **Proeftuinen zijn overtuigd van het belang om goed te weten wat er leeft in de wijk en besteden hier veel aandacht aan en steken er energie in.**

Proeftuinen vinden het belangrijk om te weten wat er speelt in de wijken en zijn in hun aanpak bezig om dat te achterhalen. Een kleinschalige en persoonlijke benadering – waarbij er bijvoorbeeld langs de deuren van bewoners wordt gegaan – is belangrijk en effectief. Ook wordt er gebruik gemaakt van bewonersavonden en online enquêtes en wordt er samengewerkt met bewonerscoöperaties.

#### **Proeftuinen hebben wel de intentie om koppelkansen aan te grijpen, maar realisatie is in de praktijk nog weerbarstig.**

Proeftuinen geven aan de transitie naar aardgasvrij te willen aangrijpen om andere opgaven in de wijken aan te pakken. Andersom zien gemeenten dat opgaven in de wijk kansen bieden om ook de stap naar aardgasvrij te maken in een proeftuin. Veel proeftuinen zoeken aansluiting met leefbaarheid en sociale opgaven, zoals het verbeteren van sociale samenhang en het tegengaan van schulden en

energiearmoede. Ook wordt er gekoppeld met andere “technische opgaven”, zoals riolering en herinrichting van de wijk. Deze koppeling vraagt om integrale samenwerking binnen gemeenten, over beleidsdomeinen heen. Een integrale samenwerking blijkt voor de proeftuinen nieuw en soms (te) complex. Enkele proeftuinen geven aan er nu de eerste ervaringen mee te hebben opgedaan. Dit is opvallend omdat vooral door eerdere stedelijke vernieuwingsprogramma’s (zoals het Grotestedenbeleid gericht op 44 steden) integrale samenwerking niet nieuw is, met name op het gebied van leefbaarheid en gezondheid (VNG, 2020).

### **Proeftuinen moeten kunnen inspelen op verschillende behoeften aan participatie.**

Proeftuinen ervaren een pluriformiteit aan wensen hoe bewoners betrokken willen worden. Er zijn bijvoorbeeld bewoners die actief betrokken zijn en die mee willen denken, maar er is ook een grote groep die het voldoende vindt om op de hoogte te worden gehouden. Daarnaast is er ook de vraag hoeveel ruimte de gemeente de bewoners van de wijk wil of kan geven. De ruimte van bewoners binnen de proeftuinen verschilt, van feedback geven op plannen tot actief een bijdrage leveren aan de planvorming (bijvoorbeeld in Nagele en Wageningen). Kortom, er is niet één vorm van participatie die overal geschikt is. Dit betekent dat er samen met bewoners moet worden gekeken welke vorm van participatie zich leent voor de betreffende wijk.

### **Er wordt weerstand ervaren van de bewoners.**

Alle geselecteerde proeftuinen hebben in meer of mindere mate te maken gehad met weerstand bij bewoners. Dit betreft twee thema’s: het voorkomen van weerstand en het omgaan met weerstand. Weerstand wordt zichtbaar zodra er concrete plannen worden voorgelegd zonder dat bewoners hierin worden meegenomen. Om weerstand te verminderen (of te voorkomen) is het nodig om eerst met bewoners de dialoog aan te gaan over hun behoeften en wensen en dan te kijken wat dit betekent voor de mogelijke plannen van de gemeente. Voor wat betreft het omgaan met weerstand schenken proeftuinen niet te veel aandacht aan bewoners die niet willen. Het lijkt beter te werken om je te richten op de bewoners die wel mee willen. De ervaring is nu dat slechts een kleine groep bewoners weerstand biedt, mogelijk doordat de meeste proeftuinen nog niet in de fase beland zijn dat plannen concreet worden.

### *Organisatie van de proeftuin*

#### **Over wat een team tot een sterk team maakt, verschillen de meningen.**

Elementen van een sterk team die uit de interviews naar voren komen zijn: karaktereigenschappen van teamleden, goede expertise en het afstemmen van de kwaliteiten van de teamleden op de fase waarin de proeftuin zich bevindt. De proeftuinen vragen om (technische) kennis en expertise die gemeentes niet altijd binnen de eigen organisatie in huis hebben. Om die reden is het voor veel proeftuinen bijvoorbeeld ook lastig in te schatten of uitvoerende partijen wel de juiste vakbekwaamheid hebben om de nieuwe technieken toe te passen.

In de praktijk is het soms lastig om én de goede expertise in het team te krijgen én voort te bouwen op bestaande relaties in de wijk. Dit gaat zowel over de expertise die bij bewoners als bij professionele partijen aanwezig is. Soms is de (technische) kennis bij bewoners niet voldoende, maar kunnen deze mensen als vertegenwoordiging van de wijk wel heel belangrijk zijn. Professionele partijen zoals

woningcorporaties zijn vaak onderdeel van het projectteam, maar soms is ook bij hen de kennis niet in huis.

Tot slot blijkt commitment een belangrijke factor van een sterk team: partijen maken duidelijke afspraken en committeren zich aan vooraf gestelde doelen. Toch kan gaandeweg de uitvoering blijken dat het commitment anders is dan gedacht, ook als er aan de start en tijdens het project bewust bij stil wordt gestaan.

### **Proeftuinen zien belangrijke voordelen bij het betrekken van een bewonerscoöperatie bij de wijkaanpak.**

In meerdere proeftuinen maakt een bewonerscoöperatie onderdeel uit van het projectteam. Voor gemeentes heeft het betrekken van bewonerscoöperaties een aantal voordelen, zoals een bewonerscoöperatie die meer vertrouwen van bewoners heeft dan de gemeente of het feit dat een bewonerscoöperatie bewoners advies kan geven over geschikte, vakbekwame uitvoerders.

De rol die bewonerscoöperaties in de proeftuinen spelen verschilt. In sommige proeftuinen is de bewonerscoöperatie in de lead, terwijl in andere proeftuinen coöperaties voor een bepaald onderzoek (zoals communicatie) verantwoordelijk of samenwerkingspartner zijn. In alle projecten lijken gemeenten een zogenaamd navigerend regiemodel te gebruiken: de combinatie van een top-down en bottom-up aanpak (Woestenburg, et al., 2020).

### **Voor draagvlak is het belangrijk om bewoners op verschillende momenten in de planvorming te betrekken en proeftuinen besteden hier veel aandacht aan en investeren er middelen in.**

Bewoners worden betrokken op verschillende momenten tijdens de planvorming, wat zorgt voor draagvlak. Communicatie is daarbij een essentieel onderdeel. De proeftuinen maken gebruik van de gebruikelijke communicatiemiddelen zoals nieuwsbrieven, informatiebijeenkomsten en sociale media om bewoners te informeren. Proeftuinen hebben daarnaast goede ervaringen met huisbezoeken, modelwoningen en energieadviseurs om met bewoners in gesprek te gaan.

Er zijn daarnaast op het gebied van draagvlak leerervaringen opgedaan over onder meer hoe bewoners op de hoogte te houden, duidelijkheid te bieden over betaalbaarheid, zorgen over “gedoe” weg te nemen en te monitoren welke bewoners worden bereikt. Het kost meerdere proeftuinen veel capaciteit wanneer zij de participatie in elke wijk in hun gemeente op een vergelijkbare wijze als in de proeftuinen zouden aanpakken. Er liggen kansen om deze ervaringen (uitgebreider) te delen met andere gemeenten.

### **Een concreet participatieplan ontbreekt vaak.**

In gemeenten is veel ervaring met communicatie met burgers en daar wordt veel gebruik van gemaakt. Het valt echter op dat ervaringen uit het verleden met bewonersparticipatie (bijvoorbeeld in het kader van wijkvernieuwing of leefbaarheid) in de interviews weinig naar boven kwamen. Ook lijkt er geen basis participatieplan klaar te liggen. Proeftuinen lijken opnieuw te beginnen zonder op eerdere (goede en slechte) ervaringen terug te vallen en er wordt voorafgaand aan de proeftuin geen duidelijk participatieplan opgesteld. Mogelijk is dit ook een reden waarom er in de proeftuinen maar weinig wordt geëxperimenteerd met vernieuwende vormen van participatie.

### *Financiën*

**Proeftuinen worstelen met de financiën en zijn op dit moment, en in de toekomst afhankelijk van ondersteuning van het Rijk om de financiën voor het proces en de uitvoering op orde te krijgen.**

Verschillende proeftuinen maken in de financiering van hun eigen aanpak en organisatie van de proeftuin hogere uitvoeringskosten dan vooraf verwacht. Het uitvoeren en coördineren van de activiteiten vraagt veel tijd en capaciteit.

In meerdere proeftuinen speelt de vraag of – ook met de subsidie – een sluitende businesscase kan worden gemaakt voor het project. Er wordt nog druk gewerkt aan het rondkrijgen van businesscases voor onder meer warmtenetten.

Bewoners zitten met drie vragen rondom financiering: Kan ik de benodigde investeringen betalen/financieren? Ga ik er niet op achteruit? Hoe aantrekkelijk is de gekozen aanpak? De in het Klimaatakkoord opgenomen term ‘woonlastenneutraal’ is een knelpunt. Het is lastig voor proeftuinen om deze ‘belofte’ waar te maken en ze kijken hiervoor naar oplossingen vanuit de Rijksoverheid.

### *Aardgasvrije oplossingen*

**Het delen van bewonerservaringen werkt goed om andere bewoners te enthousiasmeren.**

Proeftuinen willen bewoners een indruk geven van de toekomstige oplossingen om zo vragen te beantwoorden en eventuele zorgen bij bewoners weg te nemen.

Hiervoor wordt er veel gewerkt met voorbeeldwoningen. Er is nog weinig ervaring met de aardgasvrije oplossingen in de praktijk, omdat de meeste proeftuinen in dit onderzoek nog niet bezig zijn met implementatie van de oplossingen. Bij één proeftuin waar dit wel het geval is zijn positieve ervaringen opgehaald middels een enquête en breed gecommuniceerd.

**Landelijke discussies over waterstof en kernenergie ook in proeftuinen.**

De discussies die er landelijk spelen over waterstof als alternatief voor aardgas en de inzet van kernenergie om bij te dragen aan de klimaatdoelen klinken ook door in de proeftuinen. Deze discussies komen ook terug tijdens bijvoorbeeld bewonersavonden die in de proeftuinen worden georganiseerd.

### *Realisatie*

**Nog beperkte aandacht voor realisatiefase.**

Proeftuinen lijken nog beperkt nagedacht te hebben over deze fase en de meeste proeftuinen zijn nog niet in deze fase. Eén proeftuin die wel al zo ver is, heeft een “projectleider achter de voordeur” die alles voor bewoners regelt. Enkele proeftuinen hebben in hun plannen staan dat één hoofdaannemer verantwoordelijk is (of wordt) tijdens de werkzaamheden. Het is goed om hier tijdig over na te denken. Het is belangrijk dat bewoners weten wie hun aanspreekpunt is; bij wie ze terecht kunnen met vragen of als er zaken fout (dreigen te) gaan.

**Inzet van modelwoningen om zorg over ‘gedoe’ weg te nemen.**

De meeste proeftuinen in dit onderzoek zitten nog niet in de fase dat er daadwerkelijk verbouwingen plaatsvinden in de woningen. Bewoners kunnen echter wel al zorgen hebben over het gedoe van de toekomstige werkzaamheden.

Sommige proeftuinen laten in een modelwoning zien hoe een oplossing in de praktijk werkt. Zo wordt ook helder wat voor werkzaamheden en ‘gedoe’ er wel of niet bij komen kijken.

## S5. Aanbevelingen

### *Algemeen*

#### **Zet de bewoner/woningeigenaar centraal in de wijkaanpak.**

In het aardgasvrij maken van de wijk is de eigenaar(-bewoner) van de woning de belangrijkste stakeholder. Zij of hij gaat uiteindelijk over de aanpassingen die in de woning worden uitgevoerd. De bewoner moet dus niet (alleen) gezien worden als een doelgroep, maar meer als een projectpartner en dus betrokken worden bij het hele proces. Daarbij moet ook helder gemaakt worden wat de rol van de bewoner is in het proces. Waarover en wanneer is commitment nodig van de bewoner, welke randvoorwaarden gelden daarbij en waarover kan de woningeigenaar wél beslissen en waarover niet. Daarbij hoort ook een transparante communicatie over het proces bij. Wees open over waar het lastig is, waar het projectteam en de gemeente tegenaan lopen. Dit geeft vertrouwen en helpt voor bewoners om zich betrokken en serieus genomen te voelen.

### *Draagvlak*

#### **Ondersteun gemeenten door landelijk nut en noodzaak helder te maken.**

Het landelijk onderstrepen van het belang van de transitie naar aardgasvrij kan gemeenten ondersteunen bij discussies over de noodzaak van de transitie naar aardgasvrij. Het uitstralen van zekerheid dat alle wijken aan de beurt gaan komen voorkomt discussies over “waarom wij wel en zij niet”.

### *Organisatie van de proeftuin*

#### **Stel een participatieplan op.**

Begin de wijkaanpak met het opstellen van een duidelijk en gedetailleerd participatieplan, met in ieder geval de volgende elementen:

- Het doel van participatie: wie moet waarover, wanneer beslissen en waarom? Door het doel duidelijk te stellen kan een gemeente ook beter kiezen voor het gewenste participatieniveau gedurende het proces: wanneer kunnen bewoners meebeslissen of is het voldoende om ze te consulteren?
- Breng de bewoners in de wijk goed in kaart. Benut hierbij ook de kennis die in de gemeente aanwezig is vanuit het sociaal domein, of bij bewonerscoöperaties of andere bewonersinitiatieven.
- Kijk of er bepaalde clusters te vormen zijn in de wijk om gezamenlijk te werken aan uitvoeringsplannen: een criterium kan de sociale verbondenheid zijn; wat zijn voor bewoners logische grenzen? Met wie voelen ze zich verbonden?.
- Houd rekening met de verschillende stappen die de bewoner doorloopt in het proces naar een aardgasvrije woning (de klantreis).
- Bedenk welke rol een bewoner heeft, en wanneer welke rol het meest van toepassing is. Op sommige momenten zal een bewoner als burger op een juiste manier behandeld willen worden, terwijl hij of zij op een ander moment meer als klant denkt en een klantbenadering passend kan zijn.
- Denk na over opschaling. Ga je eerst voor een klein aantal woningen het gehele proces doorlopen en dan opschalen? Of begin je direct met een groter aantal woningen? Leer hierbij van de eerder opgedane ervaringen.



**Werk continu aan een goede relatie met alle betrokken stakeholders en partners.**

De belangen en doelstellingen van samenwerkende partijen (zoals gemeenten, bewonerscoöperaties, woningcorporatie, warmtebedrijven en consortia van adviseurs, aannemers en installateurs) komen niet altijd overeen. Ook als partijen duidelijke afspraken maken en zich committeren aan vooraf gestelde doelen kan gaandeweg de uitvoering het commitment van partijen anders blijken dan gedacht. Het is belangrijk om hier regelmatig, expliciet bij stil te staan.

*Financiën***Bied vanuit het Rijk verdere financiële ondersteuning.**

Deze financiële ondersteuning moet zich deels richten op ondersteuning van de wijkbewoners, zodat de aanpak betaalbaar, aantrekkelijk of mogelijk zelfs woonlastenneutraal kan worden aangeboden. Daarnaast moet het Rijk ondersteunen met het rondkrijgen van businesscases. Op lange termijn moet de betaalbaarheid ook worden verbeterd door kostendaling te realiseren, door efficiëntere aanpakken.

*Aardgasvrije oplossingen***Benut de positieve ervaringen van bewoners.**

Hoewel de ervaringen van bewoners met aardgasvrij wonen nog beperkt zijn, is het ook nu al waardevol om deze ervaringen te delen en bewoners zelf aan het woord te laten over hun ervaringen. Mensen worden beïnvloed door de mening, ervaringen en het gedrag van anderen die nabij hen staan en zo kunnen andere bewoners over de streep worden getrokken. Ambassadeurs die hun positieve ervaringen delen (zie ook stap 9 van de klantreis aardgasvrij wonen) (Koning, Hermans, Kooger, & Tigchelaar, 2020) kunnen zo bijdragen aan een vliegwieleffect van de proeftuinen op andere wijken.

*Realisatie***Denk vroegtijdig na over de realisatiefase.**

Voor bewoners kan gedoe in de uitvoeringsfase een barrière vormen om de volgende stap in de klantreis te zetten. Het is daarom belangrijk om al vroegtijdig over de realisatiefase na te denken en zorgen over gedoe weg te nemen. Geef alvast een indruk van de oplossingen en wat hiervoor aan werkzaamheden komt kijken middels een modelwoning.

Zorg dat bewoners bij de uitvoering weten wie hun aanspreekpunt is; bij wie ze terecht kunnen met vragen of als er zaken fout (dreigen te) gaan.

# 1 Inleiding

## 1.1 Aardgasvrij wonen en de wijkaanpak

In 2050 moeten volgens de Rijksoverheid alle woningen in ons land aardgasvrij zijn. Het streven van de Rijksoverheid is om vanaf 2021 jaarlijks 200.000 woningen aardgasvrij te maken. Tot en met 2030 gaat het al om ongeveer 1,5 miljoen woningen en gebouwen. Aardgasvrij wonen vraagt om veranderingen in het aanbod van hernieuwbare energie, de infrastructuur, het verwarmingssysteem in de woning en goede isolatie. Naast deze technische aspecten leidt aardgasvrij wonen ook tot sociale vraagstukken rond kostenverdeling en keuzevrijheid. Uitgangspunt van het kabinet is dat aardgasvrij wonen voor iedereen haalbaar en betaalbaar moet zijn.

Daarnaast is het belangrijk dat er in de wijkaanpakken wordt aangesloten bij de drijfveren van bewoners en barrières worden weggenomen. Zo kunnen bewoners worden gestimuleerd en gefaciliteerd richting aardgasvrij wonen. Om de energietransitie te laten slagen is het cruciaal dat bewoners gaan meedenken en participeren in de transitie naar aardgasvrije wijken (Rijksoverheid, Klimaatakkoord, 2019). Bewoners spelen daarom een sleutelrol in deze wijkaanpakken. Een succesvolle wijkaanpak, vereist daarom een benadering die is afgestemd op bovengenoemde vraagstukken, waarbij de drijfveren en barrières van bewoners een belangrijke rol vervullen.

In het Programma Aardgasvrije Wijken (PAW) doen 46 gemeenten mee met de proeftuinen voor aardgasvrije wijken (Rijksoverheid, Deelnemende gemeenten aardgasvrije wijken, 2020). Dit programma omvat 27 proeftuinen in de eerste ronde (2018) en 19 proeftuinen in de tweede ronde (2020). In deze proeftuinen wordt kennis en ervaring opgedaan over hoe gemeenten hun wijkaanpak kunnen opschalen en bewoners stimuleren en faciliteren richting aardgasvrij wonen.

## 1.2 Participatie

In dit onderzoek focussen we op de rol van bewonersparticipatie in acht proeftuinen aardgasvrije wijken. Hoewel bewonersparticipatie overlapt met het veelvuldiger onderzochte burgerparticipatie, omvat het een aantal extra aspecten. Die lichten we hieronder toe.

### 1.2.1 *Burgerparticipatie*

Burgerparticipatie gaat over het betrekken van burgers bij beleid, of bij een plan of project van de overheid. Er worden in de literatuur drie hoofdredenen beschreven waarom een overheid burgers wil laten participeren: 1) mensen betrekken bij het democratische proces, 2) het vergroten van draagvlak voor een plan, en 3) het verbeteren van de kwaliteit en effectiviteit van een plan (Pelletier, 1999).

Burgerparticipatie wordt vaak onderverdeeld in verschillende niveaus. Een wat versimpelde variant van de bekende ladder van Arnstein (1969) omvat de niveaus consulteren, adviseren, coproduceren en meebeslissen<sup>1</sup>. Bij ieder niveau passen

---

<sup>1</sup> De originele ladder van Arnstein (1969) omvat daarnaast Manipulatie, en Opvoeding als onderste treden en Samenwerking met burgers als opdrachtgever als bovenste trede.

verschillende methodes (zie Tabel 1.1). Hoewel het voor Arnstein (Arnstein, 1969) vaststond dat de lagere niveaus (tot en met informeren en consulteren) geen vorm van participatie waren en hoe hoger op de ladder hoe beter, wordt tegenwoordig voorgesteld geen oordeel over de positie op de participatieladder te geven (Overlegorgaan Fysieke Leefomgeving, 2020). Het is afhankelijk van de situatie welke trede het best past, en elke trede beschrijft een andere verhouding tussen overheid en samenleving. In een recente toepassing van de participatieniveaus op aardgasvrije wijken werd geconcludeerd dat het niveau waarop burgers het initiatief nemen ontbreekt (Beers, Oxenaar, & Notermans, 2019). De onderzoekers stellen daarom voor om een vernieuwde ladder te gebruiken waarin ook het niveau 'eigendom bij de lokale gemeenschap' is toegevoegd. Dit advies is door het Overlegorgaan Fysieke Leefomgeving (OFL) overgenomen en doorgegeven aan PAW (Overlegorgaan Fysieke Leefomgeving, 2020).

Tabel 1.1 Participatieniveaus en voorbeelden van bijbehorende methodes

Niveau	Methodes
Informeren	Informatieavond, debat, wijkkrant, excursie, campagne
Consulteren	Hoorzitting, inspraak, enquête, burgerpanel, focusgroep, raadplegend referendum, denktank
Adviseren	Burgerjury, adviesraad, wijkplatform, dorpsraad, expertmeeting, planteam, burgerinitiatief
Coproduceren	Overleggroep, projectgroep, convenant, werkatelier, werkgroep, participatieovereenkomst, omgevingscontract
Meebeslissen	Bindend referendum, participatieve begroting
Lokaal eigendom	Prosumenten, energiecoöperaties

### 1.2.2 *Bewonersparticipatie*

In projecten gericht op het aardgasvrij maken van wijken, hebben bewoners verschillende rollen. Naast burger zijn bewoners ook klant: in veel wijken zullen mensen kosten maken om bijvoorbeeld hun woning te (laten) isoleren, of een warmtepomp of een elektrische kookplaat aan te schaffen. Tegelijkertijd hebben bewoners als burger bepaalde rechten en verwachtingen ten aanzien van de overheid. Doordat bewoners deze twee rollen hebben en afwisselen, moet bewonersparticipatie naast burgerschap aspecten (zoals het recht op informatie en een overheid die luistert naar burgers, en verantwoording aflegt) ook klantaspecten (zoals een aantrekkelijk aanbod, kwaliteit van werk) omvatten. In dit rapport gebruiken we daarom de volgende definitie van bewonersparticipatie:

*Bewonersparticipatie is het betrekken van bewoners (als burger en klant) bij het aardgasvrij maken van wijken en buurten.*

In lijn met deze definitie komen in dit onderzoek zowel burger- als klantaspecten aan de orde.

## 1.3 **Scope van dit onderzoek**

In eerder onderzoek brachten we de klantreis naar een aardgasvrije woning (Tigchelaar, et al., 2019) en de drijfveren en barrières in de verschillende stappen van die klantreis in kaart (Koning, Hermans, Kooger, & Tigchelaar, 2020). In het

huidige onderzoek bouwen we daarop voort en maken we een analyse van de wijze waarop de wijkaanpak van acht geselecteerde proeftuinen inspeelt op de drijfveren en barrières van bewoners ten aanzien van aardgasvrij wonen. Daarbij ligt de focus op de stand van zaken wat betreft bewonersparticipatie in die acht geselecteerde proeftuinen. Met andere woorden, wordt in de wijkaanpak van de geselecteerde proeftuinen rekening gehouden met wat bewoners drijft of juist afremt tijdens hun klantreis?

Het huidige onderzoek richt zich op proeftuinen die vooral met de doelgroep eigenaar-bewoners van particuliere woningen te maken hebben. Leden van een VvE maken geen onderdeel uit van deze doelgroep, omdat in VvE's sprake is van collectieve besluitvorming met daarbij behorende specifieke vraagstukken. In tegenstelling tot huurders (van woningcorporaties en commerciële verhuurders) kunnen huiseigenaren zelf beslissen over de maatregelen die zij nemen in hun woning.

De resultaten van het huidige onderzoek worden gebruikt voor de ontwikkeling van een "inspiratieboek" bewonersparticipatie. Gemeenten (en overige stakeholders zoals netbeheerders en marktpartijen) kunnen dit inspiratieboek gebruiken om hun dienstverlening rondom aardgasvrij wonen richting bewoners te verbeteren. Belangrijk onderdeel daarvan zijn handvatten om de participatie met bewoners in dat proces vorm te geven, met als uiteindelijk doel bewoners te stimuleren en te faciliteren naar aardgasvrij wonen.

#### **1.4 Leeswijzer**

Hoofdstuk 2 bevat de methode van het huidige onderzoek. Hoofdstuk 3 beschrijft het proces waarin we van de eerder geïdentificeerde drijfveren en barrières tot elementen in de wijkaanpak zijn gekomen. Hoofdstuk 4 bevat de resultaten vanuit de desk research en de interviews. De geïnterviewden hebben gereflecteerd op de elementen uit de wijkaanpak; in hoeverre komen deze overeen met hun eigen wijkaanpak in de proeftuin? Hoofdstuk 5 bevat de conclusies en aanbevelingen.

## 2 Methode

In dit hoofdstuk beschrijven we de methode van het onderzoek. Eerst lichten we toe hoe we tot de selectie van de acht proeftuinen zijn gekomen. Vervolgens beschrijven we hoe we de desk research hebben uitgevoerd en de interviews hebben afgenomen om tot onze resultaten te komen.

### 2.1 Selectie proeftuinen voor Aardgasvrije Wijken

Dit onderzoek richt zich op proeftuinen met voornamelijk eigenaar-bewoners en in mindere mate huurders. Om tot een selectie te komen van proeftuinen, zijn een aantal criteria opgesteld:

- De proeftuinen moeten voornamelijk uit **grondgebonden woningen** bestaan, om te voorkomen dat er veel VvE's aanwezig zijn in de proeftuin. In VvE's is er sprake van collectieve besluitvorming met daarbij behorende specifieke vraagstukken. Een aandachtspunt binnen deze selectie is dat in een aantal proeftuinen portiekwoningen aanwezig zijn, waarbij er toch sprake is van de aanwezigheid van enkele VvE's.
- De proeftuinen moeten voornamelijk uit **koopwoningen** bestaan.
- De **bouwperiode** van de woningen en gebouwen in de proeftuinen moet tussen 1945-1970 liggen. De woningen moeten niet te oud zijn of een monumentenstatus hebben, aangezien dit specifieke technische onmogelijkheden met zich meebrengt. Ook nieuwbouwwoningen ( $\pm$  na 2000) zijn geen onderdeel van dit onderzoek omdat die woningen vaak al goed geïsoleerd zijn en daardoor makkelijker aardgasvrij te maken zijn.
- De **technische oplossingen** moeten een all-electric variant, een warmtenet, of een combinatie van beiden zijn. Een all-electric oplossing kenmerkt zich door een individuele aanpak waarbij huiseigenaren zelf moeten investeren, terwijl een warmtenet als oplossing een relatief lage investering vanuit de bewoners vraagt (Hoogervorst, Menkveld, & Tigchelaar, 2019).

Op basis van bovenstaande criteria zijn uiteindelijk acht proeftuinen gekozen uit de eerste ronde van 27 proeftuinen. Zie onderstaande tabel voor de selectie van de acht proeftuinen. Deze informatie is afkomstig uit de aanvragen van de proeftuinen, overgenomen van de website van het Programma Aardgasvrije Wijken (Proeftuinen op de kaart, 2020). Sommige informatie is dus mogelijk niet meer actueel.

Tabel 2.1 Selectie van acht proeftuinen

Proeftuin (gemeente)	Bouw periode	Typologie woningen	Aantal huur	Aantal koop	Aantal utiliteits bouw	Oplossing (bron)
Lariks-West (Assen)	1945 - 1968	Hoogbouw / rijwoningen	26	402	3	Individueel (onbekend)
Garyp (Tytsjerksteradiel)	Divers	Vrijstaand / twee-onder-één kap	-	603	-	All-electric (individuele luchtwarmtepomp)

Proeftuin (gemeente)	Bouw periode	Typologie woningen	Aantal huur	Aantal koop	Aantal utiliteits bouw	Oplossing (bron)
Nagele (Noordoostpolder)	1945 - 1960	Rijwoningen	229	268	10	Warmtenet met centrale seizoensopslag (zonnewarmte)
Overwhere-Zuid (Purmerend)	1945 - 1960	Rijwoningen / portiek appartementen	668	571	37	HT-warmtenet (biomassa)
Benedenbuurt (Wageningen)	1945 - 1960	Rijwoningen	170	320	-	HT-warmtenet (restwarmte of WKO)
Sliedrecht-Oost (Sliedrecht)	1960 - 1970	Rijwoningen / portiek appartementen	100	500	1	HT-warmtenet nu, later MT (biomassa, later geothermie)
Paddepoel en Selwerd (Groningen)	1945 - heden	Hoogbouw / rijwoningen	375	125	-	HT- warmtenet (WKK op groen gas, later restwarmte)
Overvecht-Noord (Utrecht)	1945- 1960	Hoogbouw / rijwoningen	72	300	4	HT-warmtenet, (energiecentrale) en all-electric, (individuele warmtepompen)

## 2.2 Opstellen van elementen in de wijkaanpak

We doorliepen in een exploratief en iteratief proces een aantal stappen om te komen van drijfveren en barrières van bewoners t.a.v. aardgasvrij wonen tot elementen voor een succesvolle wijkaanpak. Dit proces lichten we hieronder op hoofdlijnen toe. De afzonderlijke stappen worden toegelicht in hoofdstuk 3.

1. De drijfveren en barrières in de stappen van de klantreis (Koning, Hermans, Kooger, & Tigchelaar, 2020) zijn geclusterd (zie paragraaf 3.1).
2. Bij de geclusterde drijfveren en barrières zijn de elementen voor de wijkaanpak opgesteld die aansluiten bij deze drijfveren of barrières wegnemen (zie paragraaf 3.2).

We hebben deze elementen aangeboden en gepresenteerd tijdens interviews, in de vorm van 'flash cards' (zie paragraaf 2.4).

## 2.3 Desk research

Op basis van desk research is informatie verzameld over de acht door ons geselecteerde proeftuinen. Deze informatie is afkomstig uit de eerste verslagen van de reflectieve monitor, overgenomen uit de proeftuindossiers op de website van de Rijksoverheid (Rijksoverheid, Aardgasvrije wijken, 2019). Op basis van deze verslagen die eind 2019 zijn gepubliceerd, vormden we een eerste beeld van hoe de wijkaanpak voor bewonersparticipatie in de proeftuinen is vormgegeven. De reflectieve monitor is een periodiek onderzoek uitgevoerd door het Kennis- en

Leerprogramma van het Programma Aardgasvrij Wijken (PAW), waarin gemeentelijke projectleider(s) van de proeftuin en de verantwoordelijke wethouder worden geïnterviewd over de voortgang van hun proeftuin. Op basis van de monitor (eind 2019) maakten we een eerste inventarisatie van de ervaringen in de proeftuinen ten aanzien van de elementen voor een succesvolle wijkaanpak (zie ook Hoofdstuk 3).

## 2.4 Interviews

Om verdere inzichten op te halen over de stand van zaken in de geselecteerde proeftuinen en hoe de bewonersparticipatie is vormgegeven, hielden we semigestructureerde, online interviews. We spraken met degenen die verantwoordelijk zijn voor de bewonersparticipatie in de acht geselecteerde proeftuinen. Dit waren projectleiders vanuit de gemeenten of vanuit energiecoöperaties. We hebben in de periode van eind augustus tot en met begin oktober 2020 acht interviews gehouden. Deze interviews duurden ongeveer 1 tot 1,5 uur.

We stelden voorafgaand aan de interviews een interviewprotocol op (zie Bijlage A). De focus van de interviews was de wijze waarop woningeigenaren participeren in de proeftuinen. Het doel was om aandachtspunten te identificeren voor een succesvolle participatieve wijkaanpak. De geïnterviewden zijn gevraagd naar hun ervaringen met en meningen over onder andere de totstandkoming van de proeftuin, en de voortgang en fase waarin de proeftuin zich ten tijde van het interview bevond. Daarnaast bespraken we de rollen en verantwoordelijkheden van verschillende stakeholders in de proeftuin en gingen we dieper in op de manier waarop de bewonersparticipatie is vormgegeven, welke onderwerpen daarbij aan bod komen en in welke vorm deze participatie plaatsvindt.

Tijdens de interviews maakten we gebruik van 'flash cards'. Op basis van eerder onderzoek (Koning, Hermans, Kooger, & Tigchelaar, 2020) identificeerden we zestien elementen voor een succesvolle wijkaanpak, opgedeeld in vijf thema's (zie hoofdstuk 2). De interviewer deelde het scherm tijdens het online interview en presenteerde de zestien elementen in de vorm van flash cards. We bespraken hoe deze elementen aandacht krijgen in de participatie met de bewoners en hoe de aanpak van de proeftuin aan de hand van deze elementen inspeelt op drijfveren en barrières van bewoners t.a.v. aardgasvrij wonen. We gebruikten de 'flash cards' als volgt:

1. De geïnterviewden kregen per thema de bijbehorende elementen van een succesvolle wijkaanpak te zien. De interviewer vroeg de deelnemer welke van de elementen zij/hij herkende en op welke manier deze in de wijkaanpak van de proeftuin zijn vormgegeven.
2. Soms waren bepaalde elementen tijdens de voorgaande antwoorden al aan bod gekomen. Deze elementen werden in dat geval overgeslagen of er werd juist verder op doorgevraagd zodat de geïnterviewde meer context en uitleg kon geven.
3. Tenslotte werd de geïnterviewden gevraagd of er nog elementen ontbraken en werd daar verder op doorgevraagd zodat de geïnterviewde meer context en uitleg kon geven.

### 3 Van drijfveren en barrières naar elementen in de wijkaanpak

#### 3.1 Clustering van drijfveren en barrières

We maakten gebruik van de in totaal ruim 80 drijfveren en barrières in de verschillende stappen van de klantreis naar aardgasvrij wonen (De Koning et al., 2019) (zie Figuur 1). Per stap van de klantreis hebben we deze drijfveren en barrières geclusterd. De stappen van de klantreis en een aantal voorbeelden van drijfveren en barrières per stap worden getoond in Tabel 3.1 op de volgende twee pagina's (zie kolom A en kolom B, de geclusterde drijfveren/barrières staan in kolom C).



Figuur 1: Klantreis naar een aardgasvrije woning

#### 3.2 Opstellen van elementen in de wijkaanpak

Voor de geclusterde drijfveren/barrières zijn elementen in de wijkaanpak opgesteld. Deze worden weergegeven in kolom D van Tabel 3.1. Bijvoorbeeld, in stap 1 van de klantreis 'Bewust worden van aardgasvrij als thema' speelt de geclusterde drijfveer/barrière '(On)voldoende begrip hebben over waarom we (als Nederland) aardgasvrij moeten gaan'. In een wijkaanpak kan hierop worden ingespeeld door de noodzaak/aanleiding van aardgasvrij helder te maken. Dit noemen we het element 'Noodzaak/aanleiding van aardgasvrij'.



Naast de elementen die direct gekoppeld zijn aan de geclusterde drijfveren/barrières zijn er drie elementen gedefinieerd die in een wijkaanpak op meerdere momenten tijdens de klantreis een rol kunnen spelen:

- Koppeling aan andere thema's (o.a. leefbaarheid, veiligheid): het combineren van de aardgasvrije opgave met andere thema's die spelen in de wijk;
- Inzicht in wat er leeft er in de wijk (o.a. behoeftes bewoners): het verkrijgen van inzicht in wat er leeft onder bewoners.
- Weerstand van de bewoners: het voorkomen van en/of wegnemen van weerstand bij bewoners.

De elementen hebben een neutrale, beknopte naam, zodat geïnterviewden in hun oordeel niet zouden worden gestuurd.

Vervolgens deelden we de elementen op in vijf thema's (zie Tabel 3.2):

- Draagvlak: het zorgen dat bewoners de aardgasvrije oplossingen omarmen.
- Organisatie van de proeftuin: de dagelijkse uitvoering van de proeftuin.
- Financiën: het financieel aantrekkelijk en haalbaar maken van aardgasvrije oplossingen voor bewoners.
- Aardgasvrije alternatieven: informatie over en het functioneren van de aardgasvrije oplossingen.
- Realisatie: het realiseren van de aardgasvrije oplossingen in de praktijk.

Tabel 3.1 Overzicht van stappen van de klantreis en geclusterde drijfveren en barrières

A. Stap van de klantreis	B. Voorbeelden van drijfveren en barrières	C. Geclusterde drijfveer/barrière	D. Element in de wijkaanpak
1. Bewust worden van aardgasvrij als thema	Uiteindelijk moeten we toch verplicht van het gas af (D), solidariteit met Groningen (D), aardgas is schone brandstof (B)	(On)voldoende begrip hebben over waarom we (als Nederland) aardgasvrij moeten gaan.	Noodzaak/aanleiding van aardgasvrij
2. Tam-Tam-fase	Alternatief moet minstens even goed zijn (D), negatieve ervaringen met warmtenetten uit het verleden (B), "men" kiest voor de verkeerde oplossingen (B)	(Geen/weinig) vertrouwen in de technische oplossingen	Perceptie van de oplossingen
	Geen vertrouwen dat warmtenetten rendabel kunnen worden (B), Onvoldoende financiële middelen (B)	(Geen) vertrouwen in de financiële haalbaarheid	Informatievoorziening over variëteit van de alternatieven
	Zich voor de gek gehouden voelen (B), klungelige aanpak Aardgasvrij (aan de start van het project (B)	(Geen) vertrouwen in de organisatie van aardgasvrij	Financiële haalbaarheid van het project
3. Bewust worden van persoonlijke situatie	Eerlijke communicatie (D), persoonlijke benadering (D), er is geen echte inspraak mogelijk (B)	(Geen) betrokkenheid en transparantie vanuit gemeente	Sterkte van het organiserende projectteam
	Weten wat je te wachten staat (D), onbegrip, beperkte kennis over gekozen alternatief (B), onvoldoende kennis (B)	(On)voldoende informatie om de keuze te kunnen maken	Duidelijkheid proces en communicatiemiddelen
	Meeliften met initiatieven (D), opzien tegen hoeveelheid werk en ongemak (B)	(On)gemak van het aardgasvrij gaan (proces)	Duidelijkheid proces en communicatiemiddelen
	Elektrisch koken is suboptimaal (B), nieuwe manier van verwarmen is minder comfortabel (B)	(On)gemak van het resultaat van aardgasvrij gaan (resultaat)	Belegging verantwoordelijkheid van de realisatie
4. Oriënteren, afwachten of weerstand	Een luisterend oor vinden (D), leuke en informatieve bewonersavonden (D), het besluit is al genomen (B), gevoel geen keuze te hebben (B)	(Geen) betrokkenheid en transparantie vanuit gemeente	Perceptie van de oplossingen
	Tegenvallers financieel kunnen opvangen (D), aantrekkelijke investering (D), geen lening willen afsluiten (B)	Wel/geen financiële aantrekkelijkheid van aardgasvrij wonen	Duidelijkheid proces en communicatiemiddelen
			Informatievoorziening over variëteit aan oplossingen
			Financiële aantrekkelijkheid

A. Stap van de klantreis	B. Voorbeelden van drijfveren en barrières	C. Geclusterde drijfveer/barrière	D. Element in de wijkaanpak
5. Oriënteren	Geen zorgen over een kapotte CV (D), goede voorbeelden van koken op inductie (D)	<b>Perceptie van de oplossingen</b>	Perceptie van de oplossingen
	Betrouwbare vakmensen betrekken bij het proces (D)	(Geen) vertrouwen in de organisatie van aardgasvrij gaan (zowel proces als resultaat)	Sterkte van het organiserende projectteam Commitment van alle partijen Vakbekwaamheid van de betrokken partners
	Opknappen en meer toekomstbestendig maken van woning (D), waardevermeerdering woning (D)	Wel/geen financiële aantrekkelijkheid	Financiële aantrekkelijkheid
6. Keuze voor een oplossing	Alle kosten vergoed door gemeente (pilotwijk) of waarschijnlijk in hoge mate vergoed door gemeente (proeftuin) (D), salderingsregeling (D)	Wel/geen financiële betaalbaarheid	Betaalbaarheid voor het individu/huishouden
7. Wonen in een huis met werkzaamheden	Straat ligt maar één keer open (D), De verbouwing was rumoerig (B), Veel mensen over de vloer (B)	(On)gemak van aardgasvrij gaan (uitvoering)	Belegging verantwoordelijkheid van de realisatie
			Werkzaamheden tijdens verbouwing
8. Wonen in een (deels) aardgasvrije woning		<i>In het onderzoek (De Koning et al., 2019) zijn er geen drijfveren en barrières gevonden voor deze stap.</i>	
9. Ambassadeur worden	Negatieve ervaring met warmtepomp (B)	Ongemak van het resultaat van aardgasvrij  <i>In het onderzoek (De Koning et al., 2019) is er slechts één barrière gevonden voor deze stap.</i>	Functioneren van de oplossingen

Tabel 3.2 Elementen van de wijkaanpak voor vijf thema's

Thema	Element wijkaanpak	Stap
Draagvlak	Noodzaak/aanleiding van aardgasvrij	1
	Koppeling aan andere thema's (o.a. leefbaarheid, veiligheid)	Overkoepelend
	Inzicht in wat er leeft er in de wijk (o.a. behoeftes bewoners)	Overkoepelend
	Weerstand van de bewoners	Overkoepelend
Organisatie van de proeftuin	Sterkte van het organiserende projectteam	2, 5
	Duidelijkheid proces en communicatiemiddelen	3, 4
	Commitment van alle partijen	5
	Vakbekwaamheid van de betrokken partners	5
Financiën	Financiële haalbaarheid van het project	2
	Financiële aantrekkelijkheid	4, 5
	Betaalbaarheid voor het individu/huishouden	6
Aardgasvrije oplossingen	Informatievoorziening over variëteit aan oplossingen*	2, 4
	Inspelen op bewonersperceptie van de aardgasvrije oplossingen*	2, 3, 5
	Functioneren van de oplossingen	9
Realisatie	Belegging verantwoordelijkheid van de realisatie	3, 7
	Werkzaamheden tijdens de verbouwing	7

\* Tijdens de analyse van de interviewresultaten bleken de elementen 'Informatievoorziening over variëteit aan oplossingen' en 'Inspelen op bewonersperceptie van de aardgasvrije oplossingen' zo dicht bij elkaar te liggen dat we besloten deze te combineren.

## 4 Resultaten bewonersparticipatie in proeftuinen aardgasvrije wijken

In dit hoofdstuk beschrijven we voor ieder van de vijf overkoepelende thema's per element van de wijkaanpak steeds eerst de resultaten van de reflectieve monitor van eind 2019 (zie paragraaf 2.3) en vervolgens de resultaten van onze eigen interviews (zie paragraaf 2.4) over de acht geselecteerde proeftuinen.

### 4.1 Draagvlak

#### 4.1.1 Noodzaak/aanleiding van aardgasvrij

##### Samenvatting

- Vrijwel alle proeftuinen gaan met bewoners in gesprek over de noodzaak van de transitie naar aardgasvrij.
- Er is behoefte aan ondersteuning vanuit de Rijksoverheid (bijvoorbeeld een landelijke campagne over de transitie naar aardgasvrije wijken).
- Wetgeving die kan dwingen de aardgaslevering aan particulieren en huurders te beëindigen, zou bijdragen aan het creëren van bewustzijn bij bewoners over de noodzaak.

##### Reflectieve monitor

Zeven van de acht proeftuinen organiseren informatieavonden of -markten voor bewoners (Benedenbuurt, Garyp, Lariks-West, Nagele, Overvecht-Noord, Overwhere-Zuid, Sliedrecht-Oost). Hierbij komen verschillende thema's aan de orde, zoals technieken en betaalbaarheid en nut en noodzaak ('waarom worden we aardgasvrij').

Vier proeftuinen (Benedenbuurt, Lariks-West, Nagele, Paddepoel en Selwerd) zien graag dat het Rijk instrumentarium ontwikkelt om de realisatie van aardgasvrije wijken goed op te kunnen pakken. Ze omschrijven twee behoeftes:

- Meer communicatie over het afsluiten van aardgas, bijvoorbeeld in de vorm van een landelijke campagne op het gebied van aardgasvrij. Volgens Noordoostpolder is dit nodig om aan burgers uit te leggen waarom de Nederlandse gebouwde omgeving aardgasvrij moet worden. Wanneer deze communicatie vanuit het Rijk en eventueel vanuit de netbeheerder komt, maakt dat het volgens Wageningen makkelijker om een aardgasvrije wijk te realiseren op gemeentelijk niveau.
- Door wetgeving die kan dwingen de aardgaslevering aan particulieren en huurders te beëindigen, kan de noodzaak gemakkelijker en sneller worden overgebracht (Lariks-West, Paddepoel en Selwerd). Omdat deelname van bewoners aan de proeftuin op het momenteel vrijwillig is, wordt er te weinig actie ondernomen.

Bij de Groningse proeftuin wordt beschreven dat er juist daar begrip zou zijn voor de aardgasvrijtransitie, vanwege de schade als gevolg van gasbevingen in de eigen regio. In de reflectieve monitor van Lariks-West komt dit onderwerp niet ter sprake.

### Interviews

De discussie over noodzaak/aanleiding van aardgasvrij wordt in bijna alle proeftuinen met bewoners gevoerd: “Dat is je eerste verhaal, daar zijn we ook mee begonnen” (Sliedrecht-Oost). Slechts één proeftuin (Overwhere-Zuid) gaf aan er bewust niet over in discussie te gaan: “We zeggen, het moet van de overheid, dus voeren we het uit.”

In de overige zeven proeftuinen blijken bewoners wel te verschillen wat betreft hun vragen over nut en noodzaak, maar “iedereen vindt er wat van” (Sliedrecht-Oost). In Benedenbuurt, een proeftuin met redelijk wat groene en progressieve bewoners waar mensen al lang met dit thema bezig zijn, is het beschrijven van nut en noodzaak niet zo nodig. Ook in andere proeftuinen weten mensen dat het gaat gebeuren en vinden ze het belangrijk (Paddepoel en Selwerd) en willen ook dat er iets gaat veranderen (Nagele). In Garyp stelden bewoners vragen over waarom wij in Nederland wel van het aardgas af moeten en andere landen in Europa, zoals Duitsland, niet.

De proeftuinen maken gebruik van verschillende argumenten om het nut en de noodzaak duidelijk te maken. De (slechte) staat van het gasnet en gebruikmaken van het moment van vervanging wordt bijvoorbeeld in Benedenbuurt als argument genoemd. Dat duurzame, energiezuinige woningen beter in de markt komen te liggen en makelaars dit ook aangeven, zorgt er in Garyp voor dat mensen alsnog meegaan in het verhaal. Bewoners in Lariks-West blijken gevoelig voor verschillende argumenten, zoals solidariteit met Groningen of de toekomst van hun kinderen. Wat andere landen doen is juist een tegenargument. Het bepalen van een kernboodschap is daarom niet gemakkelijk, en er wordt naar het Rijk gekeken om een duidelijke boodschap te verkondigen wat betreft ambities en doelen (Lariks-West). De druk vanuit het Rijk dat er echt iets moet gaan veranderen, de uitfasering van aardgas, dringt nog niet door bij bewoners. Mensen denken veelal dat er geen urgentie is. Het draagvlak van organisaties is ook belangrijk, omdat veel bedrijven wachten op het moment dat alle oplossingen technisch en juridisch zijn uitgewerkt en dat ze dan kunnen aanhaken (Nagele).

#### 4.1.2 *Koppeling aan andere thema's (o.a. leefbaarheid, veiligheid)*

##### Samenvatting

- Proeftuinen grijpen de aardgasvrijtransitie aan om ook andere opgaven in de wijken aan te pakken, zoals sociale opgaven (onder andere leefbaarheid verbeteren, sociale problematiek verminderen) en technische opgaven (onder andere vervanging van de riolering).
- Koppeling van thema's vraagt om integrale samenwerking binnen gemeenten, over domeinen heen. Deze samenwerking blijkt complex.

##### Reflectieve monitor

De meeste proeftuinen kijken naar meerdere thema's die spelen in de wijk en hoe zij daarmee de wijk integraal kunnen verbeteren (Lariks-West, Nagele, Overvecht-Noord, Paddepoel en Selwerd, Sliedrecht-Oost). De koppeling aan andere thema's wordt cruciaal genoemd om te kunnen starten met de uitvoering (Lariks-West). Veel gemeentes zoeken aansluiting bij andere opgaven in de wijk, zoals leefbaarheid of sociale problematiek.

Bij het aardgasvrij maken van wijken wordt regelmatig de link gelegd met het vervangen van de riolering of het nemen van klimaatadaptatiemaatregelen (Benedenbuurt, Paddepoel en Selwerd, Overvecht-Noord). Andersom kan het vervangen van de riolering ook worden aangegrepen om aan de slag te gaan met de transitie naar aardgasvrij (Overwhere-Zuid). Drie proeftuinen verkennen samen met inwoners mogelijkheden voor algehele wijkverbetering, zoals meer groen, een ontmoetingsplaats in de wijk, het aanpakken van een speeltuin (Overvecht-Noord, Sliedrecht-Oost) of de verkeersveiligheid verhogen (Nagele). Deze proeftuinen gaan samen met inwoners op zoek naar mogelijkheden. Daarnaast zien sommige bewoners zelf de energietransitie als een kans om de hele wijk te verbeteren en starten bewonersinitiatieven op (Benedenbuurt, Overvecht-Noord). Ook biedt het aardgasvrij maken van wijken de mogelijkheid om achterstallig onderhoud aan te pakken (Lariks-West).

Naast de relatie met leefbaarheid, kijken proeftuinen naar de koppeling van aardgasvrij wonen aan het verminderen van sociale problematiek, zoals schulden, ondermijning, energiearmoede of beperkte scholing. In het project 'sociaal renoveren' in Overvecht-Noord maakt woningcorporatie Portaal een koppeling tussen hun renovatietraject en schuldendossiers. Daarnaast is Utrecht een samenwerking aangegaan met werkgevers en onderwijsinstellingen die leer- en werktrajecten in de wijk aanbieden. In Overvecht opent bijvoorbeeld het Techniek Experience Center om jongeren uit de wijk te interesseren voor de bouw. Ook worden Beroepsbegeleidende Leerweg (BBL)-leerplekken aangeboden in bouwprojecten in de wijk ('De bouw is WOW'-project), waarbij woningcorporaties en bouwbedrijven zijn betrokken. Bewoners die in de bijstand zitten krijgen in Utrecht bovendien een energiebox om de energierekening omlaag te brengen.

In Groningen wordt in een van de twee wijken gestart omdat energiearmoede daar een rol kan spelen. In deze wijk wonen veelal mensen die zich zorgen maken over de kosten van de energietransitie, omdat ze geen draagkracht hebben om te lenen of niet gespaard hebben om in hun woning te investeren.

Proeftuinen hebben bij het aardgasvrij maken van wijken als bijkomend doel het vergroten van de sociale cohesie in de wijk. Er wordt verwacht dat een schutting- en tuinproject (Nagele), en kijk- of modelwoningen (Benedenbuurt) hiertoe zullen bijdragen omdat bewoners elkaar bij bezichtigingen beter leren kennen. Buurtbewoners vinden elkaar bovendien ook voor het gezamenlijk nemen van maatregelen, zoals spouwmuurisolatie, vloerverwarming en -isolatie, triple glas en/of nieuwe kozijnen (Benedenbuurt).

Door de koppeling van aardgasvrij wonen aan andere thema's moeten er meestal intern bij de gemeente nieuwe vormen van samenwerking plaatsvinden (Lariks-West). Er is bijvoorbeeld intensief contact en samenwerking vereist tussen afdelingen die verantwoordelijk zijn voor de aardgasvrijtransitie en het sociaal domein (Purmerend). In Nagele worden bijvoorbeeld de verantwoordelijkheden van zowel de proeftuin als het dorp bij één wethouder en programmamanager gelegd. In Wageningen worden plannings van verschillende partijen op elkaar aangepast om een integrale aanpak te ontwikkelen en kosten en tijd te besparen. Er wordt bijvoorbeeld toegewerkt naar een gezamenlijke aanbesteding van riolering (gemeente) en warmtenet (coöperatie). Er wordt onderzocht of ook het verwijderen

van het gasnet (netbeheerder Liander) in dezelfde aanbesteding meegenomen kan worden.

#### Interviews

De meeste proeftuinen geven aan een koppeling te leggen met andere thema's, maar voor twee proeftuinen is dat minder het geval. In Benedenbuurt is met bewoners verkend wat er nog meer leefde in de wijk, maar omdat er geen sprake is van grote problematiek (zoals criminaliteit of schulden) en het bewonerscontact goed is, is bewust gekozen voor een focus op aardgasvrij. Er wordt wel gekeken naar riolering en andere werkzaamheden in de wijk. Ook in Sliedrecht-Oost ligt de focus op vooral op de herinrichting van de wijk: "Straten moesten toch open". Het was wel de intentie om de aardgasvrijtransitie met andere thema's te koppelen, maar dat gaat tot nog toe niet gemakkelijk.

De overige zes proeftuinen leggen wel een link met het verbeteren van de wijk wat betreft leefbaarheid (Garyp, Lariks-West, Nagele, Overwhere-Zuid, Paddepoel en Selwerd) en sociale aspecten (Overvecht-Noord). Nagele heeft een consumentenpsycholoog aangetrokken om te adviseren op het thema leefbaarheid.

In Garyp is er een fonds uit de inkomsten van de zonneweide van de energiecoöperatie. Bewoners kunnen een aanvraag doen bij het fonds voor activiteiten waar de gemeenschap iets aan heeft en waarvan de voordelen direct terugvloeien naar de gemeenschap. Ook het vergroenen van de wijk (Paddepoel en Selwerd), het verbeteren van het stratenprofiel bij het vervangen van de riolering en het werken aan oplossingen voor sociale problematiek (Overvecht-Noord) is onderdeel van de werkzaamheden in de proeftuinen. Tegelijkertijd wordt aangegeven dat niet alles op te lossen is met een warmtenet (Paddepoel en Selwerd). Maar in het begin niet nadenken over de betaalbaarheid van energie, of bijvoorbeeld hoe om te gaan met huisjesmelkers, kan het project vertragen.

Tot slot werd in Overwhere-Zuid en Sliedrecht-Oost aangegeven dat het integraal werken in de praktijk soms moeizaam blijkt. In deze proeftuinen was er wel de wens om integraal te werken, maar dat bleek complex (Overwhere-Zuid) of het "lukt nog niet zo zeer" (Sliedrecht-Oost). Zo bleek het in Overwhere-Zuid niet te werken om alles tegelijk te doen, maar gaat het nu beter door volgens 'een frame' integraal te overleggen en af te stemmen met meerdere deelprojecten in uitvoering in plaats van alles tegelijk uit te voeren. In Sliedrecht-Oost lag het probleem in de samenwerking tussen gemeentelijke afdelingen. Omdat er in het begin weinig bekend was, afgezien van technische aspecten, is de insteek van het uitvoeringsplan heel technisch geworden. Omdat er veel minder aandacht was voor leefbaarheid en wat er in de wijk leeft, blijft dat element nu nog onderbelicht.

#### 4.1.3 *Inzicht in wat er leeft er in de wijk (o.a. behoeftes bewoners)*

##### Samenvatting

- Proeftuinen vinden inzicht in wat er speelt in de wijken belangrijk en zijn er in hun aanpak mee bezig (o.a. via een persoonlijke benadering met keukentafelgesprekken en huis aan huis bezoeken en via samenwerking met bewonerscoöperaties).
- Proeftuinen zorgen ervoor dat ze in de wijk aanwezig zijn (in modelwoning).



- Het binnen de gemeente samenbrengen van alle inzichten over wat er leeft in de wijk wordt als complex omschreven, omdat er verschillende afdelingen bij betrokken zijn.
- Proeftuinen ervaren een pluriformiteit in hoe bewoners betrokken willen worden (van op de hoogte gehouden worden tot actief meedenken).

#### Reflectieve monitor

Het blijkt dat meerdere proeftuinen samenwerken met en/of informatie ophalen over wat er speelt in de wijk via een bewonerscoöperatie (Benedenbuurt, Garyp, Nagele, Overvecht-Noord). Een aandachtspunt daarbij is dat bewonerscoöperaties vaak niet alle, maar een deel van de bewoners vertegenwoordigen. Soms blijken uitgangspunten van een coöperatie niet haalbaar ('iedereen moet positief zijn over de energietransitie'), waardoor een gemeente lastig kan sturen (Overvecht-Noord). De gemeente Assen werkt met een meedenkgroep waarmee goed contact wordt onderhouden. Op deze manier laten ze bewoners bijvoorbeeld meedenken over de communicatie, het proces, de kaders en randvoorwaarden waarbinnen ze aardgasvrij willen worden.

Werken vanuit de wijk blijkt succesvol. Meerdere proeftuinen hebben een woning of een ander gebouw midden in de wijk of buurt gehuurd, die dient als kantoor en uitvalsbasis voor contact met bewoners (Benedenbuurt, Garyp, Overwhere-Zuid). Deze woning kan ook dienen voor vergaderingen met andere gemeentes en organisaties. Het helpt bovendien om als projectteam andere ontwikkelingen in de wijk te volgen, zoals woningen die in de verkoop gaan, en daarover contact onderhouden met makelaars (Overwhere-Zuid).

Een kleinschalige en persoonlijke benadering is belangrijk en effectief. Om zoveel mogelijk bewoners te bereiken, gaan drie van de acht gemeentes langs de deuren om met bewoners in gesprek te gaan (Lariks-West, Overwhere-Zuid, Sliedrecht-Oost). Zo horen ze hoe bewoners staan tegenover de plannen. De gemeente Assen merkt bijvoorbeeld dat sommige bewoners een drempel ervaren om naar grotere bijeenkomsten te gaan en het prettig vinden om persoonlijk vragen te kunnen stellen.

In Sliedrecht-Oost probeert de gemeente op een andere manier inzichten op te halen. Ze laat bewoners aan het eind van bijeenkomsten uit onderwerpen kiezen die ze een volgende keer willen bespreken (bijvoorbeeld middels kaartjes of via een digitale enquête). Dit geeft de gemeente de mogelijkheid om op behoeftes van bewoners in te spelen en tegelijkertijd feedback te ontvangen over de besproken onderwerpen tijdens de afgelopen bijeenkomst.

Tot slot wordt in de reflectieve monitor van Lariks-West genoemd dat de gemeente een verschil ziet in de aanpak die nodig is voor particuliere eigenaren en huurders. Ze willen leren hoe ze beide doelgroepen zo goed mogelijk kunnen faciliteren. In Wageningen wordt juist benadrukt door de gemeente en woningcorporatie dat huurders en eigenaren gelijke behandeling verdienen en beiden keuzevrijheid moeten krijgen om aan te sluiten op een warmtenet.

### Interviews

In de proeftuinen worden verschillende methoden gebruikt om inzicht te krijgen in wat er leeft in de wijk. De varieert van een online enquête (Garyp, Lariks-West, Paddepoel en Selwerd, Sliedrecht-Oost), het energieloket (Garyp), bewonersavonden (Benedenbuurt, Nagele), een bewonersadviescommissie (Nagele) tot keukentafelgesprekken (Benedenbuurt). Ook contact met de wijk via bewonersinitiatieven wordt vaak genoemd (Benedenbuurt, Garyp, Nagele, Overvecht-Noord). Deze bewonersinitiatieven zijn vaak klein begonnen en soms doorgegroeid tot serieuze energiecoöperaties (Benedenbuurt, Nagele, Overvecht-Noord). In Garyp wordt het hele dorp bij de proeftuin betrokken, inclusief ondernemers, sportvereniging, kerk, school en Dorpsbelang.

Vijf proeftuinen zien duidelijk een pluriformiteit in hoe bewoners betrokken willen worden (Benedenbuurt, Lariks-West, Overwhere-Zuid, Paddepoel en Selwerd, Sliedrecht-Oost). Er zijn bewoners die actief betrokken zijn en die mee willen denken, maar er is ook een grote groep die het voldoende vindt om op de hoogte te worden gehouden. Zij wachten af totdat er een concreet voorstel ligt. Ook zijn er bewoners die meer verhaal en uitleg nodig hebben en bewoners die helemaal niet in beeld zijn. Het helpt daarom te registreren wie je spreekt en ziet (Overwhere-Zuid). De bewoners die niet erg zichtbaar zijn, moeten extra aandacht krijgen. Bijvoorbeeld door van deur tot deur aan te bellen bij deze bewoners (Benedenbuurt, Overwhere-Zuid). Het blijft anticiperen hoeveel informatie en hoeveel ruimte je wil geven (Sliedrecht-Oost). In Lariks-West speelt vooral de vraag wanneer bewoners worden gevraagd om mee te denken. Bewoners hebben vaak andere prioriteiten en een dergelijk proces vraagt vaak om een lange adem. Een aandachtspunt is de grens aan aandacht en bereidheid om te participeren van bewoners. Benedenbuurt ziet dat zelfs in wijken waar de interesse groot is, de tijd van bewoners beperkt is.

In Overvecht-Noord is een energiedialoog georganiseerd. Uit deze dialoog bleek bijvoorbeeld dat huurders zich niet zo'n zorgen maken over kosten omdat ze verwachten dat de woningcorporatie dat wel regelt. Overlast of het kunnen blijven gebruiken van de pannenset zijn voor deze groep van belang. Bij eigenaar-bewoners bleek het wel met name om de kosten gaan.

In Sliedrecht-Oost zijn clusters gemaakt om met bewoners aan de uitvoeringsplannen te werken. Deze clusterindeling is 'heel pragmatisch en op basis van een aantal punten', zoals de natuurlijke verdeling in de wijk en verwachte sociale netwerken. Hierbij is een onderscheid gemaakt in bijvoorbeeld woningcorporatiebezit, een gedeelte met relatief veel nieuwbouwwoningen dat is afgescheiden door water en een gedeelte met bungalows. Ook is een gedeelte van een andere buurt meegenomen, omdat hier een kans is om aangesloten te worden op het warmtenet. Deze indeling is nog flexibel en als bewoners een andere indeling willen, dan kan dat.

Door aanwezig te zijn in de wijk en zaken op te lossen voor bewoners creëer je veel waardering en draagvlak (Lariks-West, Overwhere-Zuid). Het wijkbureau weet vaak ook wat er speelt (Overvecht-Noord). In Lariks-West werd aan mensen een enquête voorgelegd in een coronaproof keet, waar mensen langs konden komen. Bewoners kregen daar een bespaarbox en waardebon. Op deze manier zijn mogelijk meer mensen bereikt dan met een gewone bijeenkomst, en kon meer maatwerk worden

geboden. Het heeft er ook voor gezorgd dat het thema is gaan leven en dat bepaalde bewoners aan het verduurzamen zijn geslagen.

De historie van een wijk is van belang. In sommige wijken zijn bewoners kritisch op de gemeente en met name het verwachtingsmanagement speelt daarbij een rol: 'wanneer gaat de gemeente de wijk verbeteren?' Dit zijn gevoeligheden waar aan de start van een project rekening mee moet worden gehouden (Lariks-West). In deze proeftuin is de wijkselectie op papier gemaakt op basis van onder andere de kwaliteit van de woningen en de opschaalbaarheid; dat blijkt nu een les om het een volgende keer anders te doen. Dit heeft de proeftuin zich tijdens het proces gerealiseerd en neemt de proeftuin nu waar mogelijk mee in de plannen. Lariks-West probeert 'koppelkansen' in de wijk waar bewoners wensen over hebben mee te nemen.

Het binnen de gemeente samenbrengen van alle inzichten over wat er leeft in de wijk wordt als complex omschreven, omdat er verschillende afdelingen bij betrokken zijn (Overvecht-Noord). Door nauwer samen te werken met het maatschappelijk domein, is de verwachting dat in Overvecht-Zuid meer zicht komt op wat er speelt en waar ze rekening mee moeten houden. Op gemeentelijk organisatieniveau blijkt er wel afstemming te zijn, maar minder tussen de afdelingen zelf (Overvecht-Noord). Er is wel behoefte om dat beter te organiseren.

#### 4.1.4 *Weerstand van de bewoners*

##### Samenvatting

- Alle proeftuinen hebben in meer of mindere mate te maken gehad met weerstand bij bewoners, met name bij een kleine groep.
- Weerstand blijkt soms op andere vlakken te zitten dan de transitie naar aardgasvrij.
- Proeftuinen steken veel energie in het meekrijgen van bewoners.
- Weerstand verminderen kan door in een vroeg stadium met bewoners de dialoog aan te gaan over hun behoeften en wensen.

##### Reflectieve monitor

In Lariks-West en Overvecht-Noord is ervaren dat het niet werkt om zelf met plannen te komen, omdat dit kan leiden tot weerstand. Om weerstand te verminderen (of voorkomen) is het nodig om eerst met bewoners de dialoog aan te gaan over hun behoeften en wensen en dan te kijken wat dit betekent voor de mogelijke plannen van de gemeente (Lariks-West, Overvecht-Noord). Een concept dat tijdens informatiebijeenkomsten in Garyp en Lariks-West wordt toegepast is "Bewoners vertellen aan bewoners". Omdat bewoners elkaar over het algemeen meer vertrouwen dan de gemeente, komt met deze manier van communiceren de geloofwaardigheid van het verhaal ten goede.

Proeftuinen steken doorgaans veel energie in het meekrijgen van bewoners, onder andere omdat de kosten oplopen als bewoners niet mee willen in de aardgasvrij transitie. Om die reden worden er vaak veel contactmomenten met alle bewoners georganiseerd. De timing is hierbij van belang. Als er te veel tijd tussen deze momenten zit kan dit leiden tot desinteresse of weerstand, zoals in Overvecht-Noord het geval was. Het is daarom belangrijk dat gemeentes snel nadat ze

hebben gecommuniceerd over de proeftuin en aardgasvrij wonen, stappen kunnen zetten. In de communicatie naar bewoners wordt het bovendien als van belang gezien om 'een stip op de horizon' te zetten met betrekking tot beëindiging van de levering van aardgas (Benedenbuurt).

### Interviews

Alle geselecteerde proeftuinen hebben in meer of mindere mate te maken gehad met weerstand bij bewoners. Sommige mensen zijn bijvoorbeeld heel kritisch en maken hun eigen rekenmodellen, en anderen vinden dat zij zelf mogen beslissen omdat het over hun eigen geld gaat (Overvecht-Noord). In Nagele is de ervaring dat weerstand uiteindelijk gaat over geld en zekerheid. "Men weet nu wat er is, namelijk een warm huis op gas. Maar men weet niet wat er voor in de plaats komt. Het stuk weerstand door geld kun je ondervangen met subsidies, maar die onzekerheid is lastiger".

In Benedenbuurt, waar expliciet is doorgevraagd naar weerstand, bleek dat die weerstand op andere vlakken zat dan de transitie naar aardgasvrij. Er werd een voorbeeld gegeven van een bewoner die twee jaar strijd met de gemeente heeft gehad over de verplaatsing van zijn oprit en bang was dat het weer mis zou gaan met zijn oprit als de straat zou worden opengebrouwen.

Lariks-West ziet dat het erg wordt gewaardeerd wanneer burens met elkaar spreken over verduurzaming en ervaringen delen (kosten, maatregelen, comfort, etc.).

Er zijn in de interviews verschillende lessen genoemd van hoe de aanpak niet moet en beter kan. Zo werd er in Overvecht-Noord een brief naar bewoners gestuurd die niet in goede aarde viel omdat het bij bewoners veel vragen oproep over "waarom hier en nu?". Door een klankbordgroep op te richten en bewonersinitiatieven te betrekken is de weerstand afgenomen. Het nadeel is wel dat binnen deze opzet de mensen die niet willen nu niet meer gehoord worden, omdat zij niet in deze groepen plaatsnemen. Ook in Lariks-West viel het beginverhaal niet goed: vanwege de hoge isolatiekosten bij het inpakken van de woningen en de onderlinge diversiteit van de woningen bleek het concept niet haalbaar, en bewoners hadden het idee dat ze ineens aardgasvrij moesten worden en dat alles voor hen wordt bepaald. Lariks-West ziet dat veel bewoners neutraal in het onderwerp staan, mits het alternatief betaalbaar is. De proeftuin heeft toen besloten meer stil te staan bij het waarom en te benadrukken dat ze in de onderzoeksfase zitten: er is nog geen plan en we hebben bewoners nodig om te onderzoeken of de wijk haalbaar en betaalbaar van het aardgas af kan.

Een andere ervaring is dat het veel kost om energie te steken in mensen die niet willen en het daarom beter is om de focus te leggen op mensen die wel willen en meedenken (Garyp). In Sliedrecht-Oost wordt echter omschreven dat je toch het gesprek moet aangaan, ook al kost dit in de beginfase heel veel tijd en capaciteit. "Het beste is echt in de wijk zijn."

De ervaring leert dat de groep die echt negatief staat tegenover de aardgasvrij plannen vaak vrij klein is (Garyp, Paddepoel en Selwerd). Ook stelt slechts een kleine groep bewoners de vraag waarom er niet gekozen wordt voor biogas of wordt gewacht op waterstof (Nagele, Paddepoel en Selwerd).

## 4.2 Organisatie van de proeftuin

### 4.2.1 Sterkte van het organiserende projectteam

#### Samenvatting

- Sommige projectteams ervaren dat de proeftuinen vragen om expertise (onder andere op het gebied van stadsvernieuwing en bewonersparticipatie) die zij niet in huis hebben.
- De rol van de gemeentes is in de proeftuinen op verschillende manieren ingericht.
- In sommige proeftuinen is een bewonerscoöperatie onderdeel van het projectteam.
- De meningen verschillen over wat een team tot een sterk team maakt. Genoemde elementen van een sterk team zijn: karaktereigenschappen van teamleden, goede expertise en de kwaliteiten van de teamleden afstemmen op de fase waarin de proeftuin zich bevindt.

#### Reflectieve monitor

Uit de reflectieve monitor blijkt dat de proeftuinen vragen om specifieke expertise, onder andere op het gebied van stadsvernieuwing en bewonersparticipatie. Gemeentes hebben niet altijd die kennis en ervaring in huis (Lariks-West, Sliedrecht-Oost). Zo bestaat er in Sliedrecht soms onzekerheid of het kennisniveau bij de gemeente en de betrokken partijen voldoende is en of er voldoende gebruik kan worden gemaakt van de kennis en expertise die op andere plekken als is opgedaan. De gemeente Assen heeft om deze reden een externe projectleider vanuit een adviesbureau ingehuurd. Een geleerde les is om bij de start van de aardgasvrije wijkaanpak in kaart te brengen of alle benodigde kennis en ervaring in huis is (Lariks-West, Sliedrecht-Oost).

De rol van de gemeentes is in de proeftuinen op verschillende manieren ingericht. In drie proeftuinen hebben de gemeentes een meer faciliterende rol (Garyp, Nagele, Paddepoel en Selwerd). In Benedenbuurt is sprake van een gelijkwaardig partnerschap tussen de gemeente, de woningcorporaties, de energiecoöperatie en het bewonersinitiatief. Daarbij zitten alle partijen samen in een coalitie met een stuurgroep en in een ambtelijke projectgroep. In vier proeftuinen hebben de gemeentes de regierol op zich genomen (Lariks-West, Overvecht-Noord, Overwhere-Zuid, Sliedrecht-Oost). Een succesfactor daarbij is om duidelijk in beeld te hebben wie betrokken is vanuit de interne gemeentelijke organisatie en wie vanuit de samenwerking met externe stakeholders (Overwhere-Zuid). In een aantal proeftuinen is de organisatie vormgegeven met meerdere overlegorganen op verschillende niveaus van aansturing, zoals een stuurgroep met de verantwoordelijke wethouder en bestuurders van externe stakeholders zoals woningcorporaties, netbeheerders en bijvoorbeeld warmtebedrijven en werkgroepen voor communicatie, techniek, public relations (Garyp, Nagele, Overwhere-Zuid, Sliedrecht-Oost).

#### Interviews

Overwhere-Zuid vindt dat het niet uitsluitend om de functies van de mensen moet gaan, maar ook om de karaktereigenschappen en de intrinsieke motivatie. Paddepoel en Selwerd geeft aan dat de sterkte van het organiserende projectteam

heel belangrijk, maar ook lastig is. Ze willen zo veel mogelijk mensen uit de buurt meenemen, maar de competenties hiervoor moeten ook beschikbaar zijn.

Drie proeftuinen zien dat er vaak vanuit de techniek wordt gestart, maar dat het juist begint bij bewustwording en mensen meekrijgen (Lariks-West, Nagele, Overvecht-Noord). Aangezien het vaak gaat om eigenaar-bewoners die zelf beslissen over wat er met hun woning gebeurt, heeft het projectteam in Lariks-West zich eerst gericht op het betrekken van de buurt. Gaandeweg gaan ze meer over naar de technische aspecten. Daarbij geven ze aan dat de sterkte van het projectteam afhangt van de fase waarin de proeftuin zich bevindt.

Uit drie interviews komt naar voren dat bewoners in een bewonerscoöperatie onderdeel uitmaken van het projectteam (Benedenbuurt, Garyp, Nagele). Garyp adviseert om het projectteam zo lokaal mogelijk en dichtbij de bewoners te houden. In Nagele heeft de gemeente vanaf het begin gezegd dat ze het project willen faciliteren, maar dat de bewonerscoöperatie de leiding heeft. Daarop heeft de bewonerscoöperatie een subsidieaanvraag bij de gemeente ingediend om gebruik te kunnen maken van de financiering die de gemeente vanuit de Rijksoverheid heeft gekregen.

#### 4.2.2 *Duidelijkheid proces en communicatiemiddelen*

##### Samenvatting

- Communicatie is een essentieel onderdeel van de aanpakken. Belangrijke onderwerpen zijn betaalbaarheid en het wegnemen van zorgen over gedoe.
- Proeftuinen maken gebruik van standaard communicatiemiddelen, zoals nieuwsbrieven en sociale media om bewoners te betrekken.
- Communicatie met bewoners loopt ook via andere middelen, zoals huisbezoeken, energieadviseurs of -coaches en modelwoningen.
- Proeftuinen ervaren dat het vroegtijdig en op verschillende momenten tijdens de planvorming betrekken van bewoners zorgt voor draagvlak.
- De communicatie-aanpak in de proeftuinen vraagt veel capaciteit.

##### Reflectieve monitor

###### *Proces*

Het is belangrijk om bewoners in de aanpak centraal te stellen. De gemeente Purmerend maakt hiervoor gebruik van de term 'participatie op zijn kop'. Dit betekent dat de bewoners kiezen wat er in en aan de woning gebeurt.

De gemeente Assen heeft gemerkt dat bewoners het een fijn idee vinden dat de woningen ook in stappen aardgasvrij kunnen worden. Dat vergroot het vertrouwen dat er geen haast bij is en dat iedereen waar mogelijk op eigen tempo toch al stappen kan zetten.

Drie proeftuinen zien in dat het hen erg veel capaciteit kost wanneer zij de participatie in elke wijk in hun gemeente op een vergelijkbare wijze als in de proeftuinen zouden aanpakken (Benedenbuurt, Garyp, Overwhere-Zuid). Zij hopen dat de proeftuinen een vliegwieleffect hebben op andere wijken.

### *Bewoners op de hoogte houden*

Drie proeftuinen ervaren dat ze voortdurend aandacht moeten besteden aan communicatie, ook als er even minder of geen ontwikkelingen zijn (Garyp, Lariks-West, Sliedrecht-Oost). Bewoners moeten weten waar ze aan toe zijn, ook als de boodschap niet altijd positief is. Duidelijkheid richting bewoners is belangrijk, omdat onzekerheid tot onrust leidt (Sliedrecht-Oost). Het is nodig om te communiceren via verschillende media en dit vaker te herhalen om zo veel mogelijk bewoners te bereiken (Garyp). De gemeente Utrecht geeft aan zich bewust te zijn van het feit dat veel bewoners nog niet zijn bereikt door een taalbarrière, ondanks verschillende pogingen.

De timing van de communicatie is cruciaal: bewoners willen direct vanaf het begin worden meegenomen en gedurende het proces ruim op tijd op de hoogte worden gebracht van ontwikkelingen (Lariks-West, Overvecht-Noord, Sliedrecht-Oost). Afhankelijkheid van externe stakeholders kan hierin een knelpunt zijn. Sliedrecht-Oost geeft bijvoorbeeld aan dat gemeentes naar bewoners toe meestal het belangrijkste aanspreekpunt zijn en zich moeten kunnen verantwoorden wanneer plannen door deze afhankelijkheid anders lopen dan gecommuniceerd. Hiervoor zijn strakke, korte lijnen nodig. Ook zijn er onvoorziene omstandigheden die de communicatie bemoeilijken. De gemeente Purmerend heeft ervaren dat zij de belofte aan bewoners met betrekking tot werkzaamheden in één specifieke straat in de praktijk niet kon waarmaken. De reden hiervoor was dat er oude leidingen in de grond lagen wat vooraf niet uit de data bleek.

### *Duidelijkheid over betaalbaarheid*

Drie proeftuin geven aan te inventariseren bij bewoners wat zij belangrijk vinden en wat algemene wensen zijn (Lariks-West, Overvecht-Noord, Sliedrecht-Oost). Hieruit komen onderwerpen als, woonwensen, financiering en betaalbaarheid. Alle gemeentes zien dat er veel aandacht uitgaat naar de vraag 'kunnen we dit betalen?'. Financiering en betaalbaarheid zijn belangrijke thema's en vormen tevens een knelpunt (Garyp, Lariks-West, Nagele, Paddepoel en Selwerd, Sliedrecht-Oost). Bewoners willen graag weten wat de aardgasvrijtransitie hen gaat kosten. Garyp en Sliedrecht-Oost geven aan dat het belangrijk is om geen uitspraken over bijvoorbeeld subsidies en kosten te doen tot er bij de gemeente meer duidelijkheid is.

### *Wegnemen van de zorg over gedoe*

Lariks-West, Overvecht-Noord en Overwhere-Zuid en geven aan dat 'gedoe' door werkzaamheden en veranderingen in en om de woning voor sommige bewoners een knelpunt is. Goed uit kunnen leggen wat er gaat gebeuren en wat het betekent in de woning is daarin cruciaal, aldus de gemeente Purmerend. Een kijk- of modelwoning waarin bewoners de veranderingen kunnen zien en ervaren is daarin een goed hulpmiddel. Dit maakt de veranderingen inzichtelijk en herkenbaar (Overvecht-Noord, Overwhere-Zuid).

Garyp heeft gemerkt dat ontzorging van bewoners nodig is voor het treffen van energiebesparende maatregelen. De gemeente Wageningen zegt aandacht te blijven geven aan gedoe voor bewoners. Door die aandacht en door het besef bij bewoners dat isolerende maatregelen de woningwaarde doen stijgen, hoopt de gemeente dat de bereidheid tot het nemen van maatregelen groeit.

### *Van huisbezoek tot energieloket*

Proeftuinen maken gebruik van verschillende communicatiemiddelen. Zo organiseren alle proeftuinen informatiebijeenkomsten voor bewoners. Overvecht-Noord houdt aparte bewonersavonden voor bewoners die in ongeveer hetzelfde type huis wonen. Drie van de acht proeftuinen brengen huisbezoeken en hebben persoonlijke gesprekken met bewoners (Garyp, Lariks-West, Overwhere-Zuid) of houden een regelmatig spreekuur waar bewoners kunnen langskomen (Benedenbuurt, Garyp, Overwhere-Zuid). Garyp heeft hiervoor een lokaal energieloket, het Energzyhûs. Een geleerde les van Overwhere-Zuid is dat voor de huisbezoeken toegankelijke technisch experts en deskundigen nodig zijn die informatie helder kunnen overbrengen. Vier proeftuinen hebben reeds een of meerdere modelwoning(en) (Benedenbuurt, Garyp, Overvecht-Noord, Overwhere-Zuid). In Overvecht-Noord wordt een gereedschapskist voor particuliere woningeigenaren vormgegeven, die onder andere bestaat uit mogelijkheden om collectief in te kopen, een energiescan, trajectbegeleiding en subsidie.

### Interviews

#### *Proces*

Benedenbuurt en Sliedrecht-Oost geven aan dat de duidelijkheid van het proces nog steeds een zoektocht is. Het is geen gemakkelijk project dat van A naar B kan worden gepland. Er is geen vooraf bedacht plan om te doorlopen, omdat plannen voortdurend wijzigen. De aanpak wordt gaandeweg ontwikkeld. Zo had Sliedrecht-Oost bij de start nog niet in beeld om te werken in clusters voor de wijkplannen. In de communicatie kan dat verwarrend zijn voor mensen en maakt het lastig om te zorgen dat alle partijen goed op de hoogte zijn.

Een geleerde les in Paddepoel en Selwerd is dat ze na enkele maanden puzzelen niet zomaar de uitkomst hadden moeten delen, maar bewoners meer in het proces met alle twijfels en problemen hadden moeten betrekken. Ook Overvecht-Noord geeft aan dat, om bewoners echt mee te krijgen, zij op meerdere momenten en met meer stappen moeten kunnen meedenken. Bewoners zijn namelijk op een ander niveau en in mindere mate met de aardgasvrijtransitie bezig dan bijvoorbeeld een projectteam. Tegelijkertijd zien ze in Overwhere-Zuid dat er wel inhoud moet zijn, zoals helderheid over wat de kosten voor bewoners zullen worden, en niet enkel een mooi vormgegeven proces.

Vier proeftuinen betrekken bewoners actief om mee te denken in de plannen (Lariks-West, Nagele, Overvecht-Noord, Sliedrecht-Oost). Zo wil Sliedrecht-Oost met de bewoners in de aparte clusters buurtplannen gaan opstellen en probeert Overvecht-Noord het potlood in handen van bewoners te geven en daarbij zoveel mogelijk de open vraag te stellen: "Hoe zou u dat doen?". Doordat mensen zelf meedenken, voelen ze meer eigenaarschap en staan ze achter de plannen. Toch is die open vraag, uit het niets beginnen, soms lastig voor bewoners en vinden ze het gemakkelijker om ergens 'op te schieten'. Sliedrecht-Oost gaf aan dan toch wat richting te geven. Echter is dat een dunne lijn en zien bewoners de gemeente snel weer als te sturend.

In vier van de acht proeftuinen draagt een bewoners- of energiecoöperatie de verantwoordelijkheid voor de communicatie met bewoners (Benedenbuurt, Garyp, Nagele, Paddepoel en Selwerd). In Paddepoel en Selwerd onderhoudt de coöperatie samen met de gemeente een energieloket voor informatie en hulp bij



kleine maatregelen. In Benedenbuurt is de bewonerscoöperatie de communicatie steeds meer gaan overnemen van de gemeente en gebeurt de projectcommunicatie gezamenlijk. Deze bewonerscoöperatie heeft zelf middelen en kan opdrachten geven, bijvoorbeeld voor de inzet van een communicatieadviseur voor een paar uur per week of het organiseren van een bewonersavond. “De proeftuin uitkering staat bij de gemeente op de rekening, maar wij bepalen met drie partijen de begroting”.

#### *Transparantie over gekozen aardgasvrije oplossingen*

Het Planbureau voor de Leefomgeving (PBL) heeft in samenwerking met andere partners de Startanalyse opgesteld (Startanalyse, 2020). Hiermee kunnen de kosten van vijf verschillende aardgasvrije alternatieven in kaart worden gebracht. Deze tool is ontwikkeld om gemeentes te helpen bij hun Transitievisie Warmte. Proeftuinen kregen de optie om wel of niet gebruik te maken van deze Startanalyse bij het berekenen van de meest kosteneffectieve opties in hun wijk. Benedenbuurt heeft besloten dat niet te doen, omdat ze geen inzicht hadden in hoe de berekeningen uit de Startanalyse tot stand komen. Men vond het spannend omdat de mogelijkheid bestond dat de Startanalyse tot andere conclusies zou komen dan de wijk zelf had gedaan op basis van de eigen berekeningen. Dit is de reden dat er een uitzondering is gemaakt voor proeftuinen voor het wel of niet gebruiken van de Startanalyse. Nu is de wijk ‘wit’, met andere woorden: niet doorgerekend. Er kan een bewoner komen die zegt “waarom is de wijk niet doorgerekend?” Dan moet je als proeftuin laten zien dat destijds wel alles is doorgerekend vanuit andere onderzoeken en dat er toen is gekozen voor het inslaan van de huidige route.

#### *Communicatiemiddelen*

Uit de interviews blijkt dat in alle proeftuinen verschillende standaardmiddelen worden ingezet om te communiceren met bewoners, zoals informatiebijeenkomsten en nieuwsbrieven. Garyp geeft aan alle faciliteiten aan te grijpen voor het bieden van informatie, zoals het dorpskrantje, de website, sociale media, mail en soms zelfs telefonisch contact met bewoners. In deze proeftuin is de ervaring dat je mensen aan de hand moet meenemen in wat je doet, omdat mensen vaak niet op de hoogte zijn ondanks dat je denkt duidelijk te zijn geweest.

Overvecht-Noord is begonnen met een energiedialoog. Daarbij heeft de gemeente expliciet aan de bewoners gevraagd hoe te communiceren. Dit heeft tot waardevolle inzichten geleid, omdat bewoners bijvoorbeeld aangaven dat zij liever zien ‘dat iemand voor de groep gaat staan’ dan dat de gemeente een brief stuurt. Of dat berichten via WhatsApp een beter bereik hebben dan een brief door de brievenbus. Paddepoel en Selwerd ziet het als een succes om mensen andere mensen te laten benaderen, waarbij het leuk en gezellig is. Bewoners moeten worden aangesproken op ‘genoeglijke waarden’. In wijken waar bewoners niet zoveel hebben is koffie en cake en hapjes na afloop belangrijk.

#### *Communicatie expertise*

Lariks-West en Nagele hebben een externe adviseur met een achtergrond in de psychologie ingeschakeld om mee te denken in en adviseren over communicatie met bewoners. Lariks-West heeft bijvoorbeeld een college gehad over de ‘innovatietheorie van Rogers’ en stemt de communicatie en acties af volgens de bijbehorende doelgroepen. In Nagele heeft de betrokkenheid van de adviseur tot

het inzicht geleid om vanaf het begin niet alleen vanuit een technische benadering te communiceren, maar ook vanuit behoeften en wensen van bewoners.

#### *Modelwoningen*

In vijf van de acht proeftuinen vormen een of meerdere model- of voorbeeldwoningen een belangrijk communicatiemiddel richting bewoners voor de beeldvorming (Benedenbuurt, Garyp, Overvecht-Noord, Overwhere-Zuid, Sliedrecht-Oost). In Benedenbuurt zijn in de woning kleinschalige bijeenkomsten georganiseerd, waarbij bewoners per straat zijn uitgenodigd in de woonkamer voor informatie en dialoog. Omdat veel mensen niet weten wat aardgasvrij worden voor hen betekent, moet mensen een handelingsperspectief gegeven worden (Overvecht-Noord).

#### *Energiecoaches en energiescans*

Ook werken drie proeftuinen met energiecoaches- of adviseurs (Garyp, Paddepoel en Selwerd, Sliedrecht-Oost). Zij hebben bijvoorbeeld een tas bij zich met voor €50 aan energiebesparingsmiddelen, zoals een spaarlamp en tochtstrips. Het is heel concreet en dat vinden mensen leuk en belangrijk (Paddepoel en Selwerd). Garyp heeft het aanbieden van een gratis energiescan, waar bewoners zich voor kunnen aanmelden, als grootste succes ervaren. Een adviseur komt daar kosteloos thuis langs en biedt bewoners een bouwkundig en installatietechnisch rapport, waarop bewoners offertes kunnen opvragen en keuzes maken. De proeftuin heeft eerst proefscans gedaan om te bepalen wat werkt en wat anders moet.

#### *Ontzorgen van bewoners*

Sliedrecht-Oost noemt nadrukkelijk dat het belangrijk is om bewoners te ontzorgen. Daarvoor onderzoeken ze nu de mogelijkheid om bewoners een totaalaanbod te doen, waarbij onder meer de aansluiting op het warmtenet, installatie van de inductiekookplaat, het vermogen van het warmtenet uitbreiden, allemaal in één pakket zit. Dit wordt wellicht gepresenteerd als een menukaart met keuzes voor bewoners. Hierbij is de gedachte; hoe meer je samen kunt doen, hoe lager de kosten.

### 4.2.3 *Commitment van alle partijen*

#### Samenvatting

- In alle proeftuinen is er sprake van samenwerking met meerdere stakeholders.
- De ervaring leert dat het belangrijk is om te investeren in de relatie tussen de verschillende stakeholders.
- In meerdere proeftuinen is aan de start van de samenwerking bewust stilgestaan bij het commitment van de partijen en is deze expliciet naar elkaar uitgesproken.
- Naarmate men verder komt in de uitvoering in de praktijk, blijkt soms dat er verschillende belangen zijn en ontstaat er discussie over het commitment.

#### Reflectieve monitor

In alle proeftuinen is de ervaring dat een goede relatie nodig is tussen betrokken stakeholders (netbeheerders, warmtebedrijven, woningcorporaties en eventueel bewonerscoöperaties). Die relatie bouwen de partijen op door een intensieve, transparante samenwerking en een actieve bijdrage aan inhoud en proces

(Benedenbuurt, Lariks-West, Overvecht-Noord, Overwhere-Zuid, Sliedrecht-Oost). Het helpt hierbij als alle partijen gelijkwaardig aan tafel zitten (Benedenbuurt, Overvecht-Noord). Om te investeren in de relatie tussen betrokken partijen, en elkaar beter te begrijpen en elkaars taal te leren spreken, heeft de gemeente Utrecht bijvoorbeeld heidagen georganiseerd.

Overwhere-Zuid heeft gemerkt dat de inzet van de stakeholders varieert gedurende het proces en ziet dat de betrokkenheid van een stakeholder groter wordt wanneer bijvoorbeeld de kosten en belangen concreet aan bod komen en duidelijker worden voor die stakeholder. Overvecht-Noord geeft aan dat gemeentes aardgasvrij als doel hebben, terwijl dit niet altijd de doelen van andere stakeholders zijn. Woningcorporaties zijn bijvoorbeeld meer gericht op renovatie, CO<sub>2</sub>-reductie en energiebesparing. Wanneer duurzaamheid als kerntaak wettelijk wordt toegevoegd voor woningcorporaties kan dit zorgen voor meer gedeelde belangen.

#### Interviews

Drie proeftuinen geven aan dat het commitment van partijen duidelijk is (Benedenbuurt, Garyp, Nagele). Garyp heeft daar vooraf tijdens het schrijven van het projectplan rekening mee gehouden en met een afvaardiging van alle partijen om tafel gezeten. Ook Benedenbuurt geeft aan dat alle partijen vanaf het begin hun commitment hebben uitgesproken. Dat gebeurt nog steeds waardoor er ook geen twijfel bestaat dat één van de partijen inmiddels minder gecommitteerd zou zijn. Nagele geeft aan goede en nauwe samenwerkingen te hebben tussen de energie-coöperatie, gemeente en woningcorporatie. Die drie partijen zijn verantwoordelijk voor het reilen en zeilen van het project. Ze pakken het project gezamenlijk op, omdat de partijen elkaar financieel (subsidies) en praktisch (medewerking en afhankelijkheid) nodig hebben. Ze kunnen elkaar versterken (Nagele).

In Sliedrecht-Oost hebben alle partners vanaf het begin samen aan het plan gewerkt, als een 'joint effort' en zitten medewerkers van alle partijen in elke werkgroep. Toch zien ze dat er gaandeweg ook discussies over het commitment ontstaan. In Lariks-West en Overvecht-Noord zien ze dat het commitment er wel bij iedereen is, maar dat de belangen soms uit elkaar liggen. Dat proberen ze op te lossen door op zoek te gaan naar belangen die wel van toepassing zijn voor alle partijen, door veel te praten en af te stemmen (Lariks-West, Overvecht-Noord, Sliedrecht-Oost). Hoe je de verschillende belangen van betrokken partijen "managet" blijft een aandachtspunt (Overvecht-Noord).

Een geleerde les in Overwhere-Zuid is om als partners alle bestuurlijke en financiële afspraken en verantwoordelijkheden op papier te zetten. Zij hebben iemand aangesteld om afspraken waarvan ze dachten dat ze vastlagen, maar wat niet zo bleek te zijn, uit te zoeken en alsnog vast te leggen.

#### 4.2.4 Vakbekwaamheid van de betrokken partners

##### Samenvatting

- Proeftuinen ervaren het als lastig om in te schatten of de juiste benodigde vakbekwaamheid aanwezig is.
- Gemeentes kunnen soms zelf ook nog wat extra expertise gebruiken.
- In de proeftuinen zijn bewoners een belangrijke stakeholder. Zij moeten tijd krijgen om kennis te vergaren om afwegingen te kunnen maken.

### Reflectieve monitor

In de reflectieve monitor komt vakbekwaamheid weinig aan bod. De gemeente Assen heeft veel baat bij de welzijnsorganisatie, een samenwerkingsverband tussen de gemeente, Vaart Welzijn en de woningcorporatie. Deze is actief in de wijk en ondersteunt het projectteam van de proeftuin.

In Garyp werkt het projectteam nauw samen met onafhankelijke scanadviseurs die bewoners helpen om hun woningsscans te duiden en keuzes te maken met betrekking tot hun woningen. Het projectteam van de proeftuin is erg tevreden over deze scanadviseurs.

### Interviews

Drie proeftuinen geven aan dat het lastig is in te schatten of de juiste benodigde vakbekwaamheid aanwezig is (Lariks-West, Overvecht-Noord, Sliedrecht-Oost). Allereerst omdat het een traject is met veel nieuwe en wisselende technieken, wat het lastig maakt om te toetsen of partijen over de benodigde expertise beschikken (Lariks-West). Daarnaast omdat de gemeente zelf ook nog wat extra expertise kan gebruiken om met een commerciële partij te kunnen sparren en te beslissen over de business case van het project (Sliedrecht-Oost). Overvecht-Noord ziet dat rapportages van energiescans die ze laten maken van goede kwaliteit zijn, maar ook veel verschillende adviezen en prijsinschattingen. Wat het lastig maakt is dat gemeentes daar geen rol in mogen spelen en dus geen installateur of aanbieder aan bewoners kunnen aanbevelen (Overvecht-Noord).

Wat in de proeftuinen nieuw is, is dat ze te maken hebben met bewoners als samenwerkingspartners (Benedenbuurt, Nagele). Bewoners moeten de tijd krijgen om vakbekwaam te worden met de materie (Benedenbuurt) en op de hoogte te raken van alle techniek (Nagele). Daarom heeft Nagele, waar een bewonerscoöperatie de leiding heeft, al een aantal adviseurs ingeschakeld. Het projectteam wordt ondersteund door professionele partijen en heeft een adviesgroep met een jurist, innovatie-adviseur en politiek adviseur. Deze adviesgroep heeft geholpen met de strategie. Bovendien kunnen gemeentes, wanneer ze niet tevreden zijn over de professionele partijen waarmee ze werken, afscheid nemen en de samenwerking beëindigen. Maar nu bewoners samenwerkingspartners zijn, moet je nog zuiniger zijn op de relatie (Benedenbuurt).

In Garyp hebben ze een consortium opgericht met installateurs, glaszetters, een isolatiebedrijf en aannemers. Het bleek dat bewoners enkele van deze bedrijven uit het consortium kozen voor de werkzaamheden. In deze proeftuin is er een sterke sociale cohesie en bewoners deelden onderling hun goede ervaringen met deze bedrijven ('mond tot mond reclame').

## **4.3 Financiën**

### *4.3.1 Financiële haalbaarheid van het project*

#### Samenvatting

Voor veel proeftuinen is het een zoektocht naar een sluitende businesscase, ook met de PAW-subsidie.

### Reflectieve monitor

Drie proeftuinen geven aan dat de kosten voor het proces in de proeftuinen hoger uitvallen dan verwacht (Garyp, Paddepoel en Selwerd, Sliedrecht-Oost). Zij moeten veel tijd en capaciteit inzetten om de beoogde activiteiten en werkzaamheden te kunnen uitvoeren.

Gespikkeld bezit (de mix van huur- en koopwoningen in een wijk) is een enorme uitdaging voor de financiële haalbaarheid in de aardgasvrije wijkaanpak. De proeftuinen in Groningen, Nagele en Purmerend zouden graag kennis hierover uitwisselen met andere proeftuinen.

De keuzevrijheid voor het nemen van een aansluiting op een warmtenet maakt de businesscase voor de aanleg van het warmtenet in Sliedrecht-Oost lastiger.

### Interviews

Ondanks de toekenning van de PAW-subsidie, geven vijf proeftuinen aan dat het nog onzeker is of er een sluitende en haalbare businesscase voor het project kan worden gemaakt (Benedenbuurt, Nagele, Overvecht-Noord, Overwhere-Zuid, Sliedrecht-Oost). Zo geeft Benedenbuurt aan dat het een dubbeltje op zijn kant blijft. Ook Nagele ziet dat voor een gedeelte de businesscase zo goed als zeker rondkomt, maar voor een gedeelte met een ander type huizen onzekerheid bestaat omdat daar de opgave complexer is.

In Overwhere-Zuid onderzoekt de woningcorporatie of de woningen ook all-electric, met een laagtemperatuursysteem of met warmtepompen verwarmd kunnen worden. Dat kan gevolgen hebben voor de business case voor het warmtenet, doordat er dan minder woningen op het warmtenet zouden worden aangesloten.

Overvecht-Noord geeft aan een businesscase te willen die sluitend is, maar niet afhankelijk van subsidies. Daarom hebben ze besloten de PAW-subsidie breder in te zetten dan de bestemde 300 woningen en anders te gebruiken dan gemeenten die het geld bijvoorbeeld inzetten voor de onrendabele top. De reden hiervoor is de overtuiging dat de laatstgenoemde aanpak niet gaat werken als er moet worden opgeschaald naar andere wijken.

In Sliedrecht-Oost ziet de gemeente dat een collectieve oplossing warmtenet het goedkoopste is. Met het warmtebedrijf kijken ze hoe de realisatiekosten omlaag kunnen en wat de businesscase is vanuit de bewoner. Deze proeftuin brengt samen met bewoners in kaart wat de aardgasvrijtransitie kost. Sliedrecht-Oost had een goede business case in het uitvoeringsplan, de basis waarop een bedrag per woning aan subsidie is aangevraagd. De realisatiekosten bleken echter hoger en het projectgebied voor de herinrichting is uitgebreid met extra woningen. Daardoor vallen er nu 700 grondgebonden woningen binnen het proeftuingebied, in plaats van 350. Doordat de proeftuin het gebied nu in kleine clusters opsplijst, wordt het risico voor het warmtebedrijf lager en heeft de individuele bewoner ook minder kosten. Het warmtebedrijf kan dan namelijk de leges omlaag brengen en de Bijdrage Aansluitkosten (BAK) lager houden.

Slechts één proeftuin geeft aan wel met de toegekende subsidie de werkzaamheden aan de woningen, de scanadviseurs en projectactiviteiten te kunnen bekostigen (Garyp).

#### 4.3.2 *Financiële aantrekkelijkheid*

##### Samenvatting

- Voor veel bewoners is de transitie naar aardgasvrij niet financieel aantrekkelijk.
- Proeftuinen zijn op zoek naar constructies om de overgang naar aardgasvrij voor bewoners aantrekkelijk te maken.

##### Reflectieve monitor

De gemeente Assen ervaart het als lastig om voor een deel van de bewoners de overgang naar aardgasvrij financieel aantrekkelijk te maken. Omdat deze bewoners al een lage energierekening hebben, is het hierbij niet haalbaar om dit woonlastenneutraal te doen. In Paddepoel en Selwerd wordt het vanwege rechtvaardigheid lastig gevonden om uit te leggen waarom de gemeente niet in alle wijken aan de slag kan en waardoor niet iedereen tegelijk een alternatief voor aardgas krijgt. In Overvecht-Noord vragen sommige proeftuinbewoners zich juist af waarom hun wijk als eerste van het aardgas af moet.

Sliedrecht-Oost heeft veel financieringsconstructies onderzocht. Daarbij komt deze proeftuin tot de conclusie dat het belangrijk is dat bewoners geen investering vooraf hoeven te doen, maar achteraf maandelijks kunnen afbetalen. In Sliedrecht-Oost speelt ook het dilemma dat de participatiegraad een belangrijke voorwaarde is voor de aansluitkosten op het warmtenet. Tegelijkertijd kunnen bewoners pas beslissen of ze willen participeren als ze de bijdrage aan de aansluitkosten weten.

De gemeente Groningen heeft geleerd dat isolatie en zonnepanelen onderdeel moeten zijn van het pakket als ze bewoners een aantrekkelijk aanbod wil doen. Het is niet woonlastenneutraal om alleen een aansluiting op een warmtenet te realiseren, zonder dat er een reductie van de warmtevraag is. De gemeente wil hiervoor een laagrente lening verstrekken.

##### Interviews

Door de PAW-subsidie is het in Garyp financieel aantrekkelijk of dicht tegen betaalbaarheid aan (Paddepoel en Selwerd). Voor andere proeftuinen is financiering juist het grootste probleem waar ze nu tegenaan lopen. Bewoners in Sliedrecht-Oost geven aan dat het maximale bedrag dat ze willen investeren €4000 is. Lariks-West geeft aan dat het maatwerk is, omdat het voor sommige, maar niet alle bewoners voordeel oplevert. Zij willen goed in kaart brengen welke typen woningen er zijn, om vervolgens het regionaal energieloket door te laten rekenen welk voordeel het voor bewoners oplevert.

#### 4.3.3 *Betaalbaarheid voor het individu/huishouden*

##### Samenvatting

- Proeftuinen ervaren het uitgangspunt woonlastenneutraal als knelpunt.
- Proeftuinen zijn op zoek naar manieren om te kunnen waarmaken dat bewoners woonlastenneutraal de overgang naar aardgasvrij kunnen maken.

### Reflectieve monitor

Lariks-West, Paddepoel en Selwerd en Sliedrecht-Oost ervaren het uitgangspunt 'woonlastenneutraal' als een knelpunt en zoeken naar manieren om dit in de praktijk waar te maken. Lariks-West geeft aan dat bewoners niet gegarandeerd blij zijn met een woonlastenneutrale oplossing. Zij zien dat veel woningeigenaren met een laag inkomen onderhoud uitstellen en dat de eerste behoefte ligt bij het aanpakken van achterstallig onderhoud. In die situatie sluit het aanbod niet aan op de vraag.

### Interviews

Ook tijdens de interviews blijkt dat de proeftuinen betaalbaarheid voor het huishouden als een knelpunt zien. Proeftuinen zien dat bewoners snel duidelijkheid willen over een aanbod (Sliedrecht-Oost) en willen horen wanneer de gemeente weet of bewoners moeten gaan betalen of niet (Overwhere-Zuid). Die helderheid over de kosten voor de bewoners is er in veel proeftuinen nog niet. Sliedrecht-Oost en Paddepoel en Selwerd geven aan dat de communicatie daarover zo open en transparant mogelijk is.

Voor drie proeftuinen geldt het uitgangspunt dat bewoners niet duurder uit mogen zijn dan met aardgas (Benedenbuurt, Nagele, Paddepoel en Selwerd). In Nagele heeft de business case nu als uitgangspunt dat mensen niet meer gaan betalen dan nu, alleen een eigen bijdrage voor aansluiting die vergelijkbaar is met een nieuwe cv-ketel.

Lariks-West probeert bij bewoners aan te geven wat het ene concept en wat het andere concept doet. Ze zetten in op bepaalde maatregelen die voor iedereen goed zijn, zoals isolatie. Tegelijkertijd onderzoeken ze of de wijk van het aardgas af kan. Daarmee willen ze inzicht geven in twee sporen. Een geleerde les hierin is dat het woord woonlastenneutraal te algemeen is en niet te waarborgen. De terugverdientijd hangt af van het stookgedrag van bewoners. Betaalbaarheid is wel het uitgangspunt.

Enkele projectleiders/betrokkenen uit de proeftuinen zijn opgestaan met de vraag om te onderzoeken of gebouwgebonden financiering mogelijk gemaakt kan worden binnen de proeftuinen (Garyp).

In Wageningen is financiële haalbaarheid één van de voorwaarden die de bewonerscoöperatie in de eigen doelstellingen heeft gezet. De bewonerscoöperatie wil alleen door als de aansluiting op het warmtenet mensen niets gaat kosten en als de vastrechten en variabele lasten niet hoger zijn dan wat mensen zouden betalen in een aardgassituatie. Benedenbuurt gaat nu een finale check tegemoet, waarbij een marktpartij aanhaakt die gaat rekenen en gaat aangeven of willen instappen.

Overwhere-Zuid maakt een onderscheid tussen betaalbaarheid en financierbaarheid. Bewoners kunnen het misschien niet betalen, maar wel met middelen financieren. De discussie die daaronder ligt is of bewoners die meer besteedbaar vermogen hebben, meer moeten bijdragen of het zelf moeten betalen. Deze proeftuin geeft aan dat de aanname dat mensen zelf willen betalen voor de energietransitie steeds minder geloofwaardig is. Bewoners willen best zelf wat investeren, maar de hoogte van bedragen is hierin erg bepalend.

Overvecht-Noord geeft aan dat betaalbaarheid er niet is, maar dat financiële haalbaarheid voor een project nog te regelen is. In Utrecht zijn ze van mening dat je niet tegen bewoners kunt zeggen: "U moet investeren in een warmtepomp. In de komende 30 jaar verdient u dit terug." Zeker nu de gebouwgebonden financiering onzeker is. Ze proberen om een haalbare businesscase te krijgen, waarbij enkel elektrisch koken met een kleine subsidie haalbaar lijkt.

Sliedrecht-Oost ziet vooral een bekostigingsprobleem, omdat een warmtenet een flinke investering is, maar bewoners uiteindelijk dezelfde maandlasten hebben.

Nagele geeft aan dat gas wellicht te goedkoop is om te kunnen concurreren met iets innovatiefs en nieuws. Bewoners gaan niet mee als het alternatief duurder is dan wat iedereen nu betaalt. Bewoners zijn niet geïnteresseerd in wat een investering van nu over 10 jaar oplevert, omdat ze de focus op het nu hebben liggen en wat het hen nu kost.

#### 4.3.4 *Subsidies (aanvulling n.a.v. de interviews)*

Een aanvullend aspect dat tijdens de interviews aan bod kwam, is dat een subsidiebijdrage essentieel is (Overvecht-Noord, Paddepoel en Selwerd, Sliedrecht-Oost). In Sliedrecht-Oost wordt vanuit de gemeente bekeken hoe ze de PAW-subsidie willen inzetten. Uiteindelijk wordt dat besluit genomen door het college van B&W. De gemeente in deze proeftuin ervaart het als lastig om een aantrekkelijk aanbod te doen. Ze verwachten uit te komen op een vast subsidie bedrag, dat bewoners kunnen aanvragen. Zonder subsidie kan een aantrekkelijk aanbod voor bewoners überhaupt niet. Ze hebben nu al niet voldoende subsidie om alle bewoners een sluitend aanbod te doen. Als er 100% deelname is vanuit bewoners, wat overigens niet de verwachting is, zullen ze op zoek moeten naar meer subsidie.

## 4.4 **Aardgasvrije oplossingen**

### 4.4.1 *Inspelen op bewonersperceptie van de aardgasvrije oplossingen*

#### Samenvatting

- Er wordt gebruik gemaakt van voorbeelden van concrete aardgasvrije toepassingen om bewoners een beter beeld te geven wat de transitie gaat betekenen in hun woning.
  - Bewoners zijn in meer of mindere mate betrokken bij de transitie naar aardgasvrij. Vooral moeilijk bereikbare doelgroepen zijn lastig bij het proces te betrekken.
- 
- Bewoners verschillen van mening over de aardgasvrije transitie. Sommigen zijn enthousiast, anderen vinden het een ver van hun bed show of prefereren een ander aardgasvrij alternatief.
  - Er vinden gesprekken met bewoners plaats over de verschillende mogelijkheden van aardgasvrije toepassingen.



### Reflectieve monitor

Om in te spelen op de perceptie van de oplossingen bij bewoners kiezen vijf proeftuinen om een voorbeeldwoning of pilot te realiseren (Benedenbuurt, Garyp, Lariks-West, Overvecht-Noord, Overwhere-Zuid). In Overwhere-Zuid worden de veranderingen in en aan de woning eerst in de modelwoning uitgetoetst, voordat hierover wordt gecommuniceerd met bewoners en dit wordt uitgevoerd bij bewoners. Zo doet de gemeente ervaring op met de werkzaamheden, en kunnen bewoners daarna zien wat er aangepast wordt in hun woning.

De gemeente Utrecht heeft een voorbeeldwoning met een all-electric oplossing, maar er hangt ook een afleverset van de stadsverwarming ter illustratie. In deze voorbeeldwoning worden bijvoorbeeld ook workshops koken op inductie georganiseerd. Ook organiseert de gemeente Utrecht samen met bewonerscoöperatie Energie-U fietstochten langs woningen met bijvoorbeeld warmtepompen om inwoners kennis te laten maken met de techniek. De gemeente wil een spijtvrije aanpak aan particulieren presenteren, met een bijbehorend stappenplan voor uitvoering zodat bewoners hier in eigen tempo mee aan de slag kunnen. De gemeente biedt keuzevrijheid voor eigenaren tussen een aantal opties (o.a. all-electric en aansluiting op het warmtenet).

In Nagele is een kleine groep bewoners zeer enthousiast. De projectgroep verwacht dat de pilot van het eerste hofje in de wijk andere bewoners enthousiast kan maken, omdat bewoners kunnen ervaren hoe het eruit ziet en wat andere bewoners ervan vinden.

### Interviews

Drie proeftuinen hebben reeds modelwoningen gerealiseerd (Benedenbuurt, Garyp, Overwhere-Zuid) en drie proeftuinen zijn daar nog mee bezig (Lariks-West, Overvecht-Noord, Paddepoel en Selwerd). Daar komen geïnteresseerden vanuit de wijk, maar ook vanuit de rest van de stad. Lariks-West geeft aan dat het nog niet duidelijk is voor welke oplossing ze in de proeftuin gaan, dus dat ze het niet handig vinden om een voorbeeldwoning in de proeftuin te realiseren. Dat kan wel later in de uitvoeringsfase. Ze zetten nu een voorbeeldwoning in die voor de hele stad relevant is.

Garyp wilde naast de eigen modelwoningen ook andere proeftuinen bezoeken en Overvecht-Noord wilde een bus door de straten laten rijden om energie naar de bewoners en drukke plekken toe brengen, in plaats van alleen een vaste woning in de wijk. Mensen fysiek meenemen is heel goed om het geheel bij bewoners te laten landen, maar dat is vanwege COVID-19 helaas moeilijk nu.

Nagele ziet dat bewoners die geïnteresseerd zijn wel een beeld hebben bij de alternatieven, zoals wat een warmtepomp inhoudt bijvoorbeeld. Maar voor de meesten is het een 'ver van hun bed show'. Die zeggen het wel te zien als het zo ver is. Om die 'moeilijke' groep mee te krijgen is het essentieel om in de proeftuin zelf iets zichtbaars te hebben, waardoor bewoners kunnen zien wat het voor hen betekent. Daarom wil deze proeftuin eerst starten met een pilot van acht woningen en een utiliteitsgebouw om te laten zien hoe het werkt.

Vier proeftuinen zien dat er bij bewoners een discussie is over andere aardgasvrije alternatieven, zoals waterstof, groengas of kernenergie (Nagele, Overvecht-Noord, Paddepoel en Selwerd, Sliedrecht-Oost). Bewoners horen dat als mogelijke alternatieven en zien hierin de ideale oplossing. Ze denken bijvoorbeeld dat waterstof in de toekomst door het gasnet kan en dat ze dan alleen een nieuwe ketel hoeven op te hangen. Een aantal bewoners vindt dat de aardgasvrijtransitie te snel gaat en wil graag wachten totdat betere alternatieven dan een warmtenet of warmtepomp zich voordoen. Overvecht-Noord en Sliedrecht-Oost ervaren dat het lastig is om de discussie met bewoners daarover aan te gaan. Ze geven aan dat die discussie niet te winnen is, omdat ze uitspraken moeten doen op basis van de informatie die nu beschikbaar is (Sliedrecht-Oost). Ze ervaren dat “enkele wetenschappers ongenueanceerde uitspraken doen en gemakkelijk worden aangehaald in mediapublicaties” of zien “krantenartikelen waar netbeheerders niet het tegenwoord spreken” (Overvecht-Noord). Sliedrecht-Oost bedenkt nog wat ze daarmee moet doen en wil misschien toch nog een bijeenkomst daarover organiseren. Paddepoel en Selwerd heeft het in sessies met bewoners al expliciet over de rol van waterstof en biogas gehad.

Ook ziet Sliedrecht-Oost dat de discussie over hybride oplossingen onder bewoners gaande is. Het lijkt er steeds meer op dat de gemeente naast het warmtenet andere opties voor aardgasvrij open moeten houden. Technisch gezien zijn in sommige wijken bepaalde aardgasvrije alternatieven de beste oplossingen, maar het is niet zo dat mensen dat ook zo aannemen wanneer dat in de proeftuinen wordt gezegd.

Benedenbuurt en Paddepoel en Selwerd weten uit eigen onderzoek wat woningrelevante keuzes zijn. De gemeente Groningen heeft een overzicht van drie typen technologie en hoeverre die geschikt zijn voor iedere wijk. De bevindingen uit het onderzoek zijn uiteindelijk aan bewoners voorgelegd en dat hebben ze visueel gemaakt met plaatjes en filmpjes. Daaruit blijkt dat sommige alternatieven geen optie zijn, waardoor de warmtekeuze al is gemaakt en alternatieven minder aan de orde zijn. Ook Benedenbuurt heeft het proces met verschillende onderzoeken al doorlopen. Zij hebben de keuzes steeds voorgelegd aan de bewoners.

#### 4.4.2 *Functioneren van de oplossingen*

##### Samenvatting

- Twee proeftuinen hebben ervaring met de aardgasvrije oplossingen in de praktijk.
- De twee proeftuinen met praktijkervaring hebben positieve ervaringen vanuit bewoners gedeeld met andere bewoners in de gemeente.

##### Reflectieve monitor

In Benedenbuurt worden bewoners per straat uitgenodigd om in de modelwoning te kijken en te worden geïnformeerd over de gevolgen voor hun persoonlijke situatie. In de proeftuin zien ze dat dit een succesvolle aanpak is doordat er meer contact tussen de bewoners onderling ontstaat en zij met elkaar in gesprek gaan over de energietransitie.

##### Interviews

In Garyp is zes maanden na het opleveren van de volledig aardgasvrije woningen een evaluatie gedaan via een enquête. Daarin werden bijvoorbeeld vragen gesteld

over waar bewoners tegenaan liepen, of de verwachtingen kloppen, wat de ervaring met leveranciers was en wat de uiteindelijke totale kosten waren. De positieve bevindingen die hieruit kwamen, zijn gecommuniceerd naar andere bewoners en dit heeft ertoe geleid dat deze bewoners bij het energieloket om meer informatie hebben gevraagd. "Mensen raken overtuigd door ze kennis te laten maken met producten en niet door informatie van de media".

In Overwhere-Zuid ervaren bewoners die nu op het warmtenet zijn aangesloten ook de voordelen van verbeterd comfort door een state-of-the-art installatie die warmte goed regelt. Deze bewoners hadden hiervoor oude cv's, die slecht waren ingeregeld en ervaren pieken en dalen in warm en koud. Elektrisch koken was voor sommige bewoners soms nog lastig, maar met een persoonlijke benadering en uitleg van de projectleider werd dit ook duidelijk.

#### 4.4.3 Opschalen (aanvulling n.a.v. de interviews)

##### Samenvatting

- Enkele proeftuinen ervaren opschaling als een knelpunt.
- Proeftuinen kiezen er soms voor met de subsidie eerst een klein aantal woningen helemaal uit te werken (in een pilot) en dan op te schalen.
- Andere proeftuinen kiezen ervoor de subsidie meteen breder in te zetten voor het hele proeftuingebied.

##### Reflectieve monitor

Een deel van de bewoners wordt nu volledig financieel gecompenseerd, terwijl bewoners die al maatregelen hebben getroffen zich afvragen of zij hiervoor nog compensatie kunnen krijgen. Gemeentes willen de lusten en lasten van de energietransitie rechtvaardig verdelen, met een goede verhouding tussen wie wat betaalt of leent (Overwhere-Zuid). Daarvoor zijn zij op zoek naar een businesscase die op te schalen is. Groningen zet daarvoor bijvoorbeeld de proeftuinniddelen in om een groter gebied dan alleen de proeftuin aardgasvrij te maken.

##### Interviews

Ook tijdens de interviews kwam het onderwerp opschaling aan bod. Garyp is al erg ver en krijgt veel vragen over hoe zij succes hebben. Ze delen graag hun ervaringen, maar geven aan dat als iets goed bij hen werkt het niet wil zeggen dat het ergens anders ook gaat werken. Succes in de ene wijk leidt niet per se tot succes in de andere. Wat volgens deze proeftuin maakt dat hun wijkaanpak goed werkt, zijn twee punten: draagvlak creëren en goede communicatie. Dat is moeilijk, maar daarin moeten projectteams blijven doorzetten.

Benedenbuurt en Overwhere-Zuid zien moeilijkheden als het om opschaling gaat. Overwhere-Zuid vindt de opschaling lastig door de vraag wie de rekening betaalt. Bij de pilot was het vrij helder omdat het warmtebedrijf wilde betalen. Maar bij de proeftuin is de woningcorporatie als nieuwe speler erbij gekomen, waarbij het projectteam wordt geconfronteerd met erg grote financiële belangen. Benedenbuurt ziet een gebrek aan capaciteit en middelen bij de gemeente en de woningcorporatie om op participatie in te zetten. Ze zijn een koploper wijk, maar hebben ook nog veel andere wijken te gaan. Het is niet duidelijk hoe andere gemeenten die bezig zijn met de Transitievisies Warmte en Wijkuitvoeringsplannen dit moeten doen.

Overwhere-Zuid geeft aan dat het bij opschaling belangrijk is om een moment te prikken om nogmaals naar de (gezamenlijke) uitgangspunten te kijken. Er komt een moment dat de kostenverdeling helder is en dat de uitgangspunten opnieuw moet worden vastgesteld. Dit moet vastgelegd worden in besluiten op bestuurlijk niveau, zodat ernaar kan worden terugverwezen.

In Nagele willen ze eerst het hele proces in de pilot doorlopen om vervolgens op te schalen. Als de pilot staat, kunnen ze de focus verleggen van de techniek en de juridische barrières naar het proces met bewoners. Als het lukt met die acht woningen hebben ze al veel bereikt, omdat ze ervaren dat het veel complexer is dan aanvankelijk gedacht.

In Paddepoel en Selwerd wilden ze ook graag de hele cyclus doorlopen en hebben ze voor 500 huishoudens een ontwerp gemaakt. Echter vond de gemeente het ontwerp niet economisch rendabel en niet schaalbaar. De gemeente wil de PAW-subsidie besteden aan het proces en aan middelen. Als een ontwerp met 500 huishoudens niet kan, dan is een uitbreiding tot 3000 woningen geen automatische garantie voor succes. Nu heeft de energiecoöperatie op basis van het eerste ontwerp een bedrag gekregen om op te schalen en door te gaan.

## 4.5 Realisatie

### 4.5.1 *Belegging verantwoordelijkheid van de realisatie*

#### Samenvatting

- De meeste proeftuinen zijn nog niet in de fase van realisatie.
- Enkele proeftuinen hebben in hun plannen staan dat één hoofdaannemer verantwoordelijk is (of wordt) tijdens de werkzaamheden.

#### Reflectieve monitor

Twee van de acht gemeentes bevinden zich ten tijde van de reflectieve monitor 2019 in de fase van realisatie (Garyp, Overwhere-Zuid). De gemeente Purmerend heeft ervaring met de eerdere pilot aardgasvrij die zij hebben gedaan met 95 woningen. De gemeente Purmerend ontzorgt de bewoners zo veel mogelijk met de 'collectieve aanpak'. Hiermee zorgt de gemeente kosteloos voor een uitvoering van verschillende praktische zaken. Middels een contract geven bewoners de gemeente toestemming om werkzaamheden in de woning te organiseren en uit te voeren. De gemeente huurt een bedrijf in dat de werkzaamheden in de woning uitvoert en betaalt de factuur. Wanneer bewoners ervoor kiezen om alles zelf te doen hebben zij recht op subsidie.

In Garyp krijgt de installateur veel aanvragen en door een gebrek aan capaciteit moeten bewoners wachten. De gemeente en de energiecoöperatie realiseren zich dat lang wachten het risico vormt dat bewoners gaan afhaken en blijven dit in de gaten houden.

#### Interviews

Garyp en Overwhere-Zuid proberen de bewoners zoveel mogelijk te ontzorgen waar dat kan. Garyp neemt drie weken nadat bewoners het rapport van de energiescan hebben gekregen contact met ze op vanuit het energieloket. Dezelfde

scanadviseur die al bij de woning is geweest, bespreekt met bewoners het rapport en adviseert wat bewoners kunnen doen. Bewoners moeten vervolgens zelf offertes aanvragen voor de uitvoering. Ook bij dat laatste stuk besluitvorming kijkt de adviseur mee om de maatregelen en offertes te beoordelen. In die proeftuin is tijdens werkzaamheden de aannemer het aanspreekpunt voor bewoners. Werkzaamheden worden door bedrijven gedaan die aangesloten zijn bij een consortium in de proeftuin. Als er iets gebeurt of niet goed gaat, kunnen bewoners wel bij de bewonerscoöperatie aankloppen.

Overwhere-Zuid heeft een projectleider die alles regelt voor bewoners. Bewoners zijn in principe zelf leider van het project, maar wanneer de verantwoordelijkheid voor de uitvoering bij de bewoner ligt, ligt de planning ook bij de bewoner. Omdat het projectteam niet kan verwachten dat alle bewoners dat willen en om te voorkomen dat plannings door elkaar lopen, maken ze met bewoners afspraken. Deze projectleider achter de voordeur is een van de succesfactoren.

In Sliedrecht-Oost is de verantwoordelijkheid verdeeld, maar is er één plek bij de gemeente waar bewoners vragen kunnen stellen. Vanaf daar worden die vragen vervolgens neergelegd bij de verantwoordelijke partij. Zo worden vragen over werkzaamheden voor het warmtenet door het warmtebedrijf beantwoord. Als het huurders betreft, geeft het warmtebedrijf of de woningcorporatie antwoord. Voor vragen over verduurzaming van de woning in het algemeen kunnen bewoners terecht bij het energieloket.

In drie proeftuinen is of wordt afgesproken dat één hoofdaannemer verantwoordelijk is (of wordt) tijdens de werkzaamheden (Benedenbuurt, Nagele, Paddepoel en Selwerd). In Paddepoel en Selwerd zal het huidige samenwerkingsverband met de gemeente daar op toezien.

#### 4.5.2 *Werkzaamheden tijdens de verbouwing*

##### Samenvatting

- De meeste proeftuinen zijn nog niet in de fase van realisatie.
- Veel proeftuinen zijn wel al bezig met het thema en er wordt geleerd van ervaringen uit andere proeftuinen, maar er is onduidelijkheid over de impact van de werkzaamheden. Ook blijkt combineren van werkzaamheden in de praktijk soms lastig.
- Modelwoningen geven een voorbeeld van wat de werkzaamheden tijdens de verbouwing voor bewoners betekenen.

##### Reflectieve monitor

Vijf gemeentes hebben voorbeeldwoningen (al dan niet in de proeftuinwijk zelf), die inzicht geven in welke werkzaamheden er zijn (Assen, Purmerend, Tytsjerksteradiel, Utrecht, Wageningen). De werkzaamheden worden eerst getest of uitgevoerd in deze woningen, zodat de gemeentes, andere (externe) stakeholders en bewoners dit kunnen ervaren.

##### Interviews

In Garyp wordt tegen bewoners gezegd dat wanneer ze kiezen voor de standaard volgorde van werkzaamheden, ze er dan ongeveer 3 weken 'mee zitten'. Maar dat de woning dan niet onbewoonbaar is. De modelwoningen helpen daarin, omdat

bewoners kunnen zien wat er gebeurt en ze daarmee niet tegen verrassingen aanlopen. Ook in Benedenbuurt helpen modelwoningen aan de beeldvorming van de werkzaamheden.

Overwhere-Zuid wilde graag alle werkzaamheden voor het aardgasvrij maken van de woningen en aan het riool integraal uitvoeren, maar dat bleek in de praktijk niet te werken. Een geleerde les is dat integraal werken niet per se inhoudt om alles tegelijk te doen. Ze werken daarom nu met een frame, waarin ze integraal overleggen en afstemmen, met meerdere deelprojecten in uitvoering.

Sliedrecht-Oost ziet de werkzaamheden ook als een kans om bewoners te betrekken. Sommige bewoners vinden het interessant meer te leren over de technische aspecten, zoals boringen voor de aanleg van het warmtenet. Het is interessant om te kijken op welke manier bewoners daarbij kunnen worden betrokken. Dat biedt ook meteen een kans om inzicht te krijgen in de overlast die bewoners ervaren en hoe dat mogelijk kan worden opgelost. Bewoners die overlast hebben in de tuin door werkzaamheden in de straat, kunnen bijvoorbeeld direct worden gecompenseerd met nieuwe plantjes voor de tuin.

Overvecht-Noord vindt het nog lastig in te schatten welke impact de werkzaamheden hebben. Wanneer bewoners ernaar vragen, wordt verteld dat in de woning alleen een warmtewisselaar komt en een leiding naar zolder. Wat er buiten de woning gebeurt en hoe lang dat duurt, is nog onduidelijk. Ze schatten dat de straat vier á zes weken open ligt, maar ze moeten dan zeggen dat ze het niet zeker weten. Het feit dat ze eerlijk zijn, wordt wel gewaardeerd. De reactie van bewoners daarop is wisselend. Sommigen zeggen dan: "we zien wel als het zover is". Anderen maken zich daar zorgen over en geven als reactie: "hoe kunt u nu veel niet weten, maar wel weten dat we in 2030 van gas af zijn?".

Paddepoel en Selwerd vindt dat mensen inspraak moeten hebben op de werkzaamheden, zoals welke wijken eerst aan de beurt zijn. Vaak zijn ze blij als de aanleg van een warmtenet is gelukt, maar dan blijkt later dat mensen lange tijd in de modder hebben gezeten. Dat gaat nu beter, omdat het warmtebedrijf inmiddels veel ervaring heeft met het aanleggen van warmtenetten.

Nagele probeert werkzaamheden in de woning zelf zo veel mogelijk te omzeilen door alleen minimale aanpassingen aan de woningen te doen. Op daken komen collectoren en de cv-installatie wordt vervangen voor een afleverset. De warmte wordt op hoge temperatuur (70 graden) aangeleverd, dus bewoners hoeven niet te isoleren. Ze zien dat het voor het draagvlak helpt dat er zo weinig aanpassingen in en rondom de woning nodig zijn.

## 5 Conclusies en aanbevelingen

Dit hoofdstuk bevat de conclusies en aanbevelingen op basis van de resultaten van het huidige onderzoek. Een aantal conclusies onderbouwen we daarnaast ook met resultaten vanuit ander onderzoek.

### 5.1 Conclusies

#### 5.1.1 *Algemeen*

**In de wijkaanpakken is aandacht voor de vijf door ons onderzochte thema's (draagvlak, organisatie van de proeftuin, financiën, aardgasvrije oplossingen en realisatie).**

Proeftuinen zitten in de beginfase en doen ervaring op.

De thema's draagvlak, organisatie van de proeftuin, financiën, aardgasvrije oplossingen en realisatie – en de in dit onderzoek geëvalueerde elementen – komen aan bod in de wijkaanpakken. Alleen op het thema realisatie gebeurt nog relatief weinig.

#### 5.1.2 *Draagvlak*

**Vragen over nut en noodzaak van aardgasvrij in buitenwereld zijn van invloed op draagvlak in proeftuin.**

Vrijwel alle proeftuinen gaan met bewoners in gesprek over de noodzaak van de transitie naar aardgasvrij. Bij het creëren van bewustzijn bij bewoners over de noodzaak van de transitie naar aardgasvrij worden twee argumenten naar voren gebracht: de noodzaak om de CO<sub>2</sub>-uitstoot te verminderen en de noodzaak om van het aardgas te gaan. Uit onze interviews blijkt dat de proeftuinen vooral aandacht besteden aan het tweede element; de noodzaak om van het aardgas te gaan. Er zijn wijkbewoners die gemotiveerd worden door deze argumenten, maar de proeftuinen ervaren ook weerstand. Bewoners wijzen daarbij vaak naar landelijke discussies over nut en noodzaak van aardgasvrij.

Ander onderzoek bevestigt dat de mening van bewoners beïnvloed wordt door landelijke discussies. Onderzoek door het Sociaal en Cultureel Planbureau laat zien dat burgers het belang inzien van het tegengaan van klimaatverandering door de overstap op groene energiebronnen, maar dat dit zich niet automatisch vertaalt naar steun voor de transitie naar aardgasvrije woningen in 2050 (Scholte, Kluizenaar, de Wilde, Steenbekkers, & Carabain, 2020).

Onderzoek door het Overlegorgaan Fysieke Leefomgeving (OFL) geeft aan dat bewoners vragen hebben over de duurzaamheid van het aardgasvrij maken van wijken (Overlegorgaan Fysieke Leefomgeving, 2020). Er worden vragen gesteld over de duurzaamheid van de warmtebron die in de plaats komt van het aardgas. Bewoners zien bijvoorbeeld een warmtenet op restwarmte van industrie (met bijbehorende uitstoot) niet als een duurzame verbetering. Een tweede vraag is waarom aardgas geen duurzaam alternatief zou zijn. Met name in de grensstreek werd gevraagd: 'waarom moeten 'wij' van het gas af, als dat in Duitsland als een duurzaam alternatief wordt gezien?'

Mogelijk zijn bewoners uit Groningen sterker gemotiveerd dan bewoners in andere delen van Nederland om van het aardgas te gaan. Eerder (kleinschalig) onderzoek

laat echter zien dat bewoners uit Groningen aardgasvrij belangrijk vinden, maar andere onderwerpen (zoals energiebesparing en isolatie) belangrijker vinden (Bouw & Rozema, 2018).

Omdat de landelijke discussie een belangrijke rol speelt bij het krijgen van draagvlak, hebben sommige proeftuinen behoefte aan ondersteuning vanuit het Rijk. Een landelijke campagne over de transitie naar aardgasvrije wijken helpt om op gemeentelijk niveau bewoners te informeren over de noodzaak. Ook wetgeving die kan dwingen de aardgaslevering aan particulieren en huurders te beëindigen, zou bijdragen aan het creëren van bewustzijn bij bewoners over de noodzaak van de transitie naar aardgasvrije wijken.

Overigens is het niet zo dat dat bewoners altijd eerst achter de transitie naar aardgasvrij moeten staan en dat zij dan pas mee zullen doen. In de praktijk (van bijvoorbeeld Purmerend) blijkt dat bewoners die op zich niet achter de transitie staan ook stappen kunnen zetten als het hen aantrekkelijk en makkelijk wordt gemaakt. En het omgekeerde komt ook voor; dat bewoners die de intentie hebben om duurzamer te leven niet daadwerkelijk duurzamer gedrag vertonen; duurzaam denken blijkt ook hier niet duurzaam doen (Kanne, Jong, Noort, & Rosegg, 2020).

**Proeftuinen zijn overtuigd van het belang om goed te weten wat er leeft in de wijk en besteden hier veel aandacht en energie aan.**

Proeftuinen vinden het belangrijk om te weten wat er speelt in de wijken. Alle proeftuinen zijn er in hun aanpak mee bezig. Een kleinschalige en persoonlijke benadering – waarbij er bijvoorbeeld langs de deuren van bewoners wordt gegaan – is belangrijk en effectief. Daarnaast wordt er gebruik gemaakt van verschillende methodes zoals bewonersavonden en online enquêtes. Ook wordt er samengewerkt met bewonerscoöperaties. Tot slot wordt er in proeftuinen soms informatie ingewonnen vanuit andere gemeentelijke domeinen, zoals het sociaal domein, om te weten wat er leeft bij bewoners.

Proeftuinen zorgen ervoor dat ze in de wijk aanwezig zijn. Meerdere proeftuinen hebben een woning of een ander gebouw midden in de wijk of buurt gehuurd, die dient als kantoor en uitvalsbasis voor contact met bewoners. Dit werken vanuit de wijk ervaren proeftuinen als succesvol. De vraag is hoe deze intensieve werkwijze kan worden opgeschaald. De aanpak vraagt onder meer om veel capaciteit vanuit gemeenten, die er nu lang niet altijd is.

Dit blijkt ook uit eerder onderzoek (de Vries, Wentink, Vringer, & Visser, 2019). Gemeenten zijn geregeld tot vaak gehinderd in het uitvoeren van klimaat- en transitiebeleid vanwege een tekort aan (technische) kennis binnen de eigen organisatie, aan geld en aan personeel.

**Proeftuinen hebben wel de intentie om koppelkansen aan te grijpen, maar realisatie is in de praktijk nog weerbarstig.**

Proeftuinen geven aan de transitie naar aardgasvrij te willen aangrijpen om andere opgaven in de wijken aan te pakken. En andersom zien gemeenten kansen om opgaven in de wijk aan te grijpen om ook de stap naar aardgasvrij te maken in een proeftuin. Veel proeftuinen zoeken aansluiting met leefbaarheid en sociale opgaven, zoals het verbeteren van sociale samenhang, en het tegengaan van schulden, ondermijning en energiearmoede. Daarnaast wordt er in de praktijk gekoppeld met andere “technische opgaven vanuit de gemeente”, zoals riolering en herinrichting van de wijk.



Onderzoek naar de koppelkansen tussen de warmtetransitie en het verbeteren van de leefbaarheid in kwetsbare wijken (Baart, 2019) laat zien dat er diverse mogelijke koppelkansen zijn: klimaatadaptatie, openbare ruimte, sociale cohesie door betrokkenheid bij de buurt, het ontmoeten van anderen, zorg voor elkaar en gemeenschapsvorming, gezondheid, voeding, levensloopbestendig wonen, armoede, scholing en werkgelegenheid, en achter-de-voordeur-problematiek, zoals eenzaamheid en psychische problemen. Het onderzoek geeft aan dat het opvallend is dat de koppeling met veiligheid maar weinig aandacht krijgt, terwijl (sociale) veiligheid een belangrijk aspect bleek te zijn voor de leefbaarheid in kwetsbare wijken.

Deze koppeling met andere thema's vraagt om integrale samenwerking binnen gemeenten, over beleidsdomeinen heen. Uit de interviews blijkt dat een integrale samenwerking voor de proeftuinen als iets nieuws wordt ervaren en blijkt het soms ook (te) complex te zijn. Enkele proeftuinen geven aan er nu de eerste ervaringen mee te hebben opgedaan. Dit is opvallend omdat vooral in steden integrale samenwerking niet nieuw is, met name op het gebied van leefbaarheid en gezondheid (VNG, 2020). In eerdere stedelijke vernieuwingsprogramma's (zoals het Grotestedenbeleid gericht op 44 steden) is ervaring met integraal werken opgedaan en zijn ook successen geboekt (Marlet, 2010). De lessen die in deze gemeentes zijn opgedaan, zouden mogelijk sterker overgedragen kunnen worden naar de proeftuinen.

#### **Proeftuinen moeten kunnen inspelen op verschillende behoeften aan participatie.**

Proeftuinen ervaren een pluriformiteit aan wensen hoe bewoners betrokken willen worden. Zo zijn er bijvoorbeeld bewoners die actief betrokken zijn en die mee willen denken, maar er is ook een grote groep die op de hoogte wil worden gehouden en het wel best vindt.

Aan de andere kant is er ook de vraag hoeveel ruimte de gemeente de bewoners van de wijk wil of kan geven. De ruimte die bewoners hebben binnen de proeftuinen verschilt, van feedback geven op plannen tot actief een bijdrage leveren aan de planvorming (bijvoorbeeld in Nagele en Wageningen).

Kortom, er is niet één vorm van participatie die overal geschikt is. Dit betekent dat er samen met bewoners moet worden gekeken welke vorm van participatie zich leent voor de betreffende wijk. Ook het OFL geeft dit aan: er bestaat geen *one-size-fits-all* participatie (Overlegorgaan Fysieke Leefomgeving, 2020), zoals ook beschreven door het PAW in de handreiking participatie (Handreiking Participatie Wijkaanpak Aardgasvrij, 2020). Opschaling van een vaste methode zal daarom niet succesvol kunnen zijn.

#### **Er wordt weerstand ervaren van de bewoners.**

Alle geselecteerde proeftuinen hebben in meer of mindere mate te maken gehad met weerstand bij bewoners. Rondom weerstand spelen er twee thema's: het voorkomen van weerstand en het omgaan met weerstand.

Weerstand kwam onder meer naar voren zodra er concrete plannen werden voorgelegd zonder dat bewoners hierin waren meegenomen. Om weerstand te verminderen (of voorkomen) is het nodig om eerst met bewoners de dialoog aan te

gaan over hun behoeften en wensen en dan te kijken wat dit betekent voor de mogelijke plannen van de gemeente. Dat het draagvlak kan afnemen wanneer plannen concreter worden was eind 2018 bijvoorbeeld ook te zien rondom klimaatbeleid: toen de kosten voor de maatschappij duidelijker werden nam het draagvlak voor het beleid af (den Ridder, Boonstoppel, & Dekker, 2018). Uit ander onderzoek blijkt bovendien dat mensen voorstander kunnen zijn om iets aan klimaatverandering te doen en het aardgasvrij maken van woningen een goed idee vinden, en tegelijkertijd weerstand kunnen voelen bij de impact die dat heeft op hun eigen leven en woning (Breukers, 2019).

Voor wat betreft het omgaan met weerstand schenken proeftuinen niet te veel aandacht aan bewoners die niet willen. Het lijkt beter te werken om je te richten op de bewoners die wel mee willen. De ervaring is nu dat slechts een kleine groep bewoners weerstand biedt. Dit kan ook komen doordat de meeste proeftuinen nog niet in de fase beland zijn dat plannen concreet worden.

### 5.1.3 *Organisatie van de proeftuin*

#### **Over wat een team tot een sterk team maakt, verschillen de meningen.**

Elementen die uit de interviews naar voren komen zijn: karaktereigenschappen van teamleden, goede expertise en het afstemmen van de kwaliteiten van de teamleden op de fase waarin de proeftuin zich bevindt.

Verschillende gemeenten ervaren dat de proeftuinen vragen om expertise die zij niet altijd in huis hebben. Ook uit eerder onderzoek (de Vries, Wentink, Vringer, & Visser, 2019) blijkt dat het feit dat gemeenten gehinderd zijn in het uitvoeren van klimaat- en transitiebeleid vaak samenhangt met een tekort aan onder meer (technische) kennis binnen de eigen organisatie. Om die reden vinden meerdere proeftuinen het bijvoorbeeld ook lastig in te schatten of uitvoerende partijen wel de juiste vakbekwaamheid hebben om de nieuwe technieken toe te passen. Grotere gemeenten kunnen het voordeel hebben dat zij binnen de eigen organisaties meer kennis en disciplines in huis hebben.

In de praktijk vinden de proeftuinen het soms lastig om én de goede expertise in het team te krijgen én voort te bouwen op bestaande relaties in de wijk. Dit gaat zowel over de expertise die bij bewoners als bij professionele partijen aanwezig is. Soms is de (technische) kennis bij bewoners niet voldoende, maar daar staat tegenover dat deze mensen als vertegenwoordiging van de wijk wel heel belangrijk kunnen zijn. Professionele partijen zoals woningcorporaties zijn ook vaak onderdeel van het projectteam maar soms is ook bij hen de kennis niet in huis.

Tot slot wordt commitment als een belangrijke factor van een sterk team genoemd. Dat partijen duidelijke afspraken maken en zich committeren aan vooraf gestelde doelen. Toch kan gaandeweg de uitvoering blijken dat het commitment van partijen anders is dan gedacht, ook als er aan de start en tijdens het project bewust bij stil wordt gestaan.

#### **Proeftuinen zien belangrijke voordelen bij het betrekken van een bewonerscoöperatie bij de wijkaanpak.**

In meerdere proeftuinen maakt de bewonerscoöperatie onderdeel uit van het projectteam. Voor gemeentes heeft het betrekken van bewonerscoöperaties een aantal voordelen. Zo neemt een gemeente soms een 'verleden mee', waardoor

bijvoorbeeld het vertrouwen van bewoners beschadigd is. Het is dan prettig om met een bewonerscoöperatie samen te werken die meer vertrouwen van bewoners heeft. Een ander voordeel van het betrekken van bewonerscoöperaties is dat zij bewoners advies kunnen geven over geschikte, vakbekwame uitvoerders, terwijl gemeenten vanuit hun onpartijdige rol geen bedrijven naar voren kunnen schuiven.

De rol die bewonerscoöperaties in de proeftuinen spelen verschilt. In sommige proeftuinen is de bewonerscoöperatie in de lead, terwijl in andere proeftuinen coöperaties voor een bepaald onderzoek (zoals communicatie) verantwoordelijk of samenwerkingspartner zijn. In alle projecten lijken gemeenten een zogenaamd navigerend regiemodel te gebruiken: de combinatie van een top-down en bottom-up aanpak (Woestenburg, et al., 2020). Andere modellen die gemeenten kunnen hanteren zijn een top-down aanpak ("besturen" genoemd) en een bottom-up aanpak ("laveren" genoemd).

**Voor draagvlak is het belangrijk om bewoners op verschillende momenten in de planvorming te betrekken en proeftuinen besteden hier veel aandacht en middelen aan.**

Een belangrijke les binnen verschillende proeftuinen is bewoners te betrekken op verschillende momenten tijdens de planvorming. Dit zorgt voor draagvlak. Communicatie is daarbij een essentieel onderdeel. De proeftuinen zijn hier bewust mee bezig en huren er soms experts voor in.

De proeftuinen maken gebruik van de gebruikelijke communicatiemiddelen zoals nieuwsbrieven, informatiebijeenkomsten en sociale media om bewoners te informeren. Proeftuinen hebben daarnaast goede ervaringen met huisbezoeken, modelwoningen en de inzet van energieadviseurs om met bewoners in gesprek te gaan.

Er zijn daarnaast leerervaringen opgedaan over onder meer hoe bewoners op de hoogte te houden, duidelijkheid te bieden over betaalbaarheid, de zorgen over "gedoe" weg te nemen en te monitoren welke bewoners worden bereikt. In verschillende proeftuinen worden vergelijkbare ervaringen opgedaan. Zo merken meerdere proeftuinen dat het hen veel capaciteit kost wanneer zij de participatie in elke wijk in hun gemeente op een vergelijkbare wijze als in de proeftuinen zouden aanpakken. Er liggen kansen om deze ervaringen (uitgebreider) te delen zodat andere gemeenten hier gebruik van kunnen maken.

**Een concreet participatieplan ontbreekt vaak.**

In gemeenten is veel ervaring met communicatie met burgers en daar wordt veel gebruik van gemaakt. Het valt echter op dat ervaringen uit het verleden met bewonersparticipatie (bijvoorbeeld in het kader van wijkvernieuwing of leefbaarheid) in de interviews weinig naar boven kwamen. Ook lijkt er geen basis participatieplan klaar te liggen. Proeftuinen lijken opnieuw te beginnen zonder op eerdere (goede en slechte) ervaringen terug te vallen en er wordt voorafgaand aan de proeftuin geen duidelijk participatieplan opgesteld. Dit sluit aan bij bevindingen van het OFL (Overlegorgaan Fysieke Leefomgeving, 2019), waaruit bleek dat in de eerste ronde proeftuin aanvragen slechts 9 van de 27 projecten een participatieplan had geschreven. We vermoeden dat dit ook een reden is waarom er in de proeftuinen maar weinig wordt geëxperimenteerd met vernieuwende vormen van participatie. Daar wordt vooraf weinig aandacht en tijd aan besteed.

#### 5.1.4 *Financiën*

**Proeftuinen worstelen met de financiën in de proeftuin en zijn op dit moment en ook in de toekomst afhankelijk van ondersteuning van het Rijk om de financiën voor het proces en de uitvoering op orde te krijgen.**

Proeftuinen hebben te maken met verschillende vraagstukken rondom financiering:

- *De financiering van hun eigen aanpak en organisatie van de proeftuin*  
Verschillende proeftuinen maken hogere uitvoeringskosten dan vooraf verwacht. Het uitvoeren en coördineren van de activiteiten vraagt veel tijd en capaciteit.
- *Het rondkrijgen van een businesscase, zowel voor woningeigenaren, verhuurders maar ook bijvoorbeeld een warmteleverancier.*  
Voor meerdere proeftuinen speelt de vraag of – ook met de subsidie – een sluitende business case voor het project kan worden gemaakt. Er wordt nog druk gewerkt aan het rondkrijgen van business cases voor onder meer warmtenetten. Hiervoor is vaak een bijdrage aan de aansluitkosten nodig. Op dit moment dragen gemeenten en/of de woningcorporatie veel van deze kosten.
- *De betaalbaarheid en aantrekkelijkheid van de opties voor de bewoners in de wijk*  
Bewoners zitten met drie vragen rondom financiering: Kan ik de benodigde investeringen betalen/ financieren? Ga ik er niet op achteruit? Hoe aantrekkelijk is de gekozen aanpak? De geïnterviewden geven aan dat de in het Klimaatakkoord opgenomen term ‘woonlastenneutraal’ een knelpunt is. Het is lastig voor proeftuinen om deze ‘belofte’ waar te maken en ze kijken hiervoor naar oplossingen vanuit de Rijksoverheid.

#### 5.1.5 *Aardgasvrije oplossingen*

**Het delen van bewonerservaringen werkt goed om andere bewoners te enthousiasmeren.**

De proeftuinen willen bewoners een indruk geven van de toekomstige oplossingen om zo vragen te beantwoorden en eventuele zorgen weg te nemen. Hiertoe wordt er veel gewerkt met voorbeelden; zoals voorbeeldwoningen of het fietsen langs woningen.

Woningcorporaties hebben hier al langer ervaring mee. Zij werken met modelwoningen waarin bewoners kunnen ervaren hoe de renovatie bestaande problemen oplost (van Lidth de Jeude, Mastop, Coen, & van Hal, 2017). Door een tijdje in de woning te verblijven of te proeflogeren kunnen mispercepties (onjuiste vooroordelen) bij bewoners worden weggenomen.

In proeftuin Garyp hebben bewoners aangegeven dat andere bewoners in huis mochten kijken. De ervaring is dat dit goed werkt. Het zien van een woning van je buurtgenoten – en ervaringen van deze bewoners zelf horen – kan zeer waardevol zijn omdat mensen beïnvloed worden door de mening, ervaringen en het gedrag van anderen die nabij hen staan (‘social proof’) (Cialdini, 1990).

Er is nog weinig ervaring met de aardgasvrije oplossingen in de praktijk, omdat de meeste proeftuinen in dit onderzoek nog niet bezig zijn met implementatie van de oplossingen.

Bij twee proeftuinen die wel al zover zijn, zijn er positieve ervaringen vanuit bewoners. Bij een proeftuin zijn deze ervaringen opgehaald middels een enquête en breed gecommuniceerd.

#### **Landelijke discussies over waterstof en kernenergie ook in proeftuinen.**

De discussies die er landelijk spelen over waterstof als alternatief voor aardgas en de inzet van kernenergie om bij te dragen aan de klimaatdoelen klinken ook door in de proeftuinen. Adviesbureau Over Morgen geeft aan dat de vraag “waarom kijken we niet naar waterstof of groen gas” een van de meest gestelde vragen is tijdens bewonersbijeenkomsten (Valkering & Staats, 2020). Deze discussies komen ook terug tijdens bijvoorbeeld bewonersavonden die in de proeftuinen worden georganiseerd.

#### 5.1.6 *Realisatie*

##### **Nog beperkte aandacht voor realisatiefase.**

De geïnterviewde proeftuinen lijken beperkt nagedacht te hebben over deze fase. De meeste proeftuinen zijn nog niet in de fase van realisatie. Een proeftuin die wel al zo ver is, heeft een “projectleider achter de voordeur”. Deze regelt alles voor bewoners.

Enkele proeftuinen hebben in hun plannen al staan dat één hoofdaannemer verantwoordelijk is (of wordt) tijdens de werkzaamheden. Het is goed om hier tijdig over na te denken. Het is belangrijk dat bewoners weten wie hun aanspreekpunt is; bij wie ze terecht kunnen met vragen of als er zaken fout (dreigen te) gaan.

Woningcorporaties hebben ervaringen met dit vraagstuk die waardevol kunnen zijn voor proeftuinen. In eerder onderzoek (van Lidth de Jeude, Mastop, Coen, & van Hal, 2017) wordt aangegeven dat de belangen van de bewoner moeten worden geborgd bij de start, tijdens en na oplevering. In dit onderzoek wordt een casus geschetst waarin een onafhankelijke ‘bewonersbegeleider’ werd ingehuurd. Zij waakte tijdens de uitvoeringsfase over de belangen van de bewoners. Zij stond dichtbij hen want ze was veel aanwezig, hielp mee sjouwen, organiseerde een barbecue en zorgde ervoor dat ze een laagdrempelig aanspreekpunt was. Ze legde zelfs een keer de bouw stil.

##### **Inzet van modelwoningen om zorg over ‘gedoe’ weg te nemen.**

De meeste proeftuinen in dit onderzoek zitten nog niet in de fase dat er daadwerkelijk verbouwingen plaatsvinden in de woningen. Bewoners kunnen echter wel al zorgen hebben over het gedoe van de toekomstige werkzaamheden. Onderzoek naar de gedoe-factor laat zien dat gedoe mensen tegenhoudt om te verduurzamen (de Vries & Kooger, 2020). Mensen ervaren gedoe op verschillende momenten tijdens hun ‘reis’ naar verduurzaming. Mensen willen ontzorgd worden, maar niet tegen elke prijs.

Sommige proeftuinen laten in een modelwoning zien hoe een oplossing in de praktijk werkt. Zo wordt ook helder wat voor werkzaamheden en ‘gedoe’ er wel of niet bij komen kijken.

## 5.2 Aanbevelingen

Hieronder bespreken we de aanbevelingen op basis van ons onderzoek. We beginnen met aanbevelingen over bewonersparticipatie in het algemeen. Daarna gaan we specifiek in op aanbevelingen voor de thema's draagvlak, organisatie van de proeftuin, financiën, aardgasvrije oplossingen en realisatie.

### 5.2.1 *Algemeen*

#### **Zet de bewoner/woningeigenaar centraal in de wijkaanpak.**

In het aardgasvrij maken van de wijk is de eigenaar(-bewoner) van de woning de belangrijkste stakeholder. Zij of hij gaat uiteindelijk over de aanpassingen die in de woning worden uitgevoerd. De bewoner moet dus niet (alleen) gezien worden als een doelgroep, maar meer als een projectpartner om te komen tot een duurzame wijk. Net als andere partners moet de bewoner dus betrokken worden bij het hele proces. Niet elke bewoner zal dit willen, maar diegene die dat willen moeten die mogelijkheid krijgen.

Het moet voor de bewoner ook helder gemaakt worden wat haar/zijn rol is in het proces. Waarover en wanneer is commitment nodig van de bewoner. Daarbij moet ook helder gemaakt worden welke randvoorwaarden gelden, oftewel, waarover kan de woningeigenaar wél beslissen en waarover niet. Als bijvoorbeeld de gemeenteraad de keuze gemaakt heeft om een wijk aardgasvrij te maken, is dat een randvoorwaarde waar de bewoner niet meer over kan beslissen. Over hoe daar invulling aan gegeven moet worden, kan zij of hij mogelijk nog wel meebeslissen. Dit moet vooraf helder gemaakt worden aan de bewoners.

Als de bewoner meer gezien wordt als een projectpartner, hoort daar ook een transparante communicatie over het proces bij. Wees dus ook open over waar het lastig is, waar het projectteam en de gemeente tegenaan lopen. Dit betekent niet dat alles actief gecommuniceerd moet worden, maar maak bijvoorbeeld gespreksverslagen openbaar beschikbaar voor bewoners die geïnteresseerd zijn. Dit geeft vertrouwen en helpt voor bewoners om zich betrokken en serieus genomen te voelen.

### 5.2.2 *Draagvlak*

#### **Ondersteun gemeenten door landelijk nut en noodzaak helder te maken.**

Het landelijk onderstrepen van het belang van de transitie naar aardgasvrij kan gemeenten ondersteunen bij discussies over de noodzaak van de transitie naar aardgasvrij.

Het OFL adviseert het PAW om gemeenten en initiatiefnemers te ondersteunen bij het inzichtelijk maken van de relatie tussen duurzaamheid en aardgasvrij (Overlegorgaan Fysieke Leefomgeving, 2020). Bijvoorbeeld door feitelijke informatie over de duurzaamheid van verschillende warmtebronnen landelijk te ontsluiten in heldere, laagdrempelige communicatie. Het uitstralen van zekerheid dat alle wijken aan de beurt gaan komen voorkomt discussies over "waarom wij wel en zij niet".

### 5.2.3 *Organisatie van de proeftuin*

#### **Stel een participatieplan op.**

Begin de wijkaanpak met het opstellen van een duidelijk en gedetailleerd participatieplan. Daarin worden in ieder geval de volgende elementen opgenomen:

- Beschrijf het doel van participatie: wat wil je ermee bereiken? En wie moet waarover, wanneer beslissen en waarom? Door het doel duidelijk te stellen kan een gemeente ook beter kiezen voor het gewenste participatieniveau gedurende het proces: wanneer wil je bewoners laten meebeslissen of is het voldoende om ze te consulteren?
- Vorm een goed beeld van de bewoners waar het om draait. Breng de bewoners in de wijk goed in kaart: met welke doelgroep heb je te maken, wat zijn de wensen en behoeften, is er een geschiedenis? Weet wie je voor je hebt om te bepalen op welke manier de bewoners willen en kunnen participeren. Benut hierbij ook de kennis die in de gemeente aanwezig is vanuit het sociaal domein, of bij bewonerscoöperaties of andere bewonersinitiatieven.
- Kijk of er bepaalde clusters te vormen zijn in de wijk om gezamenlijk te werken aan uitvoeringsplannen: een criterium kan de sociale verbondenheid zijn; wat zijn voor bewoners logische grenzen? Met wie voelen ze zich verbonden?
- Houd in het participatieplan rekening met de verschillende stappen die de wijkbewoner doorloopt in het proces naar een aardgasvrije woning (de klantreis). Ontwikkel gericht acties, communicatiemomenten en evaluatiemomenten voor iedere stap, zodat deze aansluiten bij de fases waarin de wijkbewoners zich bevinden. Hiermee stel je woningeigenaren in staat om de beslissingen te maken die nodig zijn.
- Bedenk welke rol een bewoner heeft, en wanneer welke rol het meest van toepassing is. Op sommige momenten zal een bewoner als burger op een juiste manier behandeld willen worden, terwijl hij of zij op een ander moment meer als klant denkt en een klantbenadering passend kan zijn.
- Denk na over opschaling. Ga je eerst voor een klein aantal woningen het gehele proces doorlopen en dan opschalen? Of begin je direct met een groter aantal woningen? Leer hierbij van de eerder opgedane ervaringen.

#### **Werk continu aan een goede relatie met alle betrokken stakeholders en partners.**

In de proeftuinen werken verschillende partijen (zoals gemeenten, bewonerscoöperaties, woningcorporatie, warmtebedrijven en consortia van adviseurs, aannemers en installateurs) met elkaar samen. De belangen en doelstellingen van partijen komen niet altijd overeen.

Ook als partijen duidelijke afspraken maken en zich committeren aan vooraf gestelde doelen kan gaandeweg de uitvoering het commitment van partijen anders blijken dan gedacht. Het is belangrijk om hier regelmatig, expliciet bij stil te staan.

### 5.2.4 *Financiën*

#### **Bied vanuit het Rijk verdere financiële ondersteuning.**

Deze financiële ondersteuning moet zich deels richten op ondersteuning van de wijkbewoners, zodat de aanpak betaalbaar, aantrekkelijk of mogelijk zelfs woonlastenneutraal kan worden aangeboden. Daarnaast moet het Rijk ondersteunen met het rondkrijgen van business cases. Op lange termijn moet de betaalbaarheid ook worden verbeterd door kostendaling te realiseren, door efficiëntere aanpakken.

Proeftuinen worstelen op verschillende vlakken met het financieel rondkrijgen van hun aanpak. Zowel de projectkosten zelf als ook het betaalbaar maken van de renovaties voor bewoners is op dit moment sterk afhankelijk van financiële ondersteuning van het Rijk. Zelfs in de huidige proeftuinen, waar extra subsidie voor beschikbaar is, blijkt het lastig om de business case rond te krijgen. Men maakt zich zorgen over de financiële aanpak voor andere niet-proeftuinwijken. Op dit moment dragen gemeenten en woningcorporaties soms een deel van de onrendabele top, maar opschaling van deze aanpak zonder verdere financiële ondersteuning vanuit het Rijk is lastig of niet mogelijk.

#### 5.2.5 *Aardgasvrije oplossingen*

##### **Benut de positieve ervaringen van bewoners.**

Hoewel de ervaringen van bewoners met aardgasvrij wonen nog beperkt zijn, is het ook nu al waardevol om deze ervaringen te delen en ook bewoners zelf aan het woord te laten over hun ervaringen.

Mensen worden beïnvloed door de mening, ervaringen en het gedrag van anderen die nabij hen staan en zo kunnen andere bewoners over de streep worden getrokken. Ambassadeurs die hun positieve ervaringen delen (zie ook stap 9 van de klantreis aardgasvrij wonen) (Koning, Hermans, Kooger, & Tigchelaar, 2020) kunnen zo bijdragen aan een vliegwieleffect van de proeftuinen op andere wijken.

#### 5.2.6 *Realisatie*

##### **Denk vroegtijdig na over de realisatiefase.**

Voor bewoners kan gedoe in de uitvoeringsfase een barrière vormen om de volgende stap in de klantreis te zetten. Het is daarom belangrijk om al vroegtijdig over de realisatiefase na te denken en zorgen over gedoe weg te nemen. Geef alvast een indruk van de oplossingen en wat hiervoor aan werkzaamheden komt kijken middels een modelwoning.

Zorg dat bewoners bij de uitvoering weten wie hun aanspreekpunt is; bij wie ze terecht kunnen met vragen of als er zaken fout (dreigen te) gaan.



## Bronnen

- Arnstein, S. (1969). A ladder of citizen participation. *Journal of the American Institute of Planners*, 35(4), 216-224.
- Baart, J. (2019). *Energie voor leefbare wijken: Onderzoek naar de koppelkansen tussen de warmtetransitie en het verbeteren van de leefbaarheid in kwetsbare wijken (Masterthesis)*. Bilthoven.
- Beers, P. J., Oxenaar, S., & Notermans, I. (2019). *Burgers, overheden, en de transitie naar aardgasvrije wijken*. Rotterdam: DRIFT.
- Bouw, K., & Rozema, J. (2018). *Samen onze woningen verduurzamen bij de versterking: Een onderzoek naar de bereidheid van inwoners in het aardbevingsgebied van Noordoost Groningen om koppelkansen te benutten*. Groningen: Hanzehogeschool Groningen.
- Breukers, S. M. (2019). *Gedragsverandering en het aardgasvrij maken van wijken*. Amsterdam: Duneworks.
- Cialdini, R. &. (1990). A focus theory of normative conduct: recycling the concept of norms to reduce littering in public places. *Journal of Personality and Social Psychology*, 58, 1015-1026.
- de Vries, G., & Kooger, R. (2020). *Groen en Gemak onder een dak: hoe ontzorg je bewoners bij het nemen van duurzame beslissingen in en om het huis?* TNO.
- de Vries, R., Wentink, C., Vringer, K., & Visser, H. (2019). *Gemeentelijke bestuurskracht en de energietransitie: achtergrondstudie*. Den Haag: Planbureau voor de Leefomgeving.
- den Ridder, J., Boonstoppel, E., & Dekker, P. (2018). *Burgerperspectieven 2018 I 2*. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.
- Handreiking Participatie Wijkaanpak Aardgasvrij*. (2020). Opgehaald van Programma Aardgasvrije Wijken (PAW): <https://www.aardgasvrijewijken.nl/handreikingparticipatie/default.aspx>
- Hoogervorst, N., Menkveld, M., & Tigchelaar, C. (2019). *Achtergronddocument effecten ontwerp klimaatakkoord: gebouwde omgeving*. PBL.
- Kanne, P., Jong, J. d., Noort, L. v., & Rosegg, D. (2020). *Duurzaam denken is nog (steeds) niet duurzaam doen*. Amsterdam: I&O Research.
- Koning, N., Hermans, L., Kooger, R., & Tigchelaar, C. (2020). *Aardgasvrij wonen: Drijfveren en barrières van bewoners*. Amsterdam: TNO.
- Marlet, G. V. (2010). *De effectiviteit van Grotestedenbeleid. Kwantitatieve evaluatie GSB III, 2005-2009*. Utrecht: Atlas voor Gemeenten.
- Overlegorgaan Fysieke Leefomgeving. (2019). *Analyse wijkaanvragen proeftuinen PAW*. Overlegorgaan Fysieke Leefomgeving.
- Overlegorgaan Fysieke Leefomgeving. (2020). *Participatie in aardgasvrije wijken: jaarrapport 2019-2020*. Overlegorgaan Fysieke Leefomgeving.
- Pelletier, D. K. (1999). The shaping of collective values through deliberative democracy: An empirical study from New York's North Country. *Policy Sciences*, 32(2), 103-131.
- Proeftuinen op de kaart*. (2020). Opgehaald van <https://www.aardgasvrijewijken.nl/proeftuinen/huidigeproeftuinen/default.aspx>
- Rijksoverheid. (2019). *Aardgasvrije wijken*. Opgehaald van <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/aardgasvrije-wijken/documenten>
- Rijksoverheid. (2019). *Klimaatakkoord*. Den Haag.

- Rijksoverheid. (2020). *Deelnemende gemeenten aardgasvrije wijken*. Opgehaald van <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/aardgasvrije-wijken/deelnemende-gemeenten-aardgasvrij-maken>
- Scholte, S., Kluizenaar, d. Y., de Wilde, T., Steenbekkers, A., & Carabain, C. (2020). *Op weg naar aardgasvrij wonen: De energietransitie vanuit burgerperspectief*. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.
- Startanalyse. (2020). Opgehaald van Expertise Centrum Warmte (ECW): <https://www.expertisecentrumwarmte.nl/themas/de+leidraad/startanalyse/default.aspx>
- Tigchelaar, C., Kooger, R., van Lidth de Jeude, M., Niessink, R., Paradies, G., & de Koning, N. (2019). *Alle bestaande woningen aardgasvrij in 2050. Wie moet wat, wanneer en hoe doen?* Amsterdam: TNO.
- Valkering, M., & Staats, M. (2020, Oktober 29). *Zijn waterstof en groen gas een alternatief voor aardgas?* Opgehaald van Binnenlands Bestuur: <https://www.binnenlandsbestuur.nl/ruimte-en-milieu/kennispartners/overmorgen/zijn-waterstof-en-groen-gas-een-alternatief-voor.14963947.lynkx>
- van Lidth de Jeude, M., Mastop, J., Coen, M., & van Hal, J. (2017). *De derde succesfactor ontrafeld: Inzicht in gedrags- en organisatieprocessen die de transitie naar een energieneutrale gebouwde omgeving versnellen*.
- VNG. (2020). *Werken aan integraal beleid*. Opgehaald van <https://vng.nl/artikelen/werken-aan-integraal-beleid>
- Woestenburg, A., Puts, H., Diran, D., Maas, N., Buitelaar, S., Heeger, A., & Akker, D. v. (2020). *Innovatie in besluitvorming richting aardgasvrije wijken*. G4, TNO en Platform31.

## A Interviewprotocol

Noteren:

- Datum:
- Interviewers:
- Geïnterviewde [werkgever].

### Aanleiding & uitleg

Vragen aan geïnterviewde:

- Toestemmingsformulier getekend?
- Toestemming om anonieme citaten in het rapport op te nemen?
- Mogen we de gemeente wel noemen?

### Deel 1: Rol in en totstandkoming van de proeftuin

1. Kun je kort iets vertellen over hoe deze proeftuin tot stand is gekomen?
  - Wie heeft het initiatief voor de proeftuin genomen?
  - Wat is de status nu?
  - Korte tijdlijn?
  - Wat is jouw rol in de proeftuin?
    - a. Vanaf wanneer ben je betrokken geweest?
    - b. Kort iets vertellen over (dagelijkse) activiteiten.

### Deel 2: Context - Betrokken partijen en participatie

2. Kun je iets vertellen over **hoe bewoners betrokken** zijn bij het proces van deze proeftuin?
  - a. Transitievisie warmte
  - b. Wijkuitvoeringsplan.
3. **In welke mate zijn bewoners betrokken?**
4. Zijn **bepaalde (groepen) bewoners** meer betrokken dan anderen?
5. Hebben jullie vooral te maken met **individuele bewoners, of met collectieven**? Of allebei?
6. Hoe hebben jullie de **participatie** geregeld?
7. En hoe is de **verantwoordelijkheid** voor participatie van de woningeigenaren geregeld? Wie is in de lead?
8. Is er een specifieke **gemeentelijke aanpak** voor participatie? Pakken jullie participatietraject in proeftuin anders aan dan in andere gemeentelijke projecten?
9. Kijkend naar de **tijdlijn**, vanaf wanneer zijn/worden de bewoners aangehaakt bij de proeftuin?
10. **Hoe** gebeurt die **participatie** met de bewoners? Gebruiken jullie een specifieke vorm hiervoor? [werkgroep, klankbordgroep, etc.]
  - a. Eventueel doorvragen op de representativiteit van deze groep voor alle bewoners

**Deel 3: Aanpak participatie, incl. uitvoering en effectiviteit**

11. Op wat voor **onderwerpen** hebben jullie bewoners betrokken?
12. En **hoe** hebben jullie dit gedaan?
  - a. Communicatievorm, hoe vaak, etc. [Mogelijk al beantwoord bij vraag 9]
13. Wie heb je bereikt met je communicatie/participatie? Hoe breed is het ingezet?

**Instructie voor de interviewer**

In de PowerPoint staan de 'elementen voor de aanpak' die wij hebben geïdentificeerd in Flash Cards weergegeven. Je gaat met de geïnterviewde alle Flash Cards langs. De Flash Cards zijn in 5 thema's georganiseerd [slide 2 t/m 6]. Je zult bij elk thema dezelfde volgorde aannemen:

1. Aspecten die door de geïnterviewde zelf genoemd zijn bij vraag 10  
*Zie vraag 14*
2. Aspecten die nog niet genoemd zijn  
*Zie vraag 15*

Volgende fase: Ontbrekend aspecten

3. Missen er nog aspecten die als belangrijk worden gezien en nu missen in de Flash Cards?  
*Zie vraag 16*  
*Indien er fiches missen, kun je een extra kaartje aanmaken in de PPT*

*Stap 1: De aspecten behandelen die door de geïnterviewde zelf al genoemd zijn (bij vraag 4)*

14. Eerder noemde je [xxx], is mijn interpretatie juist dat dit bij Flash Card [xxx] past?
  - a. Optioneel: verdiepende vragen – wat is er precies op dit onderwerp gebeurd?

*Stap 2: De aspecten behandelen die de geïnterviewde nog niet heeft genoemd.*

15. Is dit aspect behandeld in de communicatie?
  - a. Zo ja, hoe dan?
  - b. Zo nee, is dit een bewuste keuze geweest?

*Stap 3: Ontbrekende aspecten?*

16. Missen er nog aspecten in dit overzicht, waarvan jij denkt dat die in de participatie met de bewoners aan bod moeten komen?

**Deel 4: Eigen organisatie (optioneel)**

17. Zijn er zaken waar u in uw eigen organisatie tegenaan loopt ten aanzien van participatie in de praktijk?
18. In hoeverre heeft u voldoende resources op het vlak van participatie? Kennis in huis? Middelen?
19. Wat heeft u (nog) nodig?
20. In hoeverre krijgt u dit aangereikt vanuit het Kennis- en Leerprogramma?
21. Gebruikt u de handreiking participatie (van het Programma Aardgasvrije Wijken, PAW)?