

De Warm(t)e Kermis

De ontwikkeling en pilot van een innovatieve tool voor het ophalen van participatiebehoefte onder bewoners



TNO 2024 R10469 – 8 maart 2024

De Warm(t)e Kermis

De ontwikkeling en pilot van een innovatieve tool voor
het ophalen van participatiebehoeftes onder bewoners

Auteurs	Renee Kooger Nicole de Koning Cyril Tjahja Simone Severens
Rubricering rapport	TNO Publiek
Aantal pagina's	39 (excl. voor- en achterblad)

Alle rechten voorbehouden

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

© 2024 TNO

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	3
1 Inleiding	4
1.1 De warmtetransitie en participatie van bewoners.....	4
1.2 Onderzoeksdoel	6
1.3 Leeswijzer	6
2 Ontwikkeling van de Warm(t)e Kermis.....	7
2.1 Toelichting keuze en methode design thinking	7
2.2 Beschrijving totstandkoming Warm(t)e Kermis	9
3 De Warm(t)e Kermis	16
3.1 Uitleg naam Warm(t)e Kermis	16
3.2 Onderdelen van de Warm(t)e Kermis	16
3.3 Toepassen van de Warm(t)e Kermis	17
4 Inzet van de Warm(t)e Kermis	19
4.1 Invulling van de Blikvanger	20
4.2 Locatie van de Warm(t)e Kermis	21
4.3 Activiteiten op de Warm(t)e Kermis	21
4.4 Communicatie over de Warm(t)e Kermis	21
4.5 Gebruik van de Blikvanger	22
4.6 Facilitators bij de Warm(t)e Kermis	23
4.7 Verwerking resultaten	23
5 Ervaringen met de Warm(t)e Kermis	24
5.1 Deelnemers aan de Blikvanger	24
5.2 Resultaten Blikvanger: behoeften en ervaringen van bewoners	24
5.3 Resultaten van methode Warm(t)e Kermis: geleerde lessen over inzet van de methode	27
6 Discussie en conclusies	32
6.1 Discussie	32
6.2 Conclusies.....	33
Referenties	34
Bijlage	
Bijlage A: Desk research	35

1 Inleiding

1.1 De warmtetransitie en participatie van bewoners

Opgave van het verduurzamen van de gebouwde omgeving

In het Klimaatakkoord¹ is vastgesteld dat alle woningen in 2050 aardgasvrij moeten zijn. Tot 2030 moeten de eerste 1,5 miljoen bestaande woningen worden verduurzaamd.

Gemeentes spelen hierbij een belangrijke rol. In de Transitievisies Warmte geven gemeentes aan in welke gebieden zij de komende jaren aan de slag gaan met verduurzaming of met het aardgasvrij maken van gebouwen. Ook geven ze aan wanneer zij verwachten dat het gebruik van aardgas in specifieke gebieden daadwerkelijk beëindigd wordt².

Bewoners spelen een sleutelrol

Eigenaar-bewoners hebben zeggenschap over hun eigen woning. Zij nemen zelf de beslissing om wel of niet over te gaan op een duurzame woning. Ook huurders hebben een belangrijke stem. Bij het verduurzamen van woningen binnen een woningcorporatie moet 70% van de bewoners hiermee instemmen. Om de plannen te realiseren is het daarom belangrijk inzicht te hebben in de drijfveren en barrières van bewoners voor de overstap naar een duurzame woning. Dit biedt aanknopingspunten over het soort informatie en de ondersteuning waar bewoners behoefte aan hebben.

In het onderzoek “De klantreis compleet: bewonerservaringen met de uitvoeringsfase van aardgasvrije wijken” (Kooger et al., 2023) is onderzocht hoe bewoners het proces richting een aardgasvrije woning ervaren aan de hand van een ‘klantreis’, opgedeeld in 9 stappen. (zie ...). Daarbij is er specifiek aandacht besteed aan de drijfveren en barrières van bewoners in de laatste drie stappen van de klantreis richting aardgasvrij wonen: wonen in een huis met werkzaamheden (stap 7), wonen in een aardgasvrije woning (stap 8) en ambassadeur worden (stap 9). Eén van de conclusies van dit onderzoek is dat betrokkenheid van bewoners bij het proces een belangrijke rol speelt bij het oordeel over het proces richting aardgasvrij wonen. Deze conclusie wordt ondersteund door de Kabinetsvisie burgerbetrokkenheid waarin wordt gesteld dat bewoners “op tijd moeten kunnen meedenken over plannen in hun omgeving, over hun eigen rol en verantwoordelijkheid in de transitie” (Ministerie van Economische Zaken en Klimaat, 2023).

De komende jaren zal het belang van het betrekken van bewoners nog groter worden, aangezien de verduurzamingsplannen van veel gemeentes steeds concreter worden en de warmtetransitie daarmee steeds dichterbij de leefwereld van bewoners komt.

¹ [Gebouwde omgeving | Klimaatakkoord](#)

² [Wgiw geeft gemeentes instrumenten voor regie warmtetransitie | VNG](#)



Figuur 1.1: Klantreis aardgasvrij wonen

Inzet van participatiemethoden en tools in de praktijk

Bij het betrekken van bewoners in (proeftuin)gemeentes worden participatiemethoden en tools ingezet. In het Europese project MAKING-CITY³ is een overzicht gemaakt van bestaande participatiemethoden en tools (Tjahja et al, 2022).

³ <https://makingcity.eu>

In een eerder onderzoek is de tool “De energieke gemeente”⁴ ontwikkeld, in samenwerking met een aantal kleinere gemeentes. De energieke gemeente helpt gemeentemedewerkers die weinig tijd en/of middelen hebben met concrete handvatten voor het betrekken van bewoners en voor het creëren van intern draagvlak voor dit thema binnen de gemeente. In dit onderzoek werd duidelijk dat veel (kleinere) gemeentes (zeer) weinig middelen (tijd, geld en capaciteit) hebben om bewonersparticipatie vorm te geven. Het is daarom belangrijk dat gemeentes (ook) met beperkte tijd en middelen een participatietraject kunnen vormgeven. De activiteiten in het participatietraject moeten aansluiten op de wensen van bewoners. Hiermee wordt voorkomen dat gemeentes hun beperkte tijd en middelen ineffectief inzetten.

Tools geven geen inzicht in of en hoe bewoners betrokken willen worden

Een conclusie uit het onderzoek door Tjahja et al. (2022) is dat er bij participatietools vaak voorbijgegaan wordt aan de vraag in hoeverre en op welke wijze bewoners zelf graag betrokken willen worden. Hierdoor ontstaat het risico dat de manier waarop gemeentes bewoners betrekken niet aansluit bij de behoeften van bewoners.

Bestaande participatietools lijken veelal uit te gaan van een bepaalde mate waarin bewoners betrokken willen worden en ook van een bepaalde manier waarop bewoners hun inbreng kunnen geven zonder dat daadwerkelijk in kaart is gebracht of dit aansluit bij de behoeften van bewoners.

Om beschikbare middelen effectief in te zetten voor bewonersparticipatie is het belangrijk dat er inzicht is in hoeverre, en op welke wijze, bewoners betrokken willen worden.

Op dit moment ontbreekt een tool waarmee (proeftuin)gemeentes in kaart kunnen brengen of, in welke mate en op welke manier bewoners betrokken willen worden in de warmtetransitie.

1.2 Onderzoeksdoel

Het doel van dit onderzoek was om een praktische tool te ontwikkelen die gebruikt kan worden door (proeftuin)gemeentes om in kaart te brengen of, in welke mate en op welke manier (verschillende groepen) bewoners betrokken willen worden in de warmtetransitie.

1.3 Leeswijzer

Dit rapport beschrijft de ontwikkeling van de tool de Warm(t)e Kermis, als antwoord op de onderzoeksvraag. In Hoofdstuk 2 beschrijven we het ‘design thinking’ proces resulterend in verschillende concepten voor een participatietool. Hoofdstuk 3 beschrijft in meer detail het definitieve ontwerp van de *Warm(t)e Kermis*.

Hoofdstuk 4 beschrijft hoe de Warm(t)e Kermis is ingezet tijdens de twee testdagen in de gemeente Wierden en Hoofdstuk 5 bespreekt ervaringen met de Warm(t)e Kermis in Wierden. Hoofdstuk 6 bevat de discussie en conclusies.

Bijlage A bevat de uitkomsten van de deskresearch-fase die onderdeel was van het design thinking proces.

⁴ [De energieke gemeente - Energy.nl](#)

2 Ontwikkeling van de Warm(t)e Kermis

De Warm(t)e Kermis is tot stand gekomen in een aantal stappen. Om de Warm(t)e Kermis te ontwikkelen is gebruik gemaakt van een variant van design thinking. Deze methode en de bijbehorende stappen worden in paragraaf 2.1 toegelicht. Een onderdeel van de methode is een beknopte desk research. De resultaten van de desk research staan in Bijlage a. In paragraaf 2.2 wordt toegelicht hoe via een iteratief proces de Warm(t)e Kermis tot stand is gekomen.

2.1 Toelichting keuze en methode design thinking

De tool de Warm(t)e Kermis is ontwikkeld in een aantal stappen. Aangezien er een creatieve manier van dataverzameling werd gezocht (zie paragraaf 1.2) is er bewust gekozen voor een aanpak gebaseerd op design thinking. Hoewel design thinking als begrip al langer bestaat (zie bv. Cross, 1982; Rowe, 1987) is in dit onderzoek gebruik gemaakt van het model dat is ontwikkeld door de d.school⁵ van Stanford University (d.school, 2010). Dit model wordt gezien als het eerste model waarin design thinking in concrete fases wordt verdeeld en is tevens een van de meest gebruikte varianten. Het Stanford model en varianten hierop worden o.a. toegepast door internationale organisaties zoals IDEO (IDEO, 2024). Het Stanford design thinking model bestaat uit vijf iteratieve fases 1) empathising, 2) defining, 3) ideating, 4) prototyping en 5) testing.

In de fase *empathising*, wordt er meer inzicht verkregen in de fysieke en emotionele behoeften van de doelgroep(en): wat is voor hen belangrijk of waardevol? In de volgende fase, *defining*, wordt een visie ontwikkeld, gebaseerd op de inzichten die zijn verkregen in de doelgroep(en). Daarna worden er in de *ideating* fase concepten en ideeën gegenereerd, bijvoorbeeld door te brainstormen, mindmaps of schetsen te maken, die worden gepresenteerd tijdens één of meerdere creatieve sessies. Vervolgens worden er tijdens de *prototyping* fase prototypes gemaakt van de voorgestelde concepten. Ten slotte worden deze prototypes in een praktijksituatie getoetst tijdens de *testing* fase.

Het onderzoeksproces heeft deze vijf fases doorlopen, waarbij het iteratieve karakter van het design thinking proces het mogelijk maakte om heen en weer te springen tussen de verschillende fases, als dit nodig was. Tijdens sommige activiteiten overlappen de verschillende fases elkaar.

De volgende secties geven in vogelvlucht het ontwikkelingsproces van de tool weer. Deze zullen in Hoofdstuk 2 nader worden toegelicht.

Beknopte desk research (*empathising*)

De desk research bestond uit drie onderdelen:

1. Een quickscan van het begrip 'participatiebehoefte' op Google

⁵ De Hasso Plattner Institute of Design, wordt in de volksmond ook *Stanford d.school* genoemd.

2. Een literatuuronderzoek van modellen, methoden en tools op het gebied van het in kaart brengen van participatiebehoefte
3. Een analyse van bewonersonderzoeken uitgevoerd in Groningen door TNO en de Hanzehogeschool.

De resultaten van de desk research staan in Bijlage a. Er is verkend of er middels bestaande participatietools en -methodes in kaart kan worden gebracht of, in welke mate en op welke manier bewoners betrokken willen worden bij een participatieproces.

Opstellen uitgangspunten

De onderzoekers hebben de (eerste) uitgangspunten voor de tool bepaald.

Expertsessie 1 (*empathising / defining*)

Op 19 april 2022 is een sessie gehouden met zes (praktijk)experts van organisaties die werken aan bewonersparticipatie. Deze duurde 1,5 uur en vond online plaats. Zie 2.1 voor een nadere toelichting op deze bijeenkomst en deelnemers. De bijeenkomst bestond uit de volgende onderdelen:

-) Toelichting op het onderzoek;
-) Presentatie n.a.v. desk research naar bestaande modellen, methoden en tools;
-) Discussie over de uitgangspunten voor de tool.

Ontwerp eerste concept tool (*ideating*)

Het eerste concept is in een aantal stappen opgesteld. Eerst werd door het projectteam een aantal inspirerende voorbeelden verzameld. Deze werden besproken in een aantal interne workshops. Vervolgens werden de meest aansprekende elementen tot een conceptvoorstel gecombineerd.

Expertsessie 2 (*empathising / defining*)

Op 14 juli 2022 vond de tweede (online) expertsessie plaats, waarin het eerste conceptvoorstel werd gepresenteerd. Hierbij waren twee experts aanwezig, die in de praktijk aan de slag zijn met participatie. Een van deze experts is werkzaam bij Natuur & Milieu Overijssel. Met elke expert is één uur gesproken.

Aanscherping concept (*defining / ideating*)

Op basis van de resultaten van de tweede expertsessie is het concept aangescherpt.

Toets van het concept met een expert (*empathising / defining*)

Het concept van de tool is voorgelegd aan de expert van Natuur & Milieu Overijssel op 5 september. Deze expert had ook meegedaan aan expertsessie 2 (14 juli). Deze toets vond online plaats en duurde 1,5 uur.

Ontwerp en constructie prototype (*prototyping*)

Op basis van de feedback is het concept verder aangescherpt en is er in samenwerking met een professionele tentoonstellingsontwerper een fysiek prototype ontwikkeld.

Twee pilotdagen in Wierden (*testing*)

De expert van Natuur en Milieu Overijssel die heeft deelgenomen aan *expertsessie 2* en aan de *toets van het concept met een expert* heeft binnen zijn netwerk geïnventariseerd welke gemeente interesse had om deel te nemen aan een pilot. Meerdere gemeentes bleken interesse te hebben. Uiteindelijk is er gekozen voor de gemeente Wierden. Zij stonden op het punt om aan de slag te gaan met participatie. Dit sloot aan op de tijdslijn van het TNO-project.

De gemeente Wierden, Natuur & Milieu Overijssel en TNO hebben samen twee pilotdagen voorbereid en uitgevoerd, op 16 en 19 november 2022. De gemeente Wierden en Natuur & Milieu Overijssel willen graag in kaart brengen in welke mate en op welke manier bewoners betrokken willen worden bij de opgave om woningen te verduurzamen.

2.2 Beschrijving totstandkoming Warm(t)e Kermis

In een iteratief ontwerpproces zijn n.a.v. verschillende expertsessies ideeën en concepten gegenereerd die daarna weer zijn teruggekoppeld naar de experts. Dit proces bestond in totaal uit het opstellen van de uitgangspunten voor de tool, drie expertsessies en drie ontwerpronden, die in de volgende secties in meer detail zullen worden beschreven. Dit proces heeft geleid tot de totstandkoming van de tool.

2.2.1 Opstellen van de uitgangspunten voor de tool

De volgende (eerste) uitgangspunten voor de tool zijn door de onderzoekers bepaald:

Beoogde gebruikers van de tool

Gemeentes die aan de slag zijn met de warmtetransitie zijn de beoogde gebruikers van de tool.

Aanvulling op meer conventionele onderzoeksmethodes

De tool moet een aanvulling zijn op bestaande onderzoeksmethodes zoals enquêtes, focusgroepen en (diepte)interviews, die vaak worden gebruikt voor het verzamelen van informatie bij bewoners. Hierbij kan 'onderzoeksmoeheid' optreden. Dit wordt gekenmerkt door onwil om (verder) deel te nemen aan onderzoeken, vaak als gevolg van eerdere ervaringen (Clark 2008: 955).

Doelgroepen die met de tool worden bereikt

De tool moet een representatieve groep bewoners van een wijk kunnen bereiken. De focus voor de pilot van de tool ligt op individuele eigenaar-bewoners omdat die zeggenschap hebben over hun eigen woning. De tool moet ook breder inzetbaar zijn voor andere groepen bewoners, zoals huurders en bewoners van een VvE.

Creatieve manier van dataverzameling

De vorm van de tool wordt bepaald tijdens het project. Uitgangspunt is dat met de tool op een vernieuwende manier kwalitatieve data kan worden vergaard en dat de tool zich daarmee onderscheidt van bestaande onderzoeksmethodes zoals diepte-interviews en vragenlijsten.

Wijze van informatieverzameling

De tool kan digitaal zijn of fysiek.

Inzet van de tool in de praktijk

Veel gemeentes hebben beperkt tijd om aan de slag te gaan met bewonersparticipatie. De tool mag niet te veel tijd kosten van gemeentes. Tijdens de uitvoer van het project moet duidelijk worden hoeveel tijd er van gemeentes gevraagd kan worden voor inzet van de tool.

Fase van het participatieproces

De tool is in de eerste plaats bedoeld om het participatieproces vorm te geven tijdens de start van een traject naar een aardgasvrije of een duurzame wijk. De gemeente kan met behulp van de tool in kaart brengen of, in welke mate en op welke manier bewoners betrokken willen worden bij dit traject.

2.2.2 Expert sessie 1: terugkoppeling op uitgangspunten

De resultaten van de desk research (zoals beschreven in Bijlage a) zijn gepresenteerd aan zes experts in een online sessie. Naar aanleiding hiervan kwam een discussie op gang, waarbij een aantal terugkerende thema's werd geïdentificeerd, waarvan een aantal ook in de desk research naar boven is gekomen:

- › **Bestaande methodes werken vaak met de aanname dat burgers kunnen/willen participeren**
Veel methoden gaan ervan uit dat burgers kunnen of willen participeren, terwijl de verwachtingen bij burgers laag en hun "accu's" al leeg kunnen zijn, waardoor ze geen energie meer hebben om aan een participatieproces deel te nemen. Bovendien kunnen negatieve eerdere ervaringen ("oude pijn") participatie beïnvloeden. Een van de experts gaf hierbij aan: "Je kunt mensen letterlijk vragen in welke mate ze nog geloven in participatie. Cynisme [kan hier gezien worden] als gestold verdriet".
- › **Omgekeerde participatie**
Hoewel de gemeente over het algemeen als trekker van de energietransitie wordt gezien, waarbij de bewoners meehelpen, is eigenlijk het omgekeerde het geval. In zekere zin moet volgens een van de experts daarom ook de vraag worden omgedraaid: in hoeverre moet de gemeente participeren en in hoeverre moet de burger door de gemeente worden ontzorgd?
- › **Participatiebehoefte wordt beïnvloed door bredere problemen in de wijk**
In een bepaalde wijk moet eerst worden gekeken waar precies behoefte aan is, want er zijn vaak andere problemen. Pas in een later stadium kan er over energie worden gesproken.
- › **Minder nadruk op energie in communicatie**
Aansluitend op het vorige punt, gaf een van de experts aan dat het verhaal 'ontgroend' (minder gericht op verduurzaming) moet worden om de middenmoot aan te spreken in plaats van de zogenaamde koplopers. Daarnaast is het tempo van de transitie vaak gericht op de koplopers en niet op de middenmoot, die vaak een lager tempo wil.
- › **Verschillende soorten duurzaamheidsmaatregelen hebben een verschillende mate van betrokkenheid nodig.**
Hierbij bepaalt de duurzaamheidsmaatregel welke strategie handig is en hoeveel betrokkenheid mogelijk en wenselijk is.

Hiernaast kwam er tijdens de sessie ook een aantal vragen naar boven m.b.t. het doel en de inzet van de te ontwikkelen tool:

- › Hoeveel participatieruimte wordt er geboden? Gaat het om meedenken of meebeslissen?
- › Waarvoor wordt participatie van bewoners gevraagd? Voor veel mensen zijn zonnepanelen of isolatie genoeg; andere maatregelen gaan hen te ver. Ergens moet in de tool duidelijk worden gemaakt welk onderwerp de participatie betreft.
- › Wat is de meerwaarde van de tool t.o.v. een goede aanpak? Een participatie-tool is niet altijd in alle wijken nodig. In sommige wijken kan men gelijk aan de slag.
- › Zou de tool ook gebruikt kunnen worden om te achterhalen wat er leeft in de wijk of om in kaart te brengen wat het vertrouwen van de bewoners is?
- › Hoe kan de tool door de gemeente samen met een initiatief ingezet worden?

Ten slotte gaven de experts een aantal aanbevelingen die in het ontwerp van de tool kunnen worden meegenomen:

-) Geef concreet aan waarvoor participatie wordt gevraagd.
-) Bied enige flexibiliteit in de tool; zodat deze kan worden aangepast voor specifieke gebruiksccontexten (maatwerk).
-) Neem de tool op in een bredere aanpak van de gemeente: alleen een tool inzetten is niet genoeg. Het moet passen in bredere ontwikkelingen op het vlak van nieuwe vormen van participeren. Hierbij kan aansluiting worden gezocht bij een bestaand programma.
-) Sluit aan bij het sentiment van bewoners (framing): een voorbeeld is het koplopersperspectief (“we gaan de wereld redden”) versus het pragmatisch perspectief (financiële overwegingen, tijd en moeite).
-) Laat de tool aansluiten bij de eigenheid van de wijk.
-) Houd rekening met de ‘meerkleurige’ participatiebehoefte: de participatiebehoefte van bewoners variëren; van bewoners die aan een flitsonderzoek willen deelnemen tot en met bewoners die graag met elkaar en met ambtenaren in gesprek gaan. Verschillende opties moeten in de tool meegenomen worden.
-) Maak het mogelijk om anoniem te participeren: op een anonieme manier participeren (bijvoorbeeld digitaal) zou bewoners een veiliger gevoel kunnen geven, vooral in gepolariseerde situaties. Op een kleinere schaal kunnen gesprekken worden gevoerd waarbij de bewoner anoniem kan blijven.

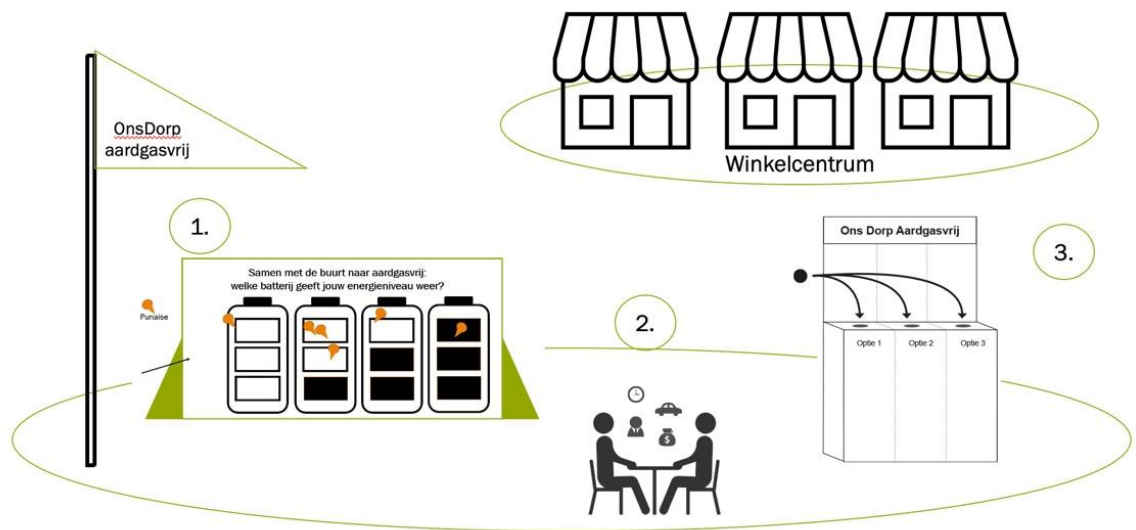
2.2.3 Ontwerpronde 1: brainstormen van ideeën en eerste concept

Er is gekozen voor het ontwikkelen van een fysieke tool. Een fysieke tool is geschikter dan een digitale tool om invulling te geven aan de volgende behoeften:

-) Het makkelijker in contact komen met diverse doelgroepen. De tool kan worden neergezet op specifieke plekken waar de doelgroep samenkomt, zoals een school, moskee of voetbalkantine.
-) Het combineren van onderzoek (verzamelen van behoeften van bewoners) met aantrekkelijke, leuke elementen waardoor de doelgroep op de tool afkomt.
-) Gebruiksvriendelijkheid en toegankelijkheid. Sommige groepen bewoners hebben beperkte digitale vaardigheden; een digitale tool kan een barrière zijn voor het bereiken van deze doelgroepen.

In de eerste ontwerpronde werd er door het TNO onderzoeksteam n.a.v. de aanbevelingen van de experts een aantal verschillende ideeën en concepten gegeneerd. Voorbeelden van deze ideeën en concepten zijn: een hindernisbaan die deelnemers kunnen doorlopen, een participatieproeverij waarbij deelnemers verschillende soorten participatie kunnen uitproberen en een bord waar mensen op een levensgrote batterij kunnen aangeven hoeveel energie ze hebben om te participeren.

Uit de verzameling van uiteenlopende ideeën is uiteindelijk een samenhangend concept samengesteld (zie ...) dat uiteindelijk in een tweede sessie aan experts is gepresenteerd.



Figuur 2.1: Totaalbeeld van eerste concept

Het concept bestaat uit drie onderdelen, die lineair worden doorlopen:

1. De deelnemer begint bij een groot bord met daarop vier afbeeldingen van batterijen, die als metafoor dienen voor de hoeveelheid energie die de deelnemer heeft. De vier batterijen hebben verschillende energieniveaus, lopend van leeg (geen energie) tot vol (volledig opgeladen). De deelnemer prikt een punaise op een van de batterijen om zijn/haar energieniveau aan te geven en kan eventueel een korte toelichting geven (mondeling of d.m.v. een post-it).
2. Vervolgens loopt de deelnemer door naar een tafel, waarbij de deelnemer d.m.v. aanwezige fysieke objecten of symbolen kan aangegeven wat de deelnemer nodig heeft om mee te doen aan de energietransitie. Voorbeelden zijn: tijd, vertrouwen van de gemeente, wegnemen van gedoe of iets anders (zelf te omschrijven).
3. Ten slotte komt de deelnemer bij een 'ballenbak', die verdeeld is in verschillende compartimenten. Deze zijn gelabeld met verschillende manieren waarop deelnemers kunnen participeren. Deelnemers krijgen een balletje, waarmee ze hun keuze kunnen aangeven door deze in één van de compartimenten te gooien. Deze ballenbak is aan de voorkant dicht, zodat de deelnemers niet kunnen zien welke participatiemethoden het meest populair zijn. De bak is open aan de achterkant, zodat deelnemers de stand van zaken kunnen zien nadat ze hun stem hebben uitgebracht.

Bij de installatie is een medewerker van de gemeente aanwezig, die de deelnemers door het proces heen loodst en die, indien nodig, vragen kan beantwoorden of het gesprek aan kan gaan.

2.2.4 Delen van het onderzoek via LinkedIn

Tijdens het onderzoek is een LinkedIn bericht geplaatst over het doel en de voortgang van het project. Ook werden geïnteresseerden uitgenodigd mee te denken tijdens het project of over inzet van het eindresultaat. Hier werd enthousiast op gereageerd door 29 mensen. Ook hebben twee experts zich aangemeld om met het onderzoeksteam mee te denken tijdens het ontwerpproces.



Figuur 2.2: Post op LinkedIn

2.2.5 Expertsessie 2: terugkoppeling op eerste concept

In een tweede expertsessie, waarvoor een expert van Natuur en Milieu Overijssel en een expert van Wijkbureau Paddepoel waren uitgenodigd, is het eerste concept gepresenteerd. Hoewel het concept over het algemeen door de experts positief werd ontvangen, werden er ook een aantal kritische kanttekeningen bij het concept geplaatst:

- › **Metafoor van batterij is te ingewikkeld**

Beide experts gaven aan dat de batterij als metafoor voor het persoonlijke energieniveau als te ingewikkeld zou worden ervaren door burgers. Bovendien is niet duidelijk welk energieniveau het betreft (voorbeelden: lichamelijke gezondheid en hoeveelheid werkstress) Een meer directe en toegankelijke benadering of vraag is beter. Voorbeelden: "Heb jij nog zin in ...?" of "Hoe voel jij je bij ontwikkeling ...?".
- › **Afstemming met de gemeente en communicatie zijn belangrijk**

De experts gaven aan dat de afstemming met de gemeente en de communicatie rondom de inzet van de tool belangrijk zijn. Als bewoners niet weten wat er precies gaat gebeuren, zullen ze niet komen (of durven ze niet). Hierbij is het goed om de koplopers te enthousiasmeren. Daarnaast moet in één oogopslag duidelijk zijn wie de afzender is van de tool. Is het de gemeente, een kennisinstelling of een lokale energiecoöperatie? Ten slotte moeten de resultaten teruggekoppeld worden. Het moet voor burgers duidelijk zijn wat er wordt gedaan met hun input.
- › **Belast facilitators minimaal**

De tool moet zodanig ontworpen worden dat de facilitators die aanwezig zijn tijdens de inzet van de tool niet te veel belast worden. Lange gesprekken met bewoners tijdens het doorlopen van de tool dienen vermeden te worden, aangezien deze relatief veel tijd in beslag zullen nemen en veel mentale inspanning van de facilitators vereisen.
- › **Denk na over een kleine beloning**

Bewoners een kleine beloning in het vooruitzicht stellen kan bewoners stimuleren om mee te doen. Het kan ook een manier zijn om er tijdens een kort gesprekje achter te komen wat er in de buurt nog meer speelt. De overhandiging van de beloning kan een goed moment zijn om aan geïnteresseerde bewoners hun contactgegevens te vragen als ze op de hoogte willen worden gehouden van het project/initiatief.

2.2.6 Ontwerpronde 2: aanpassing concept n.a.v. feedback

In de tweede ontwerpronde is het concept aangepast, waarbij de feedback van de experts is meegenomen. Hierbij is het idee van de batterij komen te vervallen.

Een fysiek bord is wel als uitgangspunt gehouden. Om het concept meer tot een geheel te maken en aan de wens te voldoen dat het gemakkelijk opgezet en getransporteerd kan worden, is gekozen voor de metafoor van een rondreizende kermis.

In het aangepaste voorstel staat het fysieke vragenbord centraal. Hierop zijn de elementen uit de eerste versie van het concept geïntegreerd. De experts gaven aan het belangrijk te vinden dat vragen kunnen worden aangepast. Het bord is daarom modulair opgezet: de vragen en antwoorden staan op bordjes, die naargelang de situatie kunnen worden aangepast. Daarnaast is er een aantal nieuwe elementen bedacht om het geheel ludieker en daarmee aantrekkelijker te maken voor het grote publiek, waaronder een koffiekar en verschillende attracties voor jong en oud (zoals een rad van fortuin en op de foto met leuke accessoires) (zie 34bfiguur 2.3).



Figuur 2.3: Visualisaties van het aangepaste concept. Van links naar rechts: het fysieke vragenbord, rad van fortuin en het fotomoment.

2.2.7 Expertsessie 3: terugkoppeling op het aangepaste concept

In de derde en laatste expertsessie is het bord gepresenteerd aan de expert van Natuur & Milieu Overijssel, aangezien deze had aangegeven de tool binnen een of twee gemeentes te kunnen inzetten. De feedback die op het bord en de andere componenten door de expert is gegeven, is hieronder samengevat.

Fysiek vragenbord

-) De vraagstelling kan genuanceerd worden: wat heb je nodig om in beweging te komen?
-) Twee soorten vragen moeten worden meegenomen: hoe voelen bewoners zich over aardgasvrij en hoe willen bewoners meedoen?
-) Er moeten zo weinig mogelijk vragen op het bord staan.
-) Er moet worden nagedacht over het aantal deelnemers dat het bord maximaal aankan. Een idee is om er een zuil of driehoek van te maken, zodat meerdere mensen tegelijk kunnen deelnemen. Of een dergelijk concept kan worden gerealiseerd is afhankelijk van het beschikbare projectbudget.

Overige elementen

-) De koffiebar spreekt aan.
-) Bijzondere attracties (zoals een fotohokje) kunnen deelnemers trekken.
-) De projecties (of filmpjes) dienen lokaal te zijn. Voorbeeld: een filmpje met positieve elementen van de buurt waar het concept wordt ingezet.

Algemeen

-) Bij de inzet van de middelen moet rekening worden gehouden met bewoners die laaggeletterd zijn.
-) Inzet van een aantal elementen brengt kosten met zich mee. Bedenk vroegtijdig welk budget hiervoor beschikbaar is.

2.2.8 Ontwerpsessie 3: definitief ontwerp

In de laatste ontwerpsessie is het ontwerp aangepast waarbij de laatste feedback is geïntegreerd. Daarnaast is er een opzet gemaakt voor een versie van het bord (zuil) waar drie mensen tegelijkertijd aan kunnen deelnemen (zie .). Het definitieve ontwerp is daarna bij een professionele tentoonstellingsontwerper (Rozemond Tentoonstellingen) aangeleverd, die het ontwerp verder heeft uitgewerkt en in overleg met TNO van een aantal additionele aansprekende elementen heeft voorzien (zie Hoofdstuk 3).

3 De Warm(t)e Kermis

In dit hoofdstuk wordt ingegaan op de inhoud van de Warm(t)e Kermis. In paragraaf 3.1. wordt de naam “Warm(t)e Kermis” toegelicht. Vervolgens worden in paragraaf 3.2 de verschillende onderdelen van de Warm(t)e Kermis beschreven. Tenslotte wordt in paragraaf 3.3. beschreven hoe de Warm(t)e Kermis kan worden toegepast.

3.1 Uitleg naam Warm(t)e Kermis

De naam Warm(t)e Kermis is opgebouwd uit de volgende elementen:

- › Warm(t)e: de tool is in eerste instantie ontwikkeld om ingezet te worden bij de warmtetransitie.
- › Kermis: de tool moet aantrekkelijk en laagdrempelig in het gebruik zijn. De attracties op een kermis zijn ook zodanig opgezet dat ze aantrekkelijk en laagdrempelig zijn om aan deel te nemen. Vanuit die gedachte is de associatie met een kermis ontstaan.
- › Warm(t)e Kermis: De tool moet voelen als een warme kermis, in tegenstelling tot “van een koude kermis thuiskomen”.

3.2 Onderdelen van de Warm(t)e Kermis

3.2.1 Het hart van de Warm(t)e Kermis: de Blikvanger

Het hart van de Warm(t)e Kermis is “de Blikvanger” (zie _). Met behulp van dit bord worden op een creatieve manier vragen aan bewoners gesteld. Zo kunnen bewoners aan een knop draaien om een smiley te selecteren en kunnen ze bordjes omdraaien. De vragen zijn op het bord geplaatst met behulp van magnetische, kartonnen bordjes. De bordjes kunnen eenvoudig worden geprint, zodat voor elk project vragen op maat kunnen worden gesteld.

3.2.2 Aantrekkelijke onderdelen van de Warm(t)e Kermis

Het houten informatiebord de Blikvanger is bedoeld om informatie op te halen over de behoeften op het vlak van participatie. Daarnaast bestaat de Warm(t)e Kermis uit meerdere, aansprekende onderdelen die het voor bewoners leuk maken om deel te nemen aan de Warm(t)e Kermis.

Rad van fortuin

Nadat bewoners hebben deelgenomen aan de Blikvanger worden ze uitgenodigd om aan het Rad van fortuin te draaien. Deelnemers kunnen duurzame prijzen winnen (voorbeelden: een gratis energiescan, een douchetimer en tochtstrips). Deelnemers winnen altijd een prijs(je), als beloning voor hun deelname aan de Blikvanger.

Eten en drinken

Bewoners kunnen een kop koffie/thee drinken en iets eten (bijvoorbeeld een stukje groene pandan cake waarbij de groene kleur een knipoog is naar het thema verduurzaming).

Kinderkermis

Om het voor ouders met kleine kinderen aantrekkelijk te maken om deel te nemen aan de Warm(t)e Kermis kunnen er één of meerdere kleinschalige kermisactiviteiten worden opgezet. Hierbij kan gedacht worden aan een smoothiefiets, schminken (in het thema duurzaamheid) of op de foto met een mascotte.



De definitieve versie van de Blikvanger bestaat uit acht verschillende onderdelen, die hieronder worden beschreven:

- 1 Naam van de methode**
Warm(t)e Kermis. Gebruikers van het instrument kunnen hier eventueel ook een andere naam gebruiken.
- 2 Naam van het initiatief of vraagstelling (los bordje)**
Gebruikers kunnen hier de naam van het initiatief/project noemen of een specifieke vraag gerelateerd aan het initiatief/project.
- 3 Gevoel (los bordje)**
Bewoners geven hun gevoel met betrekking tot het project/initiatief weer door aan een schijf te draaien en een smiley te selecteren. Bewoners kiezen uit vijf smileys, variërend van heel blij tot heel boos. Daarnaast kunnen bewoners ook in het veld eronder aangeven waarom ze dit antwoord geven.
- 4 Benodigheden – vraag (los bordje):**
Bewoners geven hier aan wat ze nodig hebben om mee(r) te doen. Het bord bevat drie draaibare bordjes. Hierop kunnen benodigheden worden geschreven. Bewoners bekijken deze en draaien de bordjes naar achteren die niet voor hen van toepassing zijn. Om bewoners niet te beïnvloeden kan er ook voor gekozen worden om de bordjes in eerste instantie niet te laten zien en bewoners eerst open te vragen welke benodigheden zij nodig hebben. In het vak *iets anders* (statische tekst) kunnen bewoners aangeven als ze iets anders nodig zouden hebben.
- 5 Vorm van participeren (los bordje)**
Verschillende vormen van participatie kunnen op het bord worden aangegeven. Bewoners geven aan welke vormen hen wel of niet aanspreken, door respectievelijk een magneetje met een groen vinkje of met een rood kruisje achter de participatievorm te plaatsen.
- 6 Aanvullende vragen**
In dit vlak kunnen al naar gelang de behoefte specifieke vragen worden genoteerd.
- 7 Zet hier je handtekening**
Als ludieke afsluiting zetten bewoners hun 'handtekening' op het *pin-art* element door hun hand erop te drukken.
- 8 Bedankt voor je deelname!**
Deze tekst is op het bord geprint.

Figuur 3.1: De Blikvanger van de Warm(t)e Kermis (bron en ontwerp: Rozemond Tentoonstellingen)

3.3 Toepassen van de Warm(t)e Kermis

Voor inzet van de Warm(t)e Kermis is er ten minste één facilitator nodig. Deze facilitator begeleidt bewoners bij het deelnemen aan de Blikvanger. De facilitator vraagt bewoners om hun gevoel aan te geven door te draaien aan de knop met Smileys (zie onderdeel 3 “Gevoel”, paragraaf 3.2) en te vertellen over wat ze nodig hebben door te draaien aan een aantal bordjes (onderdeel 4, “Benodigheden”, paragraaf 3.2). De facilitator gaat met de bewoner in gesprek over de gewenste vorm van participeren (zie onderdeel 5, “Vorm van

participeren”, paragraaf 3.2) en aanvullende vragen (zie onderdeel 6, “aanvullende vragen”, paragraaf 3.2) en schrijft de antwoorden van de bewoner op de Blikvanger.

Als ludieke afsluiting vraagt de facilitator aan de bewoner om zijn/haar handtekening te plaatsen door middel van “pin art” (spijkerspel) (zie onderdeel 7 “handtekening”, paragraaf 3.2).

Eventueel kan een tweede facilitator bewoners uitnodigen deel te nemen aan de Warm(t)e Kermis. Nadat een bewoner de vragen heeft beantwoord maakt de facilitator een foto van het bord en kan een volgende bewoner ermee aan de slag.

4 Inzet van de Warm(t)e Kermis

In dit hoofdstuk wordt beschreven hoe de Warm(t)e Kermis is ingezet in de gemeente Wierden. Paragraaf 4.1 beschrijft de invulling van de Blikvanger. Paragraaf 4.2 beschrijft de locatie van de Warm(t)e Kermis. Paragraaf 4.3 beschrijft de activiteiten van de Warm(t)e Kermis en paragraaf 4.4 de communicatie over de Warm(t)e Kermis. Paragraaf 4.5 beschrijft het gebruik van de Blikvanger. Paragraaf 4.6 beschrijft de facilitators bij de Warm(t)e Kermis. Paragraaf 4.7 tot slot beschrijft hoe de resultaten van inzet van de Warm(t)e Kermis in Wierden zijn verwerkt.



Figuur 4.1: Aankondiging van de Warm(t)e Kermis in de gemeente Wierden

4.1 Invulling van de Blikvanger

Bovenaan de Blikvanger staat “Warm(t)e Kermis”. In overleg met de gemeente Wierden is gekozen voor de ondertitel op het bord *‘Ik ga voor een duurzame woning’*.

Vraag 1: Hoe voel jij je hierbij?

De eerste vraag op de Blikvanger is: “Hoe voel je je hierbij?” refererend aan de ondertitel op het bord: “Ik ga voor een duurzame woning”. De deelnemers kunnen deze vraag beantwoorden door aan een schijf te draaien en een smiley te selecteren. Er kan gekozen worden uit vijf smileys, variërend van heel blij (donkergroen) tot heel boos (rood).

Vervolgens hebben bewoners antwoord gegeven op de vraag: “Hoe komt dat zo?” refererend aan de geselecteerde smiley. Hier kunnen deelnemers op een stukje whiteboard hun antwoord invullen. Bij iedere nieuwe deelnemer werd de draaiknop op de beginstand gezet en werden de antwoorden op de stukken whiteboard uitgewist. Van de antwoorden werd steeds een foto gemaakt.

Vraag 2: Wat heb je nodig om mee(r) te doen?

De tweede vraag gaat over wat bewoners nodig hebben om over te gaan op een duurzame woning. Er zijn verschillende opties weergegeven op bordjes die de deelnemers konden omdraaien als die voor hen van toepassing waren. De opties op de bordjes zijn samengesteld met de gemeente Wierden. De volgende opties staan op de bordjes: financiële ondersteuning, communicatie en kennis/advies. De deelnemers kunnen ook aangeven “iets anders” nodig te hebben; dit wordt genoteerd in een vlak (whiteboard) onder de bordjes.

Vraag 3: Wat wil je samen doen?

De volgende vraag gaat over zaken die bewoners samen met de gemeente willen oppakken om hun wijk te verduurzamen. De antwoordmogelijkheden zijn door de gemeente Wierden geformuleerd en geven input voor het Energielab⁶ dat de gemeente organiseert. De resultaten van de Warm(t)e Kermis zijn gebruikt in de eerste bijeenkomst op 29 november 2022. De tweede sessie is gehouden op 23 januari 2023. [Energielab Oost, bewoners aan zet | Gemeente Wierden](#).

De antwoordmogelijkheden bij deze vraag zijn:

- ✓ Ik kom naar het Energielab. (Deze vraag is alleen gesteld tijdens pilotdag 2⁷)
- ✓ Energielab: Ik wil bij het klusteam.
- ✓ Energielab: Ik wil informatie over energie besparen.
- ✓ Energielab: Ik wil met buurtgenoten isolatie inkopen.
- ✓ Ik wil samen energie opslaan. (Deze vraag is alleen gesteld tijdens pilotdag 1)

Deelnemers konden antwoorden selecteren door een magneetje met een ✓ of te ✗ plaatsen bij de verschillende antwoorden.

Vraag 4: praat je wel eens met je burenvrienden over duurzaamheid? En zo over, ja welke onderwerpen?

⁶ De gemeente gaat met bewoners en ondernemers in gesprek over het invullen van het wijkuitvoeringsplan voor Wierden. “Hierbij is ‘de wijk’ het uitgangspunt. Bewoners worden niet langer meegenomen of betrokken bij de opgaven in de wijk, maar we streven naar mede-eigenaarschap van de opgaven die spelen in en rondom de wijk.” [Energielab Oost, bewoners aan zet | Gemeente Wierden](#)

⁷ Sommige vragen op de Blikvanger zijn aangescherpt op pilotdag 2 n.a.v. de ervaringen van pilotdag 1.

Op dit deel van het bord is ruimte voor overige vragen. De gemeente Wierden heeft gekozen voor de vragen: “Praat je wel eens met je burens/vrienden over duurzaamheid? En zo ja, over welke onderwerpen?”

Handtekening zetten

Tenslotte zetten deelnemers hun handtekening door middel van “pin art” (spijkerspel).

4.2 Locatie van de Warm(t)e Kermis

Samen met de gemeente Wierden is gekozen voor een pilot van de Warm(t)e Kermis van twee dagen (woensdag 16 november 2022 en zaterdag 19 november 2022). Er is gekozen voor deze pilot omdat de gemeente Wierden meer inzicht wilde krijgen in hoeverre bewoners open staan voor een duurzame woning en wat ze nodig hebben om deze te realiseren. Voor de eerste pilotdag is gekozen voor de Anjelierstraat 1, vlakbij een winkelcentrum; de verwachting was dat er veel bewoners op deze locatie zouden komen. Het aantal bewoners viel echter wat tegen⁸. Daarom is besloten om de locatie op de tweede pilotdag te verplaatsen naar de parkeerplaats van een supermarkt (50 meter verderop) met de verwachting dat dit meer deelnemers zou opleveren.

4.3 Activiteiten op de Warm(t)e Kermis

De Warm(t)e Kermis bestaat uit verschillende onderdelen, bedoeld om deelnemers te werven voor de Blikvanger. Hiervoor is een aantal publiekstrekkingen ingezet:

- › Schminken van kinderen;
- › Een picknicktafel met kleurplaten en tekenspullen voor kinderen;
- › Een rad van fortuin: hier kunnen deelnemers (nadat ze deel hebben genomen aan de Blikvanger hebben ingevuld) een duurzame prijs winnen door aan het rad te draaien. Deelnemers konden onder meer een fleecedeken, tochtstrips en een energie-advies winnen.
- › Eten en drinken: er waren koffie, thee, koeken, en een groene pandan cake.
- › Smoothie fiets: op de tweede pilotdag kunnen deelnemers hun eigen smoothie maken door te fietsen.
- › Mascotte: op de tweede pilotdag was er iemand van de organisatie verkleed als olifant.

4.4 Communicatie over de Warm(t)e Kermis

De gemeente Wierden heeft een Facebook-post geplaatst waarin de Warm(t)e Kermis werd aangekondigd (zie _). De locatie, tijd en activiteiten werden beschreven. Bij de post staan afbeeldingen (een impressie van) de Blikvanger⁹ van het rad van fortuin en een stukje pandan cake.

⁸ Van tevoren was ingeschat dat er op elke dag 50 bewoners bereikt konden worden.

⁹ Toen deze post werd gemaakt, was de Blikvanger nog in de maak.



Figuur 4.2: Een Facebookpost n.a.v. de eerste pilotdag van de Warm(t)e Kermis

4.5 Gebruik van de Blikvanger

Voorafgaand en tijdens de eerste en tweede pilotdag zijn de precieze vragen op de Blikvanger samengesteld en aangescherpt in overleg met de gemeente Wierden.

De Blikvanger bevatte de volgende onderdelen:

1. Naam van de methode; Warm(t)e Kermis
2. Naam van het initiatief of vraagstelling (los bordje): “Ik ga voor een duurzame woning”
3. Gevoel (los bordje): Bewoners geven hun gevoel met betrekking tot het project/initiatief weer door aan een schijf te draaien en een smiley te selecteren. Er kan gekozen worden uit vijf smileys, variërend van heel blij tot heel boos.
4. Vervolgens beantwoorden bewoners de vraag “Hoe komt dat zo?”
5. Benodigdheden – vraag (los bordje): bewoners geven hier aan wat ze nodig hebben om mee te doen. Het bord bevat drie draaibare bordjes.
6. Iets anders (statische tekst): bewoners vertellen wat zij nodig hebben.
7. Vorm van participeren (los bordje): er is gekozen voor de vraag “Wat zou je samen willen doen?” Verschillende vormen van participatie kunnen op het bord worden aangegeven. Bewoners kunnen aangeven welke vormen hen wel of niet aanspreken, door respectievelijk een magneetje met een groen vinkje of met een rood kruisje achter de participatievorm te plaatsen.

8. Aanvullende vragen: dit onderdeel bevat de vragen “Heb je het wel eens met burens/vrienden over het verduurzamen van je woning? En zo ja, over welke onderwerpen praat je dan?”

Het bleek tijdrovend voor de deelnemers zelf hun antwoorden te noteren op de Blikvanger. De onderzoekers van het TNO hebben daarom steeds de antwoorden van de deelnemers op de Blikvanger genoteerd.

4.6 Facilitators bij de Warm(t)e Kermis

Tijdens de pilotdagen zijn er verschillende facilitators aanwezig geweest:

-) Twee onderzoekers van TNO;
-) Twee medewerkers van de gemeente Wierden;
-) Eén medewerker van Natuur & Milieu Overijssel (eerste pilotdag);
-) Eén medewerker van een evenementenbureau (onder meer gespecialiseerd in het schminken van kinderen).

De onderzoekers van TNO bemensten de Blikvanger en hebben deelnemers geworven. De medewerkers van de gemeente en Natuur & Milieu Overijssel voerden gesprekken met bewoners die vragen of reacties hadden over aardgasvrij wonen in brede zin. Daarbij lichtten ze ook toe wat de plannen zijn in de gemeente Wierden. De medewerker van het entertainmentbureau hebben deelnemers geworven en kinderen geschminkt.

4.7 Verwerking resultaten

Een onderzoeker heeft de antwoorden van de deelnemers ingevuld op de Blikvanger. Vervolgens is er een foto gemaakt. De antwoorden werden vervolgens uitgewist. De ingevulde resultaten zijn door een medewerker van TNO uitgetypt op basis van de gemaakte foto's. De resultaten zijn gedeeld in een beknopte notitie voor de gemeente Wierden en worden in dit rapport beschreven in Hoofdstuk 5.

5 Ervaringen met de Warm(t)e Kermis

In dit hoofdstuk beschrijven we de resultaten van de inzet van de Warm(t)e Kermis in gemeente Wierden. Paragraaf 5.1 bevat de resultaten van de deelnemers die de Blikvanger hebben gebruikt. Paragraaf 5.2 bevat de resultaten van de inzet van de methode Warm(t)e Kermis. Er wordt ingegaan op onder meer de communicatie vooraf, de locatie en de facilitators die bij de Warm(t)e Kermis aanwezig zijn en het verwerken van de resultaten.

5.1 Deelnemers aan de Blikvanger

Tijdens de eerste pilotdag hebben 18 deelnemers de Blikvanger ingevuld, en op de tweede pilot dag 25 deelnemers. Om de drempel voor het invullen van de Blikvanger zo laag mogelijk te maken zijn er geen achtergrondgegevens aan de deelnemers gevraagd (zoals naam en leeftijd). Er is wel een inschatting gemaakt van de leeftijden van de deelnemers. Op de eerste pilot dag hebben kinderen rond de 10 jaar, jongeren rond de 18 jaar, ouder(s) met kinderen en bewoners met de pensioengerechtigde leeftijd de Blikvanger ingevuld.

Op de tweede pilotdag was het merendeel van de deelnemers 45 jaar of ouder, met een paar deelnemers tussen de 18 en 30 jaar oud. Twee deelnemers zijn recentelijk uit het buitenland in Wierden komen wonen.

5.2 Resultaten Blikvanger: behoeften en ervaringen van bewoners

Vraag 1: Ik ga voor een duurzame woning. Hoe voel je je daarbij?

– laat zien dat 22 van de 43 deelnemers een zeer blije smiley hebben geselecteerd op de vraag ‘Ik ga voor een duurzame woning’. 15 deelnemers selecteerden de blije smiley. Eén deelnemer selecteerde een boze smiley en 4 deelnemers selecteerden een neutrale smiley.

Tabel 5.1: Gekozen smileys bij vraag 1 “Ik ga voor een duurzame woning. Hoe voel je je daarbij?”

	Pilot dag 1	Pilot dag 2	Totaal
😊	5	17	22
😄	10	5	15
😐	2	2	4
😞	1	0	1
😡 😡	0	0	0
Ontbrekend antwoord	0	1	1
Totaal	18	25	43

Twee deelnemers hebben niet alle vragen kunnen beantwoorden vanwege een taalbarrière.

Hoe komt dat zo?

Deelnemers lichtten bij deze vraag de gekozen smiley toe. De antwoorden (n=43) zijn samen te vatten in zes antwoordcategorieën:

1. Goed voor de aarde/milieu
2. Toekomst van de kinderen
3. Steentje bijdragen
4. Hoge kosten voor verduurzamen woning
5. Kostenbesparing door verduurzamen woning
6. Comfort in de woning (bijvoorbeeld: minder tocht).

De meeste deelnemers die een blij of heel blij smiley hebben geselecteerd, gaven aan dat ze blij worden van een duurzame woning omdat dit goed is voor de toekomst van de kinderen, voor de aarde en voor het milieu. Daarnaast gaven deze deelnemers aan dat het goed is om je steentje bij te dragen, en dat hernieuwbare energie een goede zaak is.

Een paar deelnemers geven aan dat het verduurzamen van de woning erg duur is. Dit betekent niet automatisch dat zij ook niet blij zijn met de hoofdvraag *'Ik ga voor een duurzame woning'*. Sommige deelnemers hebben er geen geld voor. Twee deelnemers zijn neutraal en vinden verduurzaming van de woning te duur.

Een aantal deelnemers selecteerde een blij smiley met als toelichting dat het verduurzamen van de woning kosten bespaart, en dat het huis comfortabeler is wanneer dit bijvoorbeeld geïsoleerd is.

Van de overige deelnemers is niet bekend waarom zij (niet)blij/neutraal zijn over duurzamer wonen.

De gekozen (zeer) blij, neutrale of (zeer) boze smileys kwamen vaak overeen met een respectievelijk positief, neutraal of negatief gevoel over duurzaam wonen. Dit gaat echter niet altijd op. Eén deelnemer selecteerde bijvoorbeeld een boze smiley, waarmee hij/zij wilde aangeven dat de verduurzaming niet snel genoeg gaat, en dus niet dat hij/zij negatief aankijkt tegen duurzaam wonen.

Vraag 2: Wat heb je nodig om mee(r) te doen?

Op de eerste pilot dag was er een meerkeuze-antwoord mogelijk op de vraag wat hij/zij nodig heeft om mee(r) te doen, namelijk: financiële ondersteuning, informatie en/of communicatie.

Op de vraag wat deelnemers nodig hebben om mee(r) te doen is informatievoorziening over duurzaam wonen in Wierden het meest gegeven antwoord door deelnemers (12 keer), gevolgd door financiële ondersteuning (11 keer) en communicatie (9 keer).

Op de tweede pilot dag is ervoor gekozen om de draaiblokken waar financiële ondersteuning, informatie en communicatie op staan niet te gebruiken. Deelnemers kunnen zo hun eigen antwoord geven zonder dat ze beïnvloed worden door de antwoorden op de draaiblokken. Bij twee deelnemers zijn de draaiblokken wel gebruikt. Eén keer omdat een deelnemer vroeg wat er op de blokken stond, en een andere keer omdat dit handig was in het gesprek. Het krijgen van advies over welke duurzame maatregelen mogelijk zijn voor hun woning is door de deelnemers het meest benoemd. Daarnaast hebben meerdere deelnemers een kortere terugverdientijd op de investering in het creëren van een duurzamere woning genoemd.

Als laatste gaven deelnemers aan informatie te willen ontvangen over een specifieke maatregel voor een duurzamere woning, bijvoorbeeld informatie over een warmtepomp, vloerisolatie/verwarming, zonnepanelen, wc doorspoelen met regenwater, een elektrische auto laden op basis van zonnepanelen en dubbel en triple glas.

Vraag 3: Wat zou je samen willen doen?

Op de eerste pilot dag waren er drie antwoordcategorieën die in overleg met de gemeente Wierden zijn samengesteld:

1. samen isolatie kopen
2. samen energie besparen
3. deelnemen aan een klusteam.

Op basis van gesprekken met deelnemers gedurende de eerste dag is er een vierde antwoordcategorie toegevoegd; samen energie opslaan. In totaal (gedurende de eerste pilotdag) is er 61 keer ja of nee geantwoord (3 antwoordmogelijkheden x 18 deelnemers + 7 deelnemers die hebben gekozen voor de later toegevoegde optie "samen energie opslaan". In overleg met de gemeente Wierden is besloten de optie "samen energie opslaan" op dag 2 niet voor te leggen.

Op de tweede pilotdag is er naast de antwoorden 1, 2 en 3 de antwoordcategorie: "Ik kom naar het Energielab" toegevoegd. In totaal (voor pilotdag 2) geeft dit 100 keer een ja of nee antwoord (4 antwoordmogelijkheden x 25 deelnemers.) In totaal zijn er 161 antwoorden gegeven.

Onderstaande tabel geeft aan hoe vaak de antwoorden zijn gekozen. De tabel laat zien dat er de meeste interesse onder de deelnemers is in het samen besparen van energie, gevolgd door samen isolatie kopen.

Tabel 5.2: Antwoorden op de vraag: "Wat zou je samen willen doen?"

	Ja	Nee	Totaal aantal deelnemers
Samen isolatie inkopen	15	28	43
Samen energie besparen	20	23	43
Klusteam	7	36	43
Samen energie opslaan (pilotdag 1)	6	1	7
Deelnemen energie lab (pilotdag 2)	10	15	25
Totaal aantal antwoorden	58	103	161

Vraag 4: Heb je het wel eens met burens/vrienden over het verduurzamen van je woning? En zo ja, over welke onderwerpen praat je dan?

Veel van de deelnemers aan de pilot hebben aangegeven over het onderwerp verduurzaming van de woning te praten met anderen. In _ is te zien met wie deelnemers over het onderwerp praten. Uit de gesprekken met deelnemers valt op te maken dat dit varieert van het bespreken van duurzamer wonen in het algemeen, tot het discussiëren over mogelijkheden voor woningverduurzaming, het bespreken van concrete plannen en het vergelijken van offertes voor woningverduurzaming.

Deelnemers geven ook aan advies te geven of te krijgen over woningverduurzaming. Deelnemende kinderen en jongeren gaven specifiek aan hierover te praten op school (naast gesprekken thuis en met vrienden).

Tabel 5.3: Antwoord op vraag 4: *Heb je het wel eens met burens/vrienden over het verduurzamen van je woning? En zo ja, over welke onderwerpen praat je dan?*

Met wie spreken deelnemers over duurzaamheid	Totaal aantal deelnemers
Ja, met burens	18
Ja, met vrienden	4
Ja, op school	3
Ja, met familie	8
Nee	5
Ja, met wie onbekend	8
Onbekend	3
Totaal	49

5.3 Resultaten van methode Warm(t)e Kermis: geleerde lessen over inzet van de methode

5.3.1 Communicatie over de Warm(t)e Kermis

Er is door TNO en de betrokken medewerkers bij de gemeente Wierden (waaronder een communicatieadviseur) afgestemd dat er een bericht uitgestuurd zou worden via de Facebookpagina van de gemeente Wierden. Op het moment dat het bericht uitgestuurd zou worden waren er nog geen afbeeldingen van de verschillende onderdelen die we wilden inzetten als onderdeel van de Warm(t)e Kermis. Er is toen gewerkt met impressies en foto's die wel beschikbaar waren.

Bij het communiceren over de Warm(t)e kermis is het belangrijk dat bewoners weten:

-) Dat de Warm(t)e Kermis in hun gemeente komt
-) Waar de Warm(t)e Kermis komt te staan
-) Wanneer Warm(t)e Kermis er komt te staan (dag en tijd)
-) Wat het doel is van Warm(t)e Kermis
-) Wat er te doen is op de Warm(t)e Kermis.

Verder is het belangrijk dat de tekst duidelijk en wervend is, zodat bewoners de boodschap beter onthouden en zin krijgen om langs te komen.

Tip: stem vroegtijdig af met (de communicatieadviseur) wanneer je de Warm(t)e Kermis gaat inzetten en hoe lang van tevoren je wilt gaan communiceren en via welke kanalen. Voeg zo mogelijk plaatjes of foto's toe om het bericht aantrekkelijker te maken.

5.3.2 De locatie van de Warm(t)e Kermis

Gedurende de pilot van de Warm(t)e Kermis zijn twee locaties uitgeprobeerd. Deze locaties lagen bij een winkelcentrum. Hoewel deze locaties goed zijn overdacht, bleek toch dat er weinig bewoners op de locatie van pilotdag 1 kwamen. Ook wilden mensen na het doen van

boodschappen niet altijd nog langs de Warm(t)e Kermis komen. Een voordeel van deze locaties bij een winkelcentrum was dat er een diverse groep deelnemers kwam, waaronder ouders met jonge kinderen, ouderen, jongeren en mensen met een niet-Nederlandse achtergrond.

Bij het selecteren van de locatie is het daarom belangrijk om rekening te houden met het volgende:

- › Is het een plek waar veel bewoners door-/langslopen? Zo niet, dan is het noodzakelijk bewoners naar de locatie toe te 'lokken'.
- › Is het een locatie bij een supermarkt of een andere locatie waar mensen vers eten kopen en is het warm weer? Dit kan ertoe leiden dat mensen snel naar huis willen om hun eten in de ijskast te plaatsen en daardoor geen tijd willen nemen voor de Warm(t)e Kermis.
- › Is het een locatie waar aanloop is gedurende de hele dag of slechts een deel van de dag? Bij bijvoorbeeld een markt of een school is er slechts gedurende een bepaald aantal uur op de dag aanloop.
- › Is het een locatie waar een diverse groep bewoners op afkomt? Zo niet, dan is het belangrijk om op meerdere locaties te staan en zo een diverse mix van bewoners te bereiken.

Het is handig om de locatie voor de Warm(t)e Kermis van tevoren te bekijken. Ga op een aantal momenten op verschillende dagen even kijken hoe druk het is, hoe de looproutes zijn en welke mensen je ziet.

5.3.3 Tijden en data

Beide pilotdagen vonden plaats in november 2022. Er werd afgesproken om de Warm(t)e Kermis in te zetten van 13.00 uur tot 19.30. Op de dagen zelf bleek dat er na het invallen van de schemering en de sluitingstijd van de omliggende winkels weinig aanloop was. Ook werd het snel kouder.

Bij het kiezen van het moment waarop de Warm(t)e Kermis wordt ingezet is het daarom verstandig om rekening te houden met:

- › Het seizoen
 - Hoe lang blijft het licht?
 - Hoe prettig is het voor mensen om buiten op straat te zijn?
 - Hoe warm is het?
- › Welke activiteiten passen het beste bij het seizoen?
 - Hoe lang zet je de Warm(t)e Kermis in op een dag? Op sommige momenten van een dag zal er misschien minder aanloop zijn.
- › Hoe vaak zet je de Warm(t)e Kermis in?
 - Meerdere keren, of één dag?
 - In het weekend zal er wellicht andere aanloop zijn dan op een doordeweekse dag.

5.3.4 Invulling van de Blikvanger

Er is samen met de gemeente Wierden en Natuur en Milieu Overijssel overlegd over de vragen voor de Blikvanger. Het bleek niet eenvoudig om tot de juiste vragen te komen. De gemeente en Natuur en Milieu Overijssel hadden hierin de lead, omdat het belangrijk is dat de vragen aansluiten op de lokale situatie. Uiteindelijk zijn op de pilotdagen zelf de vragen voor het bord gefinaliseerd.

Het is daarom belangrijk om:

-) Voldoende tijd te nemen om samen met de gemeente en andere relevante partijen de vragen voor de Blikvanger te bedenken
-) De gemeente en/of andere partijen te ondersteunen waar nodig en gewenst om tot deze vragen te komen.
-) De gemeente en/of andere partijen uit te dagen om vragen aan te scherpen waar nodig.

5.3.5 Gebruik van de Blikvanger

De Blikvanger is ontworpen met de volgende uitgangspunten;

1. Het kost weinig tijd om de verschillende vragen te beantwoorden;
2. Deelnemers kunnen onafhankelijk van de onderzoekers of de gemeente gebruik maken van het bord;
3. Het gebruik van het bord wordt als leuk ervaren.

Het bleek niet mogelijk voor bewoners om (op een tijd-efficiënte manier) zelf hun antwoorden in te vullen. Tijdens het invullen van het bord deelden bewoners vaak hun persoonlijke situatie en gaven lange antwoorden, waardoor het nodig bleek dat de TNO onderzoeker de antwoorden samenvatte en noteerde. Ook waren deelnemers soms afgeleid tijdens het invullen van het bord, of mengden anderen zich in het gesprek tussen de deelnemer en de onderzoeker van TNO. Dit heeft ertoe geleid dat het invullen van het bord per deelnemer aan de start van de pilots tussen de 10 tot 15 minuten kostte (tijdens de twee pilotdagen waren er verschillende TNO-onderzoekers aanwezig die ervaring moesten opdoen met het gebruik van het bord). Toen er wat meer ervaring was opgedaan met verschillende deelnemers werd dit teruggebracht tot tussen de 5 tot 10 minuten. Uiteindelijk duurde het invullen van het bord in bijna alle gevallen langer dan de vooraf ingeschatte 3 tot 5 minuten.

Er kan slechts één deelnemer per keer gebruik maken van de Blikvanger in de huidige vorm. Dit heeft er ook toe geleid dat bewoners die wilden deelnemen vaak stonden te wachten en uiteindelijk doorliepen als ze het te lang vonden duren. Hierdoor zijn er minder bewoners gesproken dan in eerste instantie werd ingeschat.

Bezoekers van de Warm(t)e Kermis waarden de opzet van de Blikvanger. In het bijzonder het selecteren van de verschillende smileys waarmee de deelnemers hun gevoel konden aangeven en de handtekening waren geliefd. Er kwamen mensen op het bord af omdat ze graag hun handtekening wilden zetten met gebruik van de pin-art.

Bij het inzetten van de Blikvanger is het belangrijk aan het volgende te denken:

-) Maak duidelijk in de communicatie vooraf over de Warm(t)e Kermis en voorafgaand aan het gebruik van het bord dat bewoners in heel weinig tijd (max 5 minuten) hun mening kunnen geven. Vertel dat het doel is om snel en op een leuke manier tot de kern van hun mening te komen.
-) Zorg voor rust tijdens het gesprek met de deelnemer, zodat de deelnemer niet afgeleid raakt. Zet de Blikvanger neer op een plek waar de aandacht naar het bord uitgaat.
-) Oefen met de verschillende facilitatoren van te voren met het gebruik van het bord. Zo wordt duidelijk hoe lang een gesprek ongeveer duurt en wat de facilitator bijvoorbeeld kan doen om een gesprek sneller af te ronden.
-) Denk na hoe het gesprek gevoerd kan worden met verschillende doelgroepen. Een gesprek met bijvoorbeeld kinderen of jongeren is anders dan met volwassenen.
-) Tijdens de pilot van de Warm(t)e Kermis was er één Blikvanger beschikbaar. Het is belangrijk om na te denken hoeveel deelnemers je verwacht en hoeveel Blikvangers er

dan nodig zijn. Voorafgaand aan de pilot is de mogelijkheid onderzocht of er drie Blikvangers konden worden gemaakt, waardoor er drie bewoners tegelijk gebruik konden maken van de Blikvanger. Dit was om budgettaire redenen niet haalbaar.

5.3.6 Evaluatie van activiteiten op de Warm(t)e Kermis

Naast de Blikvanger bestaat de Warm(t)e Kermis uit verschillende activiteiten.

- › **Een rad van fortuin.** Deelnemers waren enthousiast over het rad van fortuin. Ze konden hier duurzame prijzen winnen (altijd prijs). Mensen mochten aan het rad van fortuin draaien nadat ze hadden deelgenomen aan de Blikvanger.
- › **Schmink en kleurplaten voor kinderen.** De activiteit was bedoeld om ouders met jonge kinderen te trekken, een moeilijk bereikbare doelgroep. Ouders kunnen op deze manier even tijd nemen om de Blikvanger in te vullen, terwijl hun kind(eren) geschminkt worden. Deze activiteit trok inderdaad ouders met kinderen, verschillende ouders refereerden ook aan de Facebook post waar ze hadden gezien dat kinderen geschminkt konden worden. De mogelijkheid om meteen geschminkt te worden was belangrijk. Verschillende ouders gaven aan maar beperkt tijd te hebben, of dat hun kinderen een beperkte aandachtspanne hadden. Ze gaven aan dat ze daarom alleen even konden blijven als er op dat moment plek was aan de schminktafel. Dit was niet altijd het geval en dan vertrokken de ouders met kinderen weer, zonder de Blikvanger te hebben ingevuld.
- › **Een smoothiefiets.** Het idee van de smoothiefiets was om bewoners enthousiast te maken om naar de Warm(t)e Kermis te komen. Er is tijd en moeite gestopt in het organiseren van de smoothiefiets. Waar echter geen rekening mee is gehouden is het weer en seizoen. Vanwege budgettaire redenen is ervoor gekozen om alleen op de tweede pilotdag de smoothiefiets in te zetten. Het was op deze dag erg koud en niet echt weer om koude smoothies te maken. Slechts enkele bewoners hebben het geprobeerd.
- › **'Groene' cake.** Met een knipoog naar het thema duurzaamheid was er een pandan cake gemaakt (pandan maakt de cake groen van binnen). Mensen die langskwamen waren hier niet erg enthousiast over. Bewoners waren niet bekend met groene cake en aarzelden om de cake te proberen. De voorverpakte koekjes die ook bij de koffie en thee werden geserveerd vonden wel aftrek.

Bij het bedenken van geschikte activiteiten is het belangrijk om:

- › Te bedenken welke activiteiten goed passen bij het seizoen en het weer.
- › Te bedenken welke activiteiten goed passen bij de doelgroep(en) die je wilt bereiken.
- › Voldoende capaciteit en plek te organiseren zodat veel bezoekers er tegelijk gebruik van kunnen maken en niet onverrichterzake vertrekken.

5.3.7 Facilitatoren bij de Warm(t)e Kermis

Bij de Warm(t)e Kermis waren er verschillende facilitatoren aanwezig vanuit TNO, de gemeente Wierden en Natuur en Milieu Overijssel. Van tevoren was de taakverdeling tussen de verschillende organisatoren niet duidelijk genoeg besproken. Hierdoor ontstond er wat onduidelijkheid over wie wat precies zou doen. Uiteindelijk bleek dat een belangrijke taak van de facilitatoren het werven van deelnemers aan de Warm(t)e Kermis te zijn. Een belangrijke oorzaak hiervan was dat de locatie van de Warm(t)e Kermis niet in de looproute van bewoners lag. Het werven van bewoners bleek een taak die niet iedere facilitator even goed lag.

Verder was ook het doel van de Warm(t)e Kermis niet meteen duidelijk voor bewoners. Zij begrepen niet goed wat ze (eerst) moesten doen. Bewoners moesten eerst kort rondgeleid worden. Ook dit is een taak die in de eerste plaats niet was belegd of was voorzien.

Het is daarom belangrijk om rekening te houden met het volgende:

- › Maak een duidelijk draaiboek. Denk na over wat er precies gedaan moet worden gedurende de tijd dat de Warm(t)e Kermis actief is. Het is handig om de dag door te lopen en af te spreken wie welke taak oppakt.
- › Wees je ervan bewust dat niet iedereen zich comfortabel voelt bij iedere taak of goed is in iedere taak. Spreek goed door wat de verschillende taken betekenen, en wissel zo nodig af.
- › Zorg voor iemand die goed beeldmateriaal verzamelt waarbij rekening wordt gehouden met de AVG en het portretrecht. De Warm(t)e Kermis is bij uitstek een tool waar leuke en inspirerende foto's van gemaakt kunnen worden. Deze kunnen weer van pas komen op een later moment in het participatieproces van bijvoorbeeld de gemeente.

5.3.8 Verwerking resultaten

Elke keer als een bewoner de Blikvanger heeft ingevuld wordt er een foto gemaakt van de antwoorden. Vervolgens wordt het bord schoongeveegd voor de volgende gebruiker. De foto's zijn door de TNO onderzoekers verzameld en zijn door medewerkers van het secretariaat bij TNO uitgeschreven in een Word-document waarbij de antwoorden per vraag zijn gecategoriseerd. Deze aanpak is vrij arbeidsintensief en kan moeilijk worden opgeschaald.

Voor het verwerken van resultaten is het daarom belangrijk om:

- › In te schatten hoeveel deelnemers je ongeveer verwacht. Dit geeft een idee hoeveel data er verwerkt moet worden.
- › Voor een vervolgstap in de professionalisering van de Warm(t)e Kermis is het belangrijk na te denken over een andere, meer efficiënte manier van data verzamelen en verwerken.

6 Discussie en conclusies

6.1 Discussie

Meer toetsen in de praktijk wenselijk

Tijdens het project is er één pilot met de Warm(t)e Kermis gedaan in Wierden. Deze pilot heeft waardevolle inzichten opgeleverd. Andere gemeentes hebben wellicht aanvullende behoeften waarin de Warm(t)e Kermis nog niet voorziet. Ook kan de lokale context van gemeentes verschillen en kan deze leiden tot aanvullende behoeften. Het is daarom waardevol om meer toetsen te doen in de praktijk.

Bredere toepassing mogelijk van de Blikvanger

De Blikvanger is in dit onderzoek ingezet binnen het thema de warmtetransitie. De Blikvanger is ingezet als onderdeel van de Warm(t)e Kermis met als doel om informatie op te halen over hoe bewoners betrokken willen worden bij het verduurzamen van hun woning en de wijk.

De Blikvanger kan echter ook breder worden ingezet voor het thema energietransitie, voor andere doeleinden en doelgroepen. Het bord is modulair, veel van de teksten op het bord kunnen makkelijk worden aangepast. De Blikvanger is tijdens het "Congres Regionale Energie en Lokale Warmte" bijvoorbeeld ingezet voor het ophalen van behoeften van de doelgroep gemeentes aan de methode HERA (Hoor Ervaringen Richting Aardgasvrij). Dit is een methode die TNO aan het ontwikkelen is voor het ophalen van bewonerservaringen in de lokale warmtetransitie. De Blikvanger werd tijdens het congres ingezet om in kaart te brengen of, hoe en onder welke voorwaarden gemeentes behoefte hebben aan een dergelijke methode. De resultaten die met de Blikvanger zijn opgehaald worden gebruikt om vervolgstappen in de ontwikkeling van HERA te bepalen.

Minder deelnemers gesproken dan verwacht

Voorafgaand aan de testdagen in de gemeente Wierden werd ingeschat dat elk gesprek ongeveer 6 minuten zou duren. Er zouden dan 10 bewoners per uur kunnen deelnemen aan de Warm(t)e Kermis. Dit zou leiden tot 100 bewoners in totaal, 50 bewoners per testdag. Uiteindelijk hebben er op de eerste testdag 18 bewoners deelgenomen en op de tweede dag 25 bewoners. In totaal hebben 43 bewoners deelgenomen.

Uit de testdagen in Wierden kwam een aantal factoren naar voren waarmee rekening moet worden gehouden bij inzet van de Warm(t)e Kermis in de praktijk: de (wacht)tijd bij de Blikvanger en de andere attracties, de rolverdeling tussen de begeleiders en omgevingsomstandigheden (zoals de locatie, het tijdstip en het seizoen) waren van invloed op het aantal bewoners dat heeft besloten om deel te nemen. Inzet van de Warm(t)e Kermis vraagt om een zorgvuldige planning en voorbereiding door het organiserende team.

Deelnemers vullen niet zelf de Blikvanger in

Bij de oorspronkelijke opzet van de Blikvanger was het idee dat bewoners zelf de antwoorden op de vragen op het bord zouden noteren. In de praktijk bleek dit niet handig. Bewoners vertelden hun ervaringen en behoeften. Het bleek dan lastig voor hen om dit ook beknopt op het bord te noteren.

Tijdens de eerste pilotdag is er daarom al na deelname van enkele bewoners besloten om hen niet meer te vragen zelf de antwoorden te noteren maar dit voor hen te doen.

Geen demografische gegevens van de deelnemers

Deelnemers deden geheel anoniem mee aan de Warm(t)e Kermis. Hiervoor is bewust gekozen om de drempel voor deelname zo laag mogelijk te maken. Een consequentie hiervan is wel dat er geen demografische gegevens beschikbaar zijn van de deelnemers.

6.2 Conclusies

De eerste ervaringen met de Warm(t)e Kermis zijn positief

De partijen die betrokken zijn bij de pilot met de Warm(t)e Kermis zijn positief over de eerste ervaringen met inzet van de Warm(t)e Kermis. Zowel de vertegenwoordigers van de gemeente Wierden als die van Natuur en Milieu Overijssel hebben de Warm(t)e Kermis ervaren als een laagdrempelige manier om met bewoners in gesprek te gaan.

Het kermisconcept kan effectief zijn bij het aanspreken van groepen bewoners die het stadium van 'onderzoeksmoeheid' hebben bereikt. Dit wordt gekenmerkt door een onwil om (verder) deel te nemen aan onderzoek, vaak als gevolg van eerdere ervaringen (Clark 2008: 955). Door een onderzoek om te zetten in iets onverwachts en leuks, worden bewoners gestimuleerd om deel te nemen.

De Warm(t)e Kermis lijkt doelgroepen te bereiken die doorgaans minder makkelijk worden bereikt

De Warm(t)e Kermis heeft de potentie om groepen bewoners te betrekken die minder makkelijk te bereiken zijn met behulp van 'traditionele' sociale onderzoeksmethoden, zoals vragenlijsten of interviews. Dit werd tijdens de pilot zichtbaar door de diversiteit aan deelnemers, waaronder kinderen en hun ouders, jongeren en bewoners met een migratieachtergrond.

De Warm(t)e Kermis is een fysieke tool die op plekken kan worden geplaatst waar een diverse groep bewoners komt. Dit heeft als voordeel dat de facilitators bepaalde groepen bewoners die vaak moeilijk worden bereikt gericht kunnen benaderen en uitnodigen om deel te nemen.

Warm(t)e Kermis brengt deelnemers in contact met gemeente

Deelnemers hebben weinig vragen gesteld over de rol van de gemeente Wierden in het verduurzamen van woningen. Wel hebben meerdere deelnemers voor of na deelname aan de Blikvanger met medewerkers van de gemeente, energie-coaches en een vertegenwoordiger van Natuur en Milieu Overijssel verder gepraat. De Warm(t)e Kermis kan zo ook het contact met gemeente laagdrempelig maken.

Referenties

- Arnstein, S. R. (1969). A Ladder Of Citizen Participation. *Journal of the American Institute of Planners*, 35(4), 216–224.
- Bouw, K., De Boer, A., Wiekens, C., & Elbert, S. (2021). Sociale factoren in de wijkaanpak: Garijp.
- Clark, T. (2008). ‘We’re Over-Researched Here!’- Exploring Accounts of Research Fatigue within Qualitative Research Engagements. *Sociology*, 42(5), 953–970.
- Collins, K., & Ison, R. (2009). Jumping off Arnstein’s Ladder: Social Learning as a New Policy Paradigm for Climate Change Adaptation. *Environmental Policy and Governance*, 19, 358–373.
- Cross, Nigel. (1982). Designerly ways of knowing. *Design Studies* 3 (4), pp.221-227.
- IDEO (2024). “Ideo design thinking”. Geraadpleegd op 5 februari 2024. <https://designthinking.ideo.com/>
- De Jong, E., Heslinga, S., Dieters, T., & Mos, E. (2021). *Regionale democratie vergt energie: Een onderzoek naar de democratische legitimatie van de RES Drenthe*. Noorderlijke Rekenkamer.
- De Jong, E., & Veenstra, S. (2021). *Ruimte voor inbreng: Een onderzoek naar de betrokkenheid van burgers bij ruimtelijke ingrepen*. Noorderlijke Rekenkamer.
- De Meere, F., Brock, A., & Kwakernaak, M. (2020). *Een goed begin: Een verkenning naar segmentatiemodellen gericht op voorkeuren in burgerschap en participatie*. Verwey-Jonker Instituut.
- Diran, D., & Van Dam, K. (2021). *ESTRAC Transforming Regions: Gebouwde Omgeving*. TNO.
- d.school. (2010). *An Introduction to Design Thinking—Process Guide*.
- Habraken, J. M., Brouwers, E. P. M., & Bongers, I. M. B. (2015). Kwetsbare burgers centraal: Professionals werken samen aan ontschotting. *Tijdschrift Voor Gezondheidswetenschappen*, 93, 85–88.
- Klösters, M., Koning, de N., Dreijerink, L., Tigchelaar, C., Bijvoet, J. en Kooger, R. (2020). *Samenwerken in de wijkaanpak: ervaringen met bewonersparticipatie in acht proeftuinen aardgasvrije wijken*. December 2020, TNO 2020 P12094.
- Luijten, J., & Hooge Venterink, F. (2021). *Empowermentscan voor participatie voor gemeentes en maatschappelijk initiatiefnemers*. OFL.
- Rijksoverheid. (2023). *Kabinetsvisie burgerbetrokkenheid bij de energietransitie*. Kamerstuk.
- Rowe, Peter G. (1987). *Design thinking*. Cambridge MA: MIT University Press.
- Schinkel, S., Schouten, B., & Weert, J. van. (2010). Communicatie met Nederlandse en Turkse patiënten in de huisartsenpraktijk: Een exploratief onderzoek naar verschillen in informatie- en participatiebehoefte. *Tijdschrift Voor Communicatiewetenschap*, 38(1), 63–79.
- Tjahja, C., Psarra, I., Kort, J., & Broekhuis, J. (2022). *D3.11 New citizens’ engagement strategies in Groningen (Final M48)*. MAKING-CITY Project deliverable. The Netherlands: Groningen.
- Van Hees, S., Oldenkamp, M., De Putter, I., Van der Hoek, L., & Boeije, H. (2018). *Participatiemonitor 2008-2016: Deelname aan de samenleving van mensen met een beperking en ouderen*. Nivel.
- Van Houten, M., & Winsemius, A. (Eds.). (2010). *Participatie ontward: Vormen van participatie uitgelicht*. Movisie.
- Yani, A. A., Hans, A., Tadjang, S., Hidayat, A. R., Yunus, A. Y., & Agam, A. N. (2017). *Measuring Quality of Citizens’ Participation in Local Development*. International Conference on Administrative Science (ICAS 2017).

Bijlage A

Desk research

A.1 Desk research

De desk research bestaat uit:

1. Een quickscan participatiebehoefte;
2. Een beknopt literatuuronderzoek naar modellen, methodes en tools;
3. Een vragenlijstonderzoek naar (o.a.) participatiebehoefte.

Deze zullen hieronder worden toegelicht.

A.1.1 Quickscan participatiebehoefte

Er is een Google zoekopdracht gebruikt, met ‘participatiebehoefte’ (in het Nederlands) als zoekterm. Uit de resultaten kan worden opgemaakt dat het begrip:

- › in veel gevallen wordt geassocieerd met ‘kwetsbare burgers’, zoals verstandelijk of lichamelijk gehandicapten en ouderen (Habraken et al., 2015; Van Hees et al., 2018) en vaak wordt bestudeerd vanuit het uitgangspunt van een achterstand t.o.v. de ‘normale’ bevolking (Schinkel et al., 2010; Van Houten & Winsemius, 2010);
- › gemeten wordt door (top-down opgelegde) kwantitatief meetbare indicatoren, die weinig inzicht geven in achterliggende motivaties (Yani et al., 2017; De Jong et al., 2021);
- › vaak wordt benoemd als belangrijk, maar verder niet inhoudelijk wordt ingevuld. Bijvoorbeeld “[...] de vorm en intensiteit van de participatiemogelijkheden moeten aansluiten bij de participatiebehoefte [...]” (De Jong & Veenstra, 2021).

A.1.2 Beknopt literatuuronderzoek naar modellen, methoden en tools

In het literatuuronderzoek is gezocht naar zowel theoretische als (commerciële) modellen, methoden en tools op het vlak van participatie die in de Nederlandse praktijk worden gebruikt. Er is verkend of er met bestaande participatietools en methodes in kaart kan worden gebracht of, in welke mate en op welke manier bewoners betrokken willen worden bij een participatieproces.

Hieronder volgt een korte samenvatting van modellen, methoden en tools.

A.1.2.1 Ladder of Citizen Participation (Arnstein, 1969)

De typologie van Arnstein is een veelgebruikt model dat o.a. door onderzoekers, overheden en zowel commerciële als non-profit organisaties wordt gebruikt. De ladder wordt vaak gebruikt bij studies naar burgerparticipatie, veelal als metafoor om aan te geven in welke mate hiervan sprake is. De ladder heeft acht sporten en loopt van *manipulation* op de onderste sport tot *citizen control* op de bovenste sport: hoe hoger op de ladder, hoe groter de mate van macht, controle en invloed, die burgers op het proces kunnen uitoefenen. Daarnaast is er nog een onderverdeling waarbij de onderste sporten van de ladder worden

gezien als *nonparticipation*, het middengedeelte als *tokenism* (schijnparticipatie) en de bovenste sporten als *citizen control*.

Bij Arnstein's ladder zijn in de laatste jaren echter steeds meer kanttekeningen geplaatst, vooral omdat het model volgens sommigen een te beperkte weergave van de werkelijkheid geeft. Collins en Ison (2009) onderscheiden drie gebieden waarin dit problematisch zou kunnen zijn.

1. Allereerst wordt er aangenomen dat participatie hiërarchisch van aard is, waarbij *citizen control* als het doel van participatie wordt gezien. Dit hoeft niet noodzakelijkerwijs overeen te komen met de onderliggende motivaties van burgers om aan het participatieproces mee te werken.
2. Hieruit volgt ook hun tweede bezwaar: de aanname dat er een lineaire relatie is tussen *nonparticipation* en *citizen control* (ongeacht het aantal gradaties dat zich hiertussen bevindt). Dit impliceert dat participatie alleen gezien kan worden als iets statisch, terwijl de mate van participatie per situatie kan verschillen. Bovendien zijn er binnen een bepaalde situatie ook weer verschillende niveaus en types van participeren mogelijk. In werkelijkheid kunnen beleidsproblemen echter per situatie verschillen.
3. Ten slotte geven Collins en Ison aan dat de ladder de complexe onderlinge relaties tussen de verschillende actoren in het participatieproces te veel versimpelt. De rollen en verantwoordelijkheden van de betrokken actoren worden alleen in relatie gebruikt met de mate van invloed of macht die ze op het participatieproces kunnen uitoefenen, terwijl individuele belangen, die niet door het model worden ondervangen, hier ook een grote rol in kunnen spelen.

A.1.2.2 Empowermentscan (Luijten & Hooge Venterink, 2021)

De *Empowermentscan* is ontwikkeld door het Overlegorgaan Fysieke Leefomgeving (OFL) en is een afgeleide van Arnstein's participatieladder, die wordt gecombineerd met een *empowermentmatrix*. Deze laatste brengt in kaart in hoeverre bewoners *empowered* zijn, wat wordt gedefinieerd als de mate waarin iemand gemotiveerd is en in staat is om te participeren. Hierbij zijn twee dimensies van belang: in welke mate bewoners iets *kunnen* doen (bijvoorbeeld door het bezitten van kennis, financiële middelen of connecties) en in welke mate ze iets *willen* doen (of ze deze middelen ook daadwerkelijk willen inzetten). De Empowermentscan is gericht op gemeentes en andere maatschappelijk initiatiefnemers die in samenwerking met andere belanghebbenden bezig zijn met het aardgasvrij maken van wijken. In zes *power stappen* krijgt men inzicht in de mate waarin er genoeg wordt gedaan om de bewoners en andere belanghebbenden te bereiken en wat deze zelf zouden kunnen en willen bijdragen. Hier kunnen dan de vormen van participatie op worden afgestemd. Elke stap bestaat uit een hoofdvraag met een bijbehorende oefening, die uiteindelijk leidt naar een concreet resultaat. In de eerste stap kan bijvoorbeeld de hoofdvraag ("wat wil je bereiken?") d.m.v. de oefening scherp gesteld worden om deze in één krachtige zin te formuleren ("Ik wil wijk X voor 2030 aardgasvrij maken en daarbij alle bewoners betrekken").

A.1.2.3 Sociale vingerafdruk (Diran & Van Dam, 2021)

De *sociale vingerafdruk* is een analysetool die is ontwikkeld binnen *ESTRAC – Transforming Regions*, een project dat als doel had om verschillende theoretische en praktische benaderingen samen te brengen zodat de energietransitie zowel op lokaal als regionaal niveau beter begrepen en versneld kan worden. De sociale vingerafdruk is gebaseerd op de gedachte dat inzicht in het sociale kapitaal (en daarmee de sociale infrastructuur) binnen een wijk essentieel is voor het plannen en uitvoeren van een wijkgerichte aanpak. Voorbeelden van sociaal kapitaal zijn bijvoorbeeld bestaande kennis bij bewoners m.b.t.

technische oplossingen of het al dan niet bestaan van een sociaal netwerk binnen de wijk waarin deze kennis te verkrijgen zou kunnen worden.

De sociale vingerafdruk wordt opgesteld d.m.v. een vragenlijst die onder bewoners wordt verspreid, waarbij de volgende factoren worden meegenomen:

- › Demografische factoren (leeftijd, inkomen, opleidingsniveau, beroepssector en dagelijkse hoofdactiviteiten van bewoners)
- › Individuele factoren (kennis van duurzame energie, attitude t.o.v. de energietransitie, verantwoordelijkheid voor de energietransitie, locus of control, waargenomen controle, subjectieve norm en veranderfase van de bewoner)
- › Sociale invloed (verbondenheid met de buurt, sociaal netwerk, onderlinge uitwisseling tussen bewoners, betrokkenheid bij verenigingen en onderling vertrouwen)
- › Sociaal-culturele en historische context (institutioneel vertrouwen, eerdere gezamenlijke successen en sociaal-fysieke infrastructuur)
- › Participatie (bekendheid van het initiatief, persoonlijke betrokkenheid en bereidheid om mee te helpen)

In een onderzoek uitgevoerd door de Hanzehogeschool Groningen waarbij de sociale vingerafdruk in het Friese dorp Garijp (Bouw et al., 2021) werd vastgesteld, is de vraag “Wilt u meehelpen bij het verduurzamen van uw buurt?” relevant in deze context. Respondenten die “ja” invulden gaven vaak als toelichting dat ze dit al deden. Ze gaven echter meestal geen reden waarom. Degenen die dat wel deden, gaven aan als reden “omwille van het milieu”, “gezamenlijke verantwoordelijkheid” of “om als voorbeeld te willen dienen”. Bij respondenten die “misschien” en “nee” hadden ingevuld was de vaakst gegeven toelichting “financiële redenen”. Andere redenen om niet mee te doen waren ouderdom, gebrek aan tijd en verhuisplannen. De auteurs trekken hieruit de conclusie dat de meeste respondenten het idee hebben dat meehelpen automatisch betekent dat ze hun huis moeten verduurzamen, wat veel moeite kost.

A.1.2.4 Commerciële segmentatiemodellen (De Meere et al., 2020)

De Meere et al. (2020) vergelijken in hun onderzoek segmentatiemodellen van drie commerciële partijen (Citizens, Mentality en BSR). In deze modellen worden burgers opgedeeld in segmenten/persona's, die zijn gebaseerd op clusteranalyses van grote kwantitatieve datasets. Deze modellen worden volgens de auteurs breed ingezet door gemeentes om een grotere diversiteit aan bewoners te kunnen bereiken, waarbij het overkoepelende doel is dat deze meer betrokken zullen raken bij gemeentelijke projecten en beleidsvorming. Welke afdelingen gebruik maken van deze segmentatiemodellen verschilt per gemeente. De auteurs geven echter aan dat de modellen met name door afdelingen Ruimtelijk en Communicatie worden ingezet, maar opvallend genoeg minder door afdelingen Participatie. Hierbij wordt aangenomen, dat in deze afdelingen waarschijnlijk collega's van de afdeling Communicatie worden ingeschakeld. In de volgende secties worden de bevindingen van De Meere et al. (2020) m.b.t. de afzonderlijke modellen besproken.

Citizens model

Het model dat Citizens heeft ontwikkeld bestaat uit acht *betrokkenheidsprofielen*, die d.m.v. clusteranalyse zijn geconstrueerd. De data waarop deze analyse is gebaseerd bestaat uit klantsegmenten van Whize, data vanuit het CBS en het Kadaster over huishoudens en verhuizingen en data vanuit de online website *Mijn Stem*. Daarnaast haalt Citizens informatie uit hun jaarlijkse onderzoek *Staat van betrokkenheid*, waarin een panel van 16.000 respondenten hun mening geeft op verschillende ontwerpen.

Volgens Citisens wordt hun model door meer dan vijftig gemeentes gebruikt. Hierbij is een vast onderdeel de betrokkenheidsanalyse, waarin voor elk van de acht betrokkenheidsprofielen wordt onderzocht hoe zij scoren op vier basiskenmerken (betrokkenheid, vertrouwen, communicatie en participatie). Zo vormen de betrokkenheidsprofielen van Citisens de onderliggende basis voor de tool *Ken je inwoner* (zie volgende sectie).

Mentality-model

Dit model is ontwikkeld door het bureau Motivaction en gebruikt een psychosociale benadering, die gebaseerd is op waarden, zoals politieke opvattingen, ambities en drijfveren, die binnen een bepaalde groep gemeenschappelijk zijn. Net als bij het Citisens model, worden burgers hier opgedeeld in verschillende segmenten, die *burgerschapstijlen* worden genoemd. De onderliggende data zijn ook hier afkomstig uit een clusteranalyse, die bestaat uit eigen onderzoeksdata, waaronder hun panel *StemPunt* en externe data van o.a. Whooz en EDM. De segmenten zijn niet statisch, maar veranderen naarmate de tijd verstrijkt: sommige segmenten, zoals de ‘traditionele burgerij’ nemen af, terwijl andere toenemen.

In het basismodel Maturity is participatie is volgens Motivaction niet alleen afhankelijk van of burgers willen, maar ook of ze dit kunnen. Met het laatste wordt zowel bedoeld qua eigen competentie, als in de mogelijkheid die door de overheid wordt gegeven om te participeren.

Motivaction geeft aan dat hun gebruikers de segmenten soms te letterlijk opvatten en benadrukken daarom ook dat het model nog steeds een versimpeling van de werkelijkheid is en dat “*de burger* niet bestaat”. Om deze reden verzorgt Motivaction workshops waarin er wordt ingegaan op de achtergrond en de gebruikswaarde van het model, zodat er meer zicht ontstaat op welke manier de resultaten worden gebruikt.

BSR-model

De Brand Strategy Research (BSR) engine is ontwikkeld door MarketResponse, waarin burgers worden gesegmenteerd op basis van hun leefstijl. Het model bestaat uit twee dimensies, die zijn uitgezet op twee assen. Op de horizontale as bevinden zich aan de linkerkant burgers die meer op zichzelf zijn gericht (ego) en aan de rechterkant degenen die meer op de groep zijn gericht. Op de verticale as staan aan de bovenkant extraverte en aan de onderkant introverte burgers. Door het plaatsen van de verschillende leefstijlen langs de assen, kunnen argumenten, toonzetting en communicatiekanalen hierop worden afgesteld.

Het model is tot stand gekomen door informatie uit zowel eigen (panel)onderzoek als gegevens van externe partijen en bestaat uit schattingen van MarketResponse op basis van gegevens van meer dan 1 miljoen mensen. Uit een studie waarin de effectiviteit van het model is onderzocht bij 1 miljoen Eneco-klanten (Van Hattum, 2008), bleek dat de segmentatie van geadresseerden voor een directe mailing een significant hogere respons opleverde t.o.v. van een niet-gesegmenteerde mailing.

A.1.2.5 Ken je inwoner: denken vanuit de klantreis (Trampe et al., 2018)

Deze online tool is ontwikkeld door de Hogeschool Arnhem Nijmegen (HAN) i.s.m. een aantal commerciële partners. In 2022 is de tool door HAN-studenten getest in de gemeentes Arnhem, Oss, Doetinchem en Lingewaard. Het participatietraject wordt hier vanuit de zgn. klantreis benaderd, d.w.z. de weg die door de klant of gebruiker wordt afgelegd bij het gebruik van een product of dienst. De tool bepaalt in vier stappen welke

communicatiemiddelen op welk moment geschikt zijn om bepaalde doelgroepen te bereiken.

In de eerste stap wordt het *vraagstuk* bepaald, d.w.z. of het gaat om *participatie* (de gemeente nodigt bewoners uit tot participeren) of *dienstverlening* (bewoners worden zich bewust van een probleem en nemen contact op met de gemeente). In de tweede stap kan gekozen worden tussen segmentatie op basis van leeftijdsgroep of betrokkenheidsprofiel, waarna in de derde stap een leeftijdsgroep of betrokkenheidsprofiel wordt geselecteerd. Bij deze laatste gaat het om profielen die zijn opgesteld door Citisens (zie de vorige sectie over *Commerciële Segmentatie-modellen*). In de laatste stap kan de fase van de klantreis worden gekozen, waarna een advies wordt gegeven voor de te gebruiken communicatiekanalen en een samenvatting van de beweegredenen en verwachtingen van de geselecteerde leeftijdsgroep of betrokkenheidsprofiel.

A.1.3 Vragenlijstonderzoek naar (o.a.) participatiebehoefte

Binnen het EU-project *MAKING-CITY*, waarin wordt onderzocht wat de mogelijkheden zijn van Positieve Energiedistricten (PED's), zijn in een aantal buurten in Groningen verschillende kwalitatieve bewonersonderzoeken gedaan. Een belangrijk onderdeel van deze onderzoeken bestond uit enquêtes, die zijn uitgezet in de wijken Noorderplantsoenbuurt, Paddepoel en Reitdiep. Hierin werden bewoners o.a. bevraagd over hun energieverbruik, de duurzame maatregelen die zij al dan niet hebben doorgevoerd in hun woningen, hun percepties t.o.v. de energietransitie en de rol die de gemeente en lokale initiatieven hierin spelen. Een aantal van de vragen uit de enquête van de Noorderplantsoenbuurt hebben betrekking op de participatiebehoefte.

Voorbeelden van deze vragen zijn: “Op welke manier zou je betrokken willen zijn bij de energietransitie in de buurt” en “Op welke manieren wil je informatie ontvangen over de energietransitie?”

A.1.4 Samenvattend

Uit het beknopte literatuuronderzoek komt geen tool naar voren die zich richt op het in kaart brengen van of, in hoeverre en op welke wijze (verschillende groepen) bewoners betrokken willen worden bij de warmtetransitie.

Energy & Materials Transition

Radarweg 60
1043 NT Amsterdam
www.tno.nl

TNO innovation
for life