

Verduurzamen mèt bewoners

Samenwerken aan de energietransitie in kwetsbare wijken



Inhoud

Introductie 3

1. Inzichten uit praktijk en wetenschap 4

Bewoners van een kwetsbare wijk 5

De impact van armoede 6

De impact van andere factoren 7

Boze bewoners 7

De 'ziel' van een wijk 8

Ontkrachten van zeven mythes 9

2. Het verhaal van Westwijk 11

De bewoners uit de werkgroep 13

De wijk: Westwijk 14

Evaluerend gesprek fase 1: Oriëntatie 14

Evaluerend gesprek fase 2: Planfase 18

Evaluerend gesprek fase 3: Uitvoeringsfase 21

Evaluerend gesprek fase 4: Gebruiksfase 23

3. Reflectie op de Westwijk-ervaringen 25

Tegenslag 26

Reptielenbrein 26

Ergens bij horen 27

Gewaardeerd worden 28

Duidelijkheid 29

Plezier 29

Ten slotte 30

Eindnoten 31

Introductie

Als antwoord op de vraag wat de grootste impact op zijn jeugd had, antwoordt schrijver en presentator Özcan Akyol¹ (beter bekend als 'Eus') steevast "de armoede". De reden dat dit thema hem zo raakt is "omdat ik weet dat de vernedering, die altijd met armoede gepaard gaat, vaak volledig wordt onderschat door mensen die er niet mee te maken hebben." In kwetsbare wijken wonen veel mensen in armoede en in het kader van de energietransitie zijn veel mensen 'die er niet mee te maken hebben' actief in deze wijken. Zij proberen bewoners te betrekken bij de energieopgave, maar dat blijkt niet eenvoudig. De kans bestaat dat de onderschatting waar Eus van spreekt hier mede debet aan is. Maar er zijn waarschijnlijk meerdere oorzaken. Nederlandse huisartsen spraken in mei 2021 bijvoorbeeld het vermoeden uit dat één van de mogelijke oorzaken van de lage vaccinatiegraad tegen corona in kwetsbare wijken het gevolg is van voor de bewoners van deze wijken vaak onbegrijpelijke communicatie als gevolg van laaggeletterdheid en een gebrekkige beheersing van de Nederlandse taal.^{2,3} De onderschatting van de vernedering die een gevolg is van armoede, communicatie die niet begrepen wordt, en bijvoorbeeld ook wantrouwen ten opzichte van de overheid⁴ kunnen het zo gewenste contact met bewoners in het kader van de energietransitie in kwetsbare wijken bemoeilijken. Hoe kan desondanks de kans op betrokkenheid van bewoners bij de energieopgave in deze wijken toch worden vergroot? Daarover gaat deze publicatie.

In het experimentenprogramma 'Verduurzaming van Kwetsbare Wijken' wisselden achttien gemeenten drie jaar lang ervaringen uit. In een reeks thematische verdiepingssessies van dit programma is nader ingegaan op wetenschappelijke kennis over en ervaringen van deze gemeenten met het betrekken van bewoners bij de energietransitie. Deze sessies vonden plaats

onder leiding van mede-initiatiefnemer van het programma Anke van Hal en consumentenpsycholoog Niels Götz, die een lange geschiedenis heeft met het betrekken van bewoners in kwetsbare wijken bij de energieopgave. In deze publicatie delen zij de kennis die in deze thematische verdiepingssessies werd gedeeld en die naar aanleiding van die bijeenkomsten werd opgedaan.

Leeswijzer

Deze publicatie bestaat uit drie delen: een theoretisch deel, een praktijkgericht (fictief) deel en een reflectie⁵. In het eerste deel worden inzichten uit praktijk en wetenschap die tijdens de workshops werden gedeeld beknopt samengevat. In het tweede deel zijn ervaringen die door de deelnemende gemeenten zijn opgedaan, verwerkt in een procesbeschrijving van de energietransitie in de fictieve wijk Westwijk. In het derde deel wordt vanuit de kennis die in het eerste deel is beschreven en vanuit aanvullende (praktijk)kennis gereflecteerd op hetgeen in deze procesbeschrijving de revue passeert. De beschrijving van de wijk is in samenspraak met de deelnemers aan de workshops tot stand gekomen. De beschrijvingen van de bewoners van deze wijk zijn gebaseerd op de negen fictieve personen die in de vorm van vier persona's centraal stonden in een veelgelezen whitepaper over energiearmoede⁶. Door hiervoor te kiezen werd het mogelijk meer diepgang aan de personen te geven zonder deze publicatie onnodig omvangrijk te maken. In het praktijkgerichte (fictieve) deel van deze publicatie wordt, eveneens in het verlengde van een eerdere publicatie⁷, onderscheid gemaakt in vier verschillende fasen: oriëntatie, plan, uitvoering en gebruik.



1. Inzichten uit praktijk en wetenschap

Bewoners van een kwetsbare wijk

In het experimentenprogramma 'Verduurzaming van Kwetsbare Wijken' wordt een wijk gezien als kwetsbaar wanneer naast de energietransitieopgave ook de leefbaarheid en veiligheid om beleidsaandacht vragen. In de wijken die aangesloten zijn bij het experimentenprogramma is sprake van een opstapeling van sociaal-maatschappelijke opgaven. Bewoners kampen met problemen zoals armoede en schulden, werkloosheid, ongezonde leefstijlen, (chronische) ziekte, eenzaamheid en vergrijzing. In deze wijken heerst vaak een gebrek aan sociale samenhang, er is sprake van jongerenoverlast en het vertrouwen van bewoners in overheden en instituties is vaak laag. In verschillende wijken wordt bovendien melding gemaakt van ondermijning: criminele netwerken opereren er vooral onderhuids, maar dit heeft invloed op sociale structuren en onderling vertrouwen. In veel wijken ervaren bewoners overlast van burens en buurtgenoten. De omgangsvormen in het publieke domein staan onder druk en er heerst een gevoel van onveiligheid, dat niet altijd gestaafd kan worden op basis van registraties en meldingen.⁴

Geconcludeerd zou kunnen worden dat een kwetsbare wijk vooral bewoond wordt door kwetsbare bewoners. Maar dat is slechts ten dele waar. Ook in kwetsbare wijken wonen krachtige bewoners die actief en geregeld ook idealistisch zijn. Bewoners die zich betrokken en verantwoordelijk voelen voor hun leefomgeving en zich soms ook aangetrokken voelen tot alles rondom de energietransitie. Dit zijn bewoners die, in de woorden van Niels Götz, een 'volle accu' hebben en ondanks armoede en andere tegenslagen sterk en veerkrachtig kunnen zijn. Die veerkracht is mogelijk een gevolg van steunpunten die mensen hebben (denk aan familie, opleiding, werk, et cetera⁸). Ook kan het zijn dat het leven van voorheen kwetsbare mensen rustiger is

geworden, waardoor hun batterij weer is opgeladen. De ervaring leert dat de levensfase hier vaak een rol bij speelt: de fase 'gezin met jonge kinderen' is vele malen hectischer dan de fase 'gepensioneerd'. Veerkrachtige bewoners kunnen veel positief verschil maken als ze worden betrokken bij de energietransitie. Zeker als veel andere bewoners zich in hen herkennen.

Bij veel bewoners is de accu door omstandigheden echter grotendeels leeg. Deze bewoners zijn moeilijk te benaderen en staan wantrouwend tegenover de plannen van de gemeente en hun mogelijke rol daarin. Op basis van zijn ervaringen maakt Götz onderscheid tussen bewoners van kwetsbare wijken die geen binding voelen met de wijk, maar niet over de middelen beschikken om de wijk te verlaten (mensen die zullen vertrekken zodra dit voor hen mogelijk is), en bewoners die zich verbonden voelen met de wijk en er graag willen blijven (veelal ouderen en/of bewoners die er al lang wonen of zelfs geboren en getogen zijn, en zich dus 'geworteld' voelen). Götz' ervaring, net als die van diverse deelnemers aan de sessies, leert dat sommige bewoners zich ergeren aan bewoners die ingaan op de uitnodiging van de gemeente om een actieve rol te spelen bij de energietransitie in hun wijk. Die ergernis ontstaat omdat zij vinden dat de andere bewoners hen niet goed kunnen vertegenwoordigen, en wordt groter wanneer de gemeente genoeg lijkt te nemen met alleen een rol van de actieve bewoners. Dit pleit ervoor om, ondanks de complexiteit van de opgave, veel aandacht te besteden aan de moeilijker te bereiken bewoners in een wijk.

De impact van armoede

Veel bewoners van kwetsbare wijken kampen met armoede en dat heeft vergaande gevolgen. Schaarste beperkt namelijk de werking van het brein. Dit geldt overigens niet alleen voor schaarste aan financiën, maar bijvoorbeeld ook voor schaarste aan tijd of vriendschappen. De gevolgen van schaarste zijn bij iedereen ongeveer hetzelfde, waardoor de overeenkomsten tussen mensen met weinig geld en bijvoorbeeld weinig tijd veel groter zijn dan vaak wordt gedacht. Hetgeen waar schaarste aan is, eist heel veel aandacht op, waardoor als het ware de mentale bandbreedte (de eerdergenoemde accu) opgebruikt wordt. Daardoor is er nauwelijks ruimte meer voor aandacht voor andere zaken.⁹ Wie bewoners uit kwetsbare wijken wil betrekken bij de energietransitie heeft er baat bij zich bewust te zijn van de invloed die schaarste op vijf manieren uitoefent op het menselijk brein:¹⁰

1. Omdat mensen met schaarste slecht in staat zijn aandacht te geven aan andere zaken, neemt de kans op vergissingen en onverstandige besluiten toe.
2. Als er dan toch aandacht wordt geschonken aan andere zaken, maakt schaarste dat onbewust alles vanuit het perspectief van de schaarste die wordt ervaren, aandacht krijgt. Alles wat vervolgens bewust wordt gedaan, volgt uit dit onbewuste perspectief. In kwetsbare wijken is dat dus vaak schaarste aan financiën.
3. Mensen met schaarste piekeren veel en dit kost bovenmatig veel fysieke energie. Hierdoor worden ze moe en hebben ze geen energie meer om te blijven nadenken of behoeften uit te stellen.
4. Onze hersenen zoeken automatisch naar patronen en als steeds weer blijkt dat pogingen om je eigen situatie te verbeteren niet (goed) lukken, wordt de 'vuistregel' dat het dus ook niet zoveel zin heeft daar nog energie in te steken. De zogenaamde zelfeffectiviteitsverwachting wordt dan laag en mensen worden passief.
5. Als mensen schaarste ervaren, wekt dit wantrouwen in de hand. Ze schieten dan namelijk terug op het reptielenbrein dat emotioneel van aard is en vooral gericht is op 1) het hier en nu, 2) gevaar zien en 3) overleven. Veel – in feite alles wat anders/nieuw is – wordt dan ook als gevaarlijk beschouwd, zeker als het verandering vereist. De 'standaardinstelling' van het reptielenbrein is dan ook wantrouwen. Afzenders zoeken die vertrouwd zijn en hen vragen deze mensen te benaderen is bij deze groep daarom erg belangrijk.

Het menselijk brein bestaat uit meerdere delen¹¹. Het oudste is het oerbrein, of reptielenbrein. Dit deel van het brein richt zich op oerbehoeftes (volgens Maslow¹²: voedsel, veiligheid, voortplanting, sociale acceptatie). Het mensenbrein of moderne brein maakt dat mensen openstaan voor logica, abstracte begrippen, taal en langetermijnplanning. Als mensen zaken met hun moderne hersenen proberen te doorgronden, kost dat heel veel fysieke energie. Mensen die kampen met armoede zijn veel energie kwijt aan financieel rondkomen waardoor weinig energie overblijft. Het emotionele, op het hier en nu gerichte reptielenbrein, krijgt dan de overhand.

Een gezonde levensstijl heeft een positieve invloed op het hebben van vertrouwen. Een gezonde levensstijl leidt namelijk tot aanmaak van serotonine, wat bijdraagt aan een langdurend geluksgevoel en zorgt voor een fittere prefrontale cortex: het gebied waar vertrouwen, impulsbeheersing en wilskracht zit. Ook draagt het bij aan de verandermindset (veerkrachtig zijn). Mensen die kampen met schaarste hebben helaas echter vaak een ongezonde levensstijl, waarmee ze dus belangrijke voorwaarden missen om ondanks de tegenslag en stress toch vooruit te komen en veerkracht te tonen.

De impact van andere factoren

Naast een tekort aan financiële middelen hebben bewoners van kwetsbare wijken vaak ook andere problemen. Omdat negatieve stimuli emotioneel veel meer impact hebben dan positieve, hebben ze het daardoor extra moeilijk. Neuropsycholoog Rick Hanson vat de werking van het brein op dit vlak ooit als volgt samen: “Ons geheugen werkt als klittenband voor negatieve ervaringen. Bij positieve ervaringen werkt het als een teflonlaagje.”¹³

Wanneer mensen al veel stress hebben ervaren in hun vroege jeugd (*Early Life Stress* of ELS¹⁴) leidt dit soms tot acceptatie van tegenslag. Als copingmechanisme kan zich hierdoor een ‘snelle leefstijl’¹⁵ ontwikkelen (in de literatuur een *fast strategy* genoemd). Mensen met een *fast strategy* hebben zich vaak aangeleerd nieuwe situaties snel te scannen op de mogelijkheden die deze met zich meebrengen om er zo veel mogelijk voordeel uit te halen. Er is hierdoor volgens Niels Götz vaak sprake van een grote gerichtheid op ‘dealtjes sluiten’ (door afdingen of ruilen bijvoorbeeld). Voor zichzelf, maar vaak ook voor groepsgegoten. In de wijkgerichte aanpak zijn dat dus medewijkbewoners.

Of er nu andere problemen zijn of niet, mensen willen vaak graag anderen helpen. Hieraan ligt het mechanisme van *social importance* ten grondslag: ‘anderen helpen’ maakt mensen gelukkig doordat het zorgt voor de aanmaak van serotonine (de neurotransmitter die zorgt voor een langdurend geluksgevoel).¹⁶ Bewoners van kwetsbare wijken in staat stellen iets voor (zwakkere) medebewoners te doen is dan ook waardevol.

Tenslotte: voor alle mensen geldt dat vier basisbehoeften heel belangrijk zijn¹⁷: 1) ergens bij horen, 2) gewaardeerd worden, 3) duidelijkheid en 4) plezier. Kwetsbare mensen ervaren vaak langdurig een tekort aan waardering van anderen, waardoor een blijvend gevoel van hulpeloosheid, gemanipuleerd worden en/of niet meetellen is ontstaan met als gevolg een lage zelfeffecti-

viteitsverwachting (zie punt 4 in de vorige paragraaf). Om deze reden is het extra belangrijk in een proces ruimte in te bouwen voor keuzes voor de doelgroep.

Boze bewoners

Professionals die actief zijn op het vlak van de energietransitie krijgen vaak te maken met boze bewoners. Er kunnen zes verschillende vormen van boosheid onderscheiden worden¹⁸:

- Mensen die al problemen hebben, reageren vaak met boosheid uit frustratie.
- Mensen die bang zijn problemen te krijgen, worden boos uit angst.
- Mensen reageren boos als fundamentele waarden en overtuigingen bedreigd worden.
- Een gevoel van machteloosheid (bijvoorbeeld als gevolg van het negeren van fundamentele behoeftes) leidt ook vaak tot boosheid.
- Als mensen denken dat er tegen ze wordt gelogen, reageren ze vaak boos.
- Soms is boosheid gespeeld om iets te kunnen bereiken (vaak ook een element van de eerdergenoemde *fast strategy*).

De energietransitie kan veel aanleiding geven tot boosheid. Alle zes bovengestane vormen van boosheid kunnen daarbij voorkomen. Zeker in kwetsbare wijken waar mensen vaak al veel problemen hebben en vaak kampen met armoede. Als mensen vrezen veel geld kwijt te zullen zijn, kan boosheid uit angst ontstaan. Als de indruk ontstaat dat buiten hun instemming om iets aan hun woning veranderd gaat worden, kan dit zowel tot boosheid uit onmacht leiden als tot boosheid vanwege het bedreigen van fundamentele behoeftes. Wanneer onder het mom van inspraak tijdens een bewonersbijeenkomst goedkeuring voor een al vaststaande oplossing wordt gezocht, kan boosheid ontstaan omdat mensen het gevoel hebben voorgelogen te zijn.

Het omgaan met boosheid vereist¹⁸:

- erkenning van dat wat de boosheid drijft;
- aanmoediging om gezamenlijk relevante feiten boven tafel te krijgen;
- alles in het werk stellen om negatieve impact te beperken;
- verantwoordelijkheid nemen, maar ook delen, en fouten toegeven;
- te allen tijde betrouwbaar zijn;
- bouwen aan een langdurige relatie.

Het belang van een relatie opbouwen kwam al eerder aan de orde. De indruk kan echter ontstaan dat het voor mensen die slechts tijdelijk in een wijk actief zijn (vanwege de energietransitie) moeilijk is om een langdurige relatie op te bouwen. Maar binnen het kader van de energietransitie zijn hiertoe diverse mogelijkheden te vinden. Als je bijvoorbeeld je werkplek een paar dagen per week naar de wijk verplaatst, ontmoeten mensen je vaker. Mensen helpen (materieel of immaterieel) draagt ook bij aan een relatie evenals oprechte belangstelling tonen door je in de wijk te verdiepen. Overigens is er een relatief groot aantal bewoners dat de mensen die over de energietransitie komen vertellen niet vertrouwt, omdat ze slechte ervaringen hebben met partijen als de gemeente en woningcorporaties. Vanuit die slechte ervaringen voelen ze zich vaak niet meer verbonden met de maatschappij, zijn ze afgehaakt en stemmen ze bijvoorbeeld niet meer. Volgens Motivaction omvat deze groep 32 procent van de Nederlandse bevolking.¹⁹

De 'ziel' van een wijk

Een kwetsbare wijk wordt gevormd door een gemeenschap van individuele bewoners. Zij samen bepalen 'de ziel' van de wijk. Maar ook de mate waarin bewoners in een wijk geworteld zijn, is kenmerkend voor de ziel van een wijk. Wonen veel mensen er bijvoorbeeld al hun hele leven of verandert de samenstelling voortdurend? Het gevoel van (mede-)eigenaarschap en daarmee de verbondenheid met een wijk blijkt in de praktijk veel groter wanneer bewo-

ners elkaar nog uit hun jeugd kennen. Ook ingrijpende kwesties die hebben gespeeld, nog spelen of gaan spelen hebben invloed op de ziel van een wijk, evenals de relatie met andere partijen (zoals de gemeente, andere professionals en medebewoners).

Maar niet alleen de bewoners bepalen de ziel van een wijk. Deze is deels ook fysiek bepaald (bouwperiode, hofjes, ligging, inrichting, et cetera). Sociale cohesie wordt behalve door de aard van de bewoners en de inzet van sociale professionals voor een deel ook door de fysieke omstandigheden beïnvloed. Mensen die in een hofje wonen, bijvoorbeeld, zijn meteen al veel meer op elkaar gericht. Men blijkt van nature een *span of engagement* te hebben van maximaal 150 personen (de maximale grootte van een stam, vroeger). Men voelt zich daardoor ook veel meer een buurtbewoner dan een wijkbewoner.²⁰

De ervaring leert dat ook zichtbare fysieke elementen of ingrepen in een wijk vaak (groten)deels onzichtbare effecten in de tijd veroorzaken. Zo kan een samenscholingsverbod of de plaatsing van camera's één probleem lijken op te lossen, maar onzichtbaar veel meer problemen veroorzaken (onveiliger voelen, of het wijkimago verslechtert waardoor meer kansrijke bewoners vertrekken, enzovoort). Zicht hebben op deze zogenaamde effectketens stelt je in staat het effect van maatregelen in te schatten voordat je ze invoert en op voorhand al te voorzien en te voorspellen. Ook kun je door het invoeren van hele maatregelpakketten nagaan wat in een bepaalde buurt of wijk waarschijnlijk het meest effectief is. Deze manier van denken vormde de basis voor het 'early warning'-model dat in het kader van het grotestedenbeleid werd ontwikkeld.²¹

Weten hoe bewoners in een wijk leven en met elkaar omgaan vormt dus een belangrijke indicatie van de wijze waarop bewoners van kwetsbare wijken bij de energietransitie betrokken kunnen worden. In lezingen over de zogenaamde 'derde succesfactor bij renovaties met hoge energie-ambities'²² (menselijk gedrag, naast de twee succesfactoren 'voldoende budget' en 'goed



functionerende technieken’) wordt het nut van tijd investeren in het leren kennen van de wijk en haar bewoners samengevat met de slogan ‘vertragen om te kunnen versnellen’. Het vertragen van deze kennis kost immers tijd, maar de kans op draagvlak onder de bewoners neemt er sterk door toe. Maar alleen als – dat is natuurlijk wel de voorwaarde – de plannen met betrekking tot de energietransitie op deze kennis worden gebaseerd.

Ontkrachten van zeven mythes

Alvorens het te hebben over de toepassing van deze inzichten in de praktijk, dient nog een aantal hardnekkige mythes te worden ontrafeld. Op basis van zijn jarenlange onderzoeks- en praktijkervaring ontrafelde Niels Götz er zeven.

Mythe 1: Alle gedrag is bewust

Gedrag is kort gezegd een reactie op een situatie of andere stimulus. Deze reacties zijn deels bewust van aard, maar het grootste deel (95 tot 98 procent) is impulsief of gewoontegedrag. We worden niet gestuurd door vrije wil, maar grotendeels door onbewuste processen. We denken dat we bewust oordelen, vergelijken en kiezen, maar dat is een illusie.²³

Mythe 2: Gedrag is logisch

Zoals eerder vermeld in dit hoofdstuk: mensen die met veel problemen kampen, vallen uit gebrek aan energie vaak terug op het oer- of reptielenbrein. Er moet aan veel behoeftes zijn voldaan (zoals voedsel, veiligheid, voortplanting en sociale acceptatie) voordat mensen open staan voor logica, abstracte begrippen, taal en langetermijnplanning. Overtuigen met op zich logische argumenten werkt daarom vaak niet.

Mythe 3: Mijn boodschap wordt wel opgemerkt

Mensen worden gebombardeerd met honderden berichten en verzoeken om aandacht per dag. De hersenen beschermen automatisch tegen deze overkill door alleen die informatie door te laten die op dat moment voor de ontvanger nuttig of interessant is. Daarom is het zaak te weten wat de doelgroep ten tijde van het aandacht vragen bezighoudt. Boodschappen die hierop inspelen vallen wél op. Evenals berichten van een afzender waarmee mensen al een emotionele band hebben, en ook boodschappen die in een overtuigend kader zijn geplaatst (bijvoorbeeld door storytelling). Ook het gebruik van de juiste woorden en visuele communicatie vallen op.²⁴

Mythe 4: De doelgroep is een onbeschreven blad

Vaak wordt met een project begonnen alsof de doelgroep een 'tabula rasa' is. Echter, iedere wijkaanpak heeft een voorgeschiedenis: vertraagde, niet uitgevoerde projecten, beloften die niet nagekomen zijn of mooie initiatieven waarvan de subsidie niet verlengd werd. Het is belangrijk je hiervan bewust te zijn. Eerdere, vooral negatieve, ervaringen met een product (zoals een zonnepaneel) of ervaringen van familie of vrienden worden zeker meegenomen in een gedragsoverweging. Ook de eerdere ervaringen met de afzender spelen mee. Zo kan men uit eerdere contacten met de gemeente nog boos zijn omdat bijvoorbeeld afgesproken beleid weer veranderde. Nagaan wat er ten aanzien van een bepaald onderwerp al is voorgevallen, kan daarmee waardevolle informatie opleveren. In het geval van de slechte ervaringen met de gemeente kan op basis van deze kennis besloten worden bewoners via een andere afzender te benaderen, zoals een wijkraad of lokale sportclub.

Mythe 5: De doelgroep kent ook de melodie

Als de 'boodschapper' zijn materie heel goed kent, wordt het automatisch lastig om zich voor te stellen hoe het is om nog niet over die kennis te beschikken. Bij het overbrengen van kennis wordt altijd gekozen voor het zenden van een beperkt aantal elementen van het verhaal. Je hebt immers maar weinig 'zendtijd'. Als zender (bijvoorbeeld een gemeenteambtenaar) kan men zich moeilijk voorstellen dat de ontvanger (de bewoner) hier niet altijd genoeg aan heeft. Een liedje herken je immers vaak al aan een aantal muziekfragmenten, redeneert de afzender onbewust. Maar als de ontvanger het liedje niet kent, kan hij of zij een paar fragmenten ook niet in het juiste liedje plaatsen. Bij het opstellen van een boodschap is het daarom raadzaam deze samen met de doelgroep op te stellen dan wel deze bij hen te checken.²⁵

Mythe 6: Nieuw is leuk

Vaak zijn degenen die de energietransitieboodschap brengen erg enthousiast over nieuwe producten of ontwikkelingen. Maar voor de overgrote meerderheid van de mensen geldt dat men 'nieuw' helemaal niet leuk vindt. Dat komt door ons gewoontegedrag. Nieuwe dingen ontregelen en daardoor ontstaat bij de grote groep middenmoters weerstand. Negentig procent van de bij de koplopers aanvaarde nieuwe producten vindt geen acceptatie onder de middenmoters.²⁶

Mythe 7: Alle energiemaatregelen zijn even populair

Vaak denken boodschappers dat de doelgroep vooral vanuit een interesse in het thema energie is gemotiveerd. Dit beeld klopt echter om twee redenen niet: 1) slechts een klein deel van de mensen heeft duurzaamheid in zijn/haar normen en waarden verankerd en handelt hier ook naar²⁷, en 2) de populariteit wordt bepaald door een combinatie van de functionele waarde, de X-factor (aantrekkelijkheid, wauwfactor) en de mate van moeite die het kost om het nieuwe product te plaatsen of gaan gebruiken (de disruptiviteit).²⁸

Met deze praktische mythes sluiten we het theoretische deel van deze publicatie af. In de volgende twee delen staat centraal hoe deze kennis in de praktijk toegepast kan worden.



2. Het verhaal van Westwijk

In dit deel van de publicatie beschrijven we ervaringen die in de fictieve wijk Westwijk zijn opgedaan. Westwijk maakt deel uit van een middelgrote gemeente die ernaar streeft om tot een succesvolle aanpak van de aardgasvrijopgave te komen. Maar de gemeente wil vooral ook de algehele kwaliteit van wijken binnen de gemeente verbeteren. Er is in Westwijk dus sprake van een energietransitie als onderdeel van een brede wijkaanpak. In de beschrijving van de (fictieve) evaluaties van de verschillende planfasen verwerken we de ervaringen die zijn opgedaan door Niels Götz en door deelnemers van het experimentenprogramma Verduurzaming van Kwetsbare Wijken. De wijk Westwijk kon zo succesvol zijn omdat het proces van start ging in een stadium waarin in Nederland al veel praktijkervaring met het verbinden van de energieopgave met een brede wijkaanpak was opgedaan. Momenteel zijn we nog niet zo ver. Het is dus als het ware een blik in de nabije toekomst. De evaluaties worden beschreven door middel van – eveneens fictieve – verslagen van evaluerende samenkomsten van een actieve werkgroep bestaande uit bewoners, de gemeente, het betrokken bouwbedrijf en de corporatie. De leden van de werkgroep kwamen tijdens het proces veelvuldig samen. De evaluaties betreffen vier verschillende processtadia, te weten: oriëntatie, plan, uitvoering en gebruik.²⁹

Het uitgangspunt bij deze fictieve situatie luidt als volgt: de gemeente, het bouwbedrijf dat de energieopgave technisch zal uitvoeren en de betrokken corporatie wilden in Westwijk de bewoners meenemen in hun streven de wijk een integrale kwaliteitsimpuls te geven bij het aardgasvrij maken. Toen de voorbereiding van het traject begon, was de gemeente van plan ergens in de komende tien jaar een warmtenet in de wijk aan te leggen, maar helemaal definitief was deze keuze toen nog niet. Overgaan naar *all-electric* was

in principe ook nog een optie. Omdat isoleren hoog op het wensenlijstje van de gemeente staat en ook een combinatie van *all-electric* en een warmtenet mogelijk zou moeten zijn, was een bouwbedrijf vanaf het begin van het proces bij het project betrokken.

De deelname van de bewoners aan de werkgroep zou moeten leiden tot:

1. draagvlak voor de energiemaatregelen;
2. een selectie van andere maatregelen waar de bewoners enthousiast over zijn en die tijdens het planproces ook getroffen kunnen worden;
3. begrip bij de bewoners voor het niet kunnen treffen van bepaalde gewenste maatregelen.

Om deze doelen te kunnen bereiken wilden de gemeente, de corporatie en het bouwbedrijf alle inzichten, (wetenschappelijke) kennis en ervaringen die ze konden vinden, inzetten. Om ook optimaal van bewoners en hun ervaringen te kunnen leren, hebben ze – met behulp van een inwoner die veel mensen in de wijk kent – zorgvuldig een groep bewoners geselecteerd om mee te denken. Voorwaarde was niet alleen dat deze bewoners verschillende groepen binnen de wijk konden vertegenwoordigen maar ook iemand kenden, een kennis of familielid, die eerder in een andere wijk een dergelijk proces had doorgemaakt zodat zij meer dan gemiddeld wisten wat er allemaal bij zo'n wijkaanpak kwam kijken. In het verhaal zijn ze via de 1+1-methode benaderd. Dit betekent dat degenen die geïnteresseerd waren, maar niet aan een criterium voldeden, gevraagd werden om mee te helpen bewoners te zoeken die daar wél aan voldeden.

Normaal gesproken betekent betrokkenheid van bewoners die niet specifiek in de energieopgave geïnteresseerd zijn dat je ze minder vaak voor bijeen-

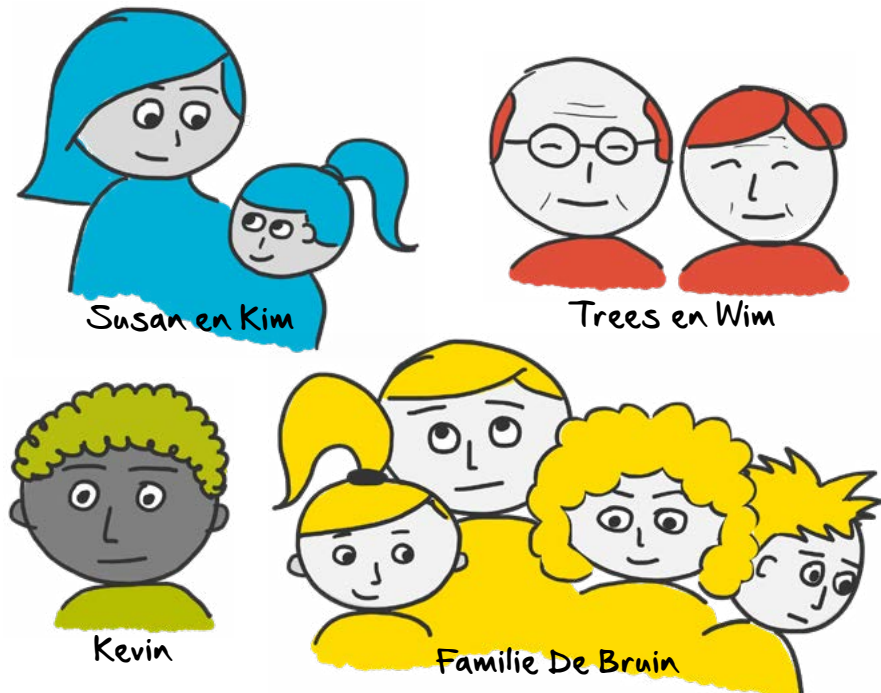
komsten kunt vragen dan bewoners die dat wel zijn. Een praktische oplossing is dan een pool van bewoners op te zetten waaruit gedurende het traject telkens verschillende leden geselecteerd kunnen worden. In deze fictieve situatie waren de bewoners gelukkig wel bereid om vaak bijeen te komen. Dat kan het gevolg zijn van een betaling – er zijn wijken in Nederland bekend waar bewoners een bedrag van bijvoorbeeld twintig euro per bijeenkomst krijgen – maar of dat hier zo is, laten we in het midden. De beschrijvingen van de bewoners zijn grotendeels gebaseerd op de persona's uit een whitepaper van TNO⁶, maar zijn aangepast aan deze situatie. Er is voor deze persona's gekozen omdat zij ervaring hebben met situaties zoals beschreven in het eerste hoofdstuk van deze publicatie (ze kampen bijvoorbeeld allemaal met armoede), er door TNO grondig over de selectie en beschrijving van deze persona's is nagedacht en er in het rapport van TNO dieper op deze persona's is ingegaan, waardoor er eenvoudig meer aanvullende informatie over ze is te vinden. Onderstaande beschrijving van de bewoners kon daardoor beperkt blijven, wat de leesbaarheid van dit hoofdstuk vergroot.

De bewoners uit de werkgroep

- Alleenstaande moeder Susan is als gevolg van haar echtscheiding met haar zesjarige dochter Kim in Westwijk terechtgekomen. Susan heeft een zus, Evelien. Zij woont in een wijk binnen dezelfde gemeente, waar de werkzaamheden al een jaar geleden zijn afgerond. Susan spreekt haar veel over haar ervaringen.
- Trees en Wim zijn een gepensioneerd echtpaar. Trees kampt met gezondheidsproblemen. Beiden zijn ze lang werkzaam geweest in de horeca. Trees en Wim kennen heel veel mensen die in wijken wonen die nu al van het aardgas af zijn en bellen af en toe iemand op wanneer er sprake is van een concrete vraag.
- De alleenstaande dertiger Kevin is de Nederlandse taal niet zo vaardig, kent weinig mensen in de wijk en houdt erg van koken. Kevin heeft een vriend

uit hetzelfde land waar hij vandaan komt en die in dezelfde wijk woont als de zus van Susan. Deze vriend, Nick, spreekt veel beter Nederlands en is dan ook bij vrijwel alle bijeenkomsten aanwezig om Kevin te helpen. Beiden hopen dat Kevin op deze manier wat meer buurtgenoten leert kennen.

- Wil en Sanne de Bruin en hun dochter Mirjam en tienerzoon Rutger kampen als gevolg van werkloosheid van de vader en de studie van de dochter met grote geldproblemen. Mirjam heeft een schoolvriendin, Linda, die stage loopt bij een bouwbedrijf dat al in veel gemeenten gewerkt heeft aan een wijkgerichte energietransitie. Linda kan alle vragen die ze van Mirjam krijgt aan iemand binnen dat bedrijf stellen.



Susan en Kim zijn gebaseerd op Lot en Eva (zie p. 6 in de whitepaper van TNO). Trees en Wim lijken op Jan en Riet (p. 15). De beschrijving van Kevin is geïnspireerd door die van John (p. 27) en familie De Bruin lijkt op familie De Wit (p. 32).

Deze groep bewoners én Nick kwamen gedurende het hele traject geregeld bij elkaar om met de gemeente, het bouwbedrijf en de woningcorporatie ervaringen en ideeën uit te wisselen en te reageren op plannen. Na de wijkbeschrijving wordt verslag gedaan van de evaluatiebijeenkomsten die per fase met deze bewoners plaatsvonden over de processen die met hun hulp tot stand waren gekomen. Hierbij worden ook de mensen die beroepsmatig bij de werkgroep zijn betrokken, geïntroduceerd.

De wijk: Westwijk

In samenspraak met de deelnemers van twee workshops over gedrag die in het kader van het experimentenprogramma Verduurzaming van Kwetsbare Wijken werden gehouden, kwam de beschrijving van Westwijk tot stand. Deze luidt als volgt:

In Westwijk, een wijk van circa 4.000 inwoners, staan veel portieketageflats en een enkele hogere galerijflat uit de jaren zestig. Later zijn op verschillende plekken nieuwere, vooral grondgebonden rijtjeswoningen gebouwd (als gevolg van een streven naar verdichting). De bouwtechnische kwaliteit varieert, maar over het algemeen bestaat de wijk uit goed onderhouden, betaalbare en aantrekkelijke woningen. Iets meer dan een kwart van de ruim 3.000 woningen zijn koopwoningen³⁰, waarvan bij een deel sprake is van verenigingen van eigenaren (vve's). Ongeveer de helft is eigendom van woningcorporatie FijnWonen en ongeveer een kwart is particuliere verhuur. Midden in de wijk liggen een buurtwinkelcentrum en enkele scholen. Er zijn diverse speel- en trapveldjes, maar die worden niet veel gebruikt.

In de wijk wonen veel ouderen en de diversiteit in culturen is vrij groot. De variatie in etniciteit en geloofsovertuiging wordt door sommige oudere bewoners als onveilig en storend ervaren omdat de wijk niet meer aanvoelt als 'hun wijk'. De criminaliteitscijfers voor deze wijk zijn echter niet slecht.

Wat wel zorgen baart is de onzichtbare criminaliteit. Zo is er vermoedelijk veel drugshandel. Uit onderzoek blijkt dat mensen zich overdag veilig voelen op straat. Zodra het schemert, stijgt het onveiligheidsgevoel echter snel. Vooral ouderen durven 's avonds de straat niet meer op. De buitengewoon opsporingsambtenaars (boa's) doen hun best, maar hebben onvoldoende uren om de wijk goed in de gaten te houden. Niemand lijkt zich verantwoordelijk te voelen voor de wijk. Vroeger was dit volgens veel oudere bewoners anders. Toen verhuisden de bewoners ook niet zo snel als nu. Dit gebrek aan verantwoordelijkheidsgevoel uit zich in rondzwervend vuil, stapels oude fietsen, matrassen die van het balkon worden gegooid, et cetera. Op de Leefbaarometer scoort de wijk 'zwak', vooral op de subthema's 'bewoners' en de 'fysieke omgeving'. Veel bewoners bevinden zich in de laagste inkomenscategorieën – veel mensen hebben geen werk of een inkomen waarvan ze niet rond kunnen komen – en ook is er sprake van gezondheidsproblemen (als gevolg van met name overgewicht) en eenzaamheid.

Evaluerend gesprek fase 1: Oriëntatie

In deze fase worden de opties verkend. Zo wordt een eerste beeld gevormd van hoe de aardgasvrijtransitie eruit kan gaan zien en hoe deze ingebed kan worden in een aanpak die als doel heeft de gehele wijk een kwaliteitsimpuls te geven. Tijdens de oriëntatiefase wordt toegewerkt naar een duidelijk doel en aanpak van de participatie. In de oriëntatiefase kijkt men vooruit naar de vervolgfases, om te anticiperen op uitdagingen. Het eindstadium van deze fase is dat alle informatie op tafel ligt om keuzes te kunnen maken.³¹

Susan, Wim, Trees, Kevin, Nick, Wil en Mirjam komen nu al voor de zesde keer samen voor een gesprek met Marloes en Arjen van de gemeente en Herjo van

het bouwbedrijf. Ze ontmoeten elkaar elke maand. Geregeld zit ook Wilma van de woningcorporatie erbij, maar die was nu helaas verhinderd. Dit keer zijn ze samen om terug te kijken op de oriëntatiefase die met koffie, limonade en lekkers voor alle bewoners in het 'Energiecafé', dat in de wijk een plek heeft gekregen, is afgesloten. Marloes is van de duurzaamheidsafdeling en verantwoordelijk voor de energietransitie in Westwijk. Arjen werkt bij de afdeling Sociaal en is het aanspreekpunt voor Westwijk en nog een paar andere wijken. In een van die wijken is het traject naar aardgasvrij al in een verder gevorderd stadium. Trees is er dit keer ook weer bij. Na de eerste bijeenkomsten, waar ze ook aan deelnam, namen haar gewrichtspijnen weer dusdanig toe dat ze het huis niet uit kon. Nu het voorjaar is en het weer warmer wordt, nemen haar klachten af. Iedereen is blij dat ze er weer is, want deze groep mensen is dankzij haar samengekomen. Omdat zij en Wim jarenlang de snackbar in de wijk runden en ze nogal van een praatje tijdens haar werk hield, kent ze heel veel mensen in de wijk. Ook hun achtergronden. Marloes vroeg haar dan ook om hulp toen ze een groep van bewoners wilde vinden om mee te denken met het energieproject. Maar daar stond het hoofd van Trees destijds helemaal niet naar. Ze was na haar pensioen met een buurvrouw begonnen bewoners in de wijk met praktische problemen te helpen, zoals het invullen van papieren en dergelijke. Dat was door succes uit de hand gelopen en de buurvrouw, die iedereen steeds in haar huiskamer ontving, wilde alleen nog maar doorgaan als ze een aparte ruimte kon krijgen. Het zoeken naar zo'n ruimte nam al Trees' aandacht in beslag. Marloes heeft, toen zij dit hoorde, geregeld dat de buurvrouw en Trees structureel een deel van de oude peuterspeelzaal kunnen gebruiken die op de nominatie staat voor sloop, maar tot de afronding van het energieproject dienstdoet als Energiecafé. In dit Energiecafé kunnen mensen elkaar ontmoeten en wordt voorlichting over de energietransitie gegeven. "Voor wat, hoort wat", vond Trees, en ze heeft dan ook haar uiterste best gedaan om via via een goede groep mensen bij elkaar te krijgen. Mensen die – van horen zeggen – een beetje weten wat ze kunnen verwachten, nogal van elkaar verschillen en niet bang zijn om hun mening te geven. Dat Nick aansloot was wel een cadeautje, want Kevin weet heel goed wat hij wil, maar

kan dat moeilijk onder woorden brengen. Nick vertaalt en brengt bovendien gelijk ook zijn eigen ervaringen in.

Eerste reactie

Marloes trapt het gesprek af met de vraag wat de eerste reactie was op de uitnodiging die ze, via Trees, van de gemeente kregen. Susan reageert meteen: "Het was dat Trees het vroeg, want anders had ik meteen 'nee' gezegd. Ik moest er nu ook nog flink over nadenken, want ik heb me in het verleden, toen we zo'n last van vernielingen hadden, enorm in de steek gelaten gevoeld door de gemeente. Maar ik dacht ook: het zullen toch niet allemaal idioten zijn? En ik was ook wel benieuwd hoe het kan dat ze zo stom reageren in mijn ogen. Dus ik dacht: ik ga een keertje kijken, en daar laat ik het vanaf hangen. En die eerste keer was leuk, dus ik ben gebleven!" Op de vraag waarom het leuk was, reageert Nick. Hij heeft zich destijds, toen deze fase in zijn wijk startte, groen en geel geërgerd aan de veel te zakelijke benadering van de gemeente en het bouwbedrijf. "Het ging er daar vooral over waar je met je klachten terecht kon en hoe het financieel geregeld was. Wat hier bij de werkgroep, maar later ook in heel Westwijk, zo fijn was, was dat ze begonnen met de vraag wat je van de wijk vond. Waar de bewoners trots op zijn en waar boos over. En dat er door Arjen en zijn collega's van opbouwwerk en van de sociale teams die hulpverlening leveren echt geluisterd werd naar je, want dat was bij ons wel heel anders destijds. Dat gevoel had ik toen helemaal niet!" Susan beaamt dat en vult aan dat ze het een grote meerwaarde vond dat dankzij de mensen van opbouwwerk en de sociale teams ook mensen die een andere taal beter spreken dan Nederlands in hun eigen taal hun verhaal konden doen. "Daardoor", vult Arjen aan, "werd heel duidelijk dat er veel eenzaamheid was onder de ouderen." Susan benadrukt ook dat ze het zelf heel fijn vond dat ze al haar slechte eerdere ervaringen met de gemeente kwijt kon tijdens de eerste bijeenkomst van de werkgroep. "Stoom afblazen had ik echt nodig!" Mirjam vult lachend aan dat zij bleef terugkomen omdat er tijdens de werkgroepbijeenkomsten altijd heel lekkere chocola en koek op tafel lag die ze thuis nooit kreeg. En Wil zegt dat hij het heel prettig vond dat

Marloes, Arjen en Herjo niet 'de baas speelden', maar de bewoners alle ruimte lieten om te bepalen hoe de bijeenkomsten eruit zouden zien en er ook gewoon eerlijk over waren dat ze zelf ook niet precies wisten hoe het proces het beste kon verlopen. Hij vond het ook fijn dat ze steeds de tijd namen om te reageren op alle vragen die als gevolg van allerlei stellige meningen in de media bij hem en de anderen opkwamen en dat ook de 'deskundigen' hun twijfels toonden. "Ik voelde me eindelijk weer eens serieus genomen." Wim vult trots aan dat alles zo goed lukte omdat het een groep mensen is die het goed met elkaar kan vinden. "Trees heeft hard geprobeerd mensen te vinden die een klik met elkaar hebben, en dát is gelukt!" Nick vindt ook wel dat het een geluk was dat Westwijk niet de eerste wijk is waar de energietransitie plaatsvindt. "Toen ze in mijn wijk aan de slag gingen, voelde ik me echt een proefkonijn. Het had enorm gescheeld als ik toen had geweten dat er in heel veel wijken op dat moment hetzelfde plaatsvond en dat er ook een voordeel zat aan dat 'een van de eerste zijn'. Wij kregen immers extra geld van het Programma Aardgasvrije Wijken en jullie krijgen dat niet. Maar dat zag ik toen helemaal niet."

Bijeenkomsten

De werkgroep heeft het vaak gehad over manieren om bewoners te betrekken die nooit uit zichzelf naar bijeenkomsten komen. Daar kwamen leuke ideeën uit waar Marloes, Arjen en Herjo anders nooit op waren gekomen. Zo hebben ze de kappers een keer bij elkaar gehaald en aan hen verteld wat er aan de hand was. Die hadden immers de tijd om met veel mensen te praten en hun kennis te delen. Ook het idee van het wijkkookboek kwam van deze werkgroep. Veel mensen bleken er vreselijk tegenop te zien dat het project betekent dat er elektrisch gekookt gaat worden, vooral de oudere wijkbewoners. Daarom vroeg Arjen een groep vrouwen die toch al met eten in de wijk bezig waren – ze koken met wat overblijft in de supermarkt voor burens die zich geen gezond eten kunnen veroorloven – om recepten op te halen bij bewoners. Marloes had geregeld dat er in het café een paar elektrische kooktoestellen kwamen en Kevin en Nick, die veel van koken houden,

gingen recepten uitproberen. Van alle recepten samen hebben ze als groep een kookboek van de wijk gemaakt en de meest geschikte recepten om snel te maken werden gebruikt in kookworkshops voor bewoners. Zo konden die zelf ervaren wat elektrisch koken inhoudt en bovendien leerden ze elkaar beter kennen. Toen die workshops begonnen, veranderden ze direct ook de naam van het Energiecafé in het 'Café van de Toekomst'. Ze merkten namelijk dat mensen zonder interesse in de energietransitie niet naar het Energiecafé kwamen, en daarbij paste de nieuwe naam beter bij de hulp die Trees en haar buurvrouw daar gaven aan bewoners. "'Toekomst' klinkt bovendien niet alleen veel breder, maar ook veel leuker!" stelt Mirjam vast.

Strip

Omdat heel veel mensen in de wijk niet goed kunnen lezen, hebben ze de uitnodiging voor de kookworkshops de vorm van een strip gegeven. Een vriend van Mirjam, die heel mooi kan tekenen en ook in de wijk woont, maakte die. En het grappige was: ook de mensen die wél goed kunnen lezen vonden dit erg leuk. Ze hebben dan als groep ook maar alvast besloten alle communicatie ook in het vervolg zoveel mogelijk door middel van plaatjes te laten lopen. Die vriend van Mirjam is nu een groepje jongeren uit de wijk aan het verzamelen die goed kunnen tekenen of fotograferen, of dat laatste willen leren, en die hierbij kunnen helpen. Kevin vertelt dat hij het ook heel fijn vond dat er met plaatjes werd gewerkt, want hierdoor had hij minder last van zijn taalprobleem. Hij vertelt ook, met wat hulp van Nick, dat hij de simpele taartdiagrammen zo handig vond die de mensen in het Café van de Toekomst lieten zien. "Toen zag ik meteen dat het grootste deel van het gas gebruikt wordt om de woning te verwarmen! En toen ik dat grafiekje zag van de stijgende energieprijzen, was het me helemaal duidelijk dat isoleren niet overbodig of zonde van het geld is."

Wim en Trees hebben van veel mensen uit de wijk gehoord dat die opgelucht waren dat goed werd uitgelegd wat de planning was en wat de keuzemogelijkheden zouden worden. Er deden zoveel verhalen de ronde in de wijk waar

mensen zenuwachtig van werden! “De mist werd weggehaald”, zegt Wim. Als voorbeeld noemt hij de vraag die hem heel vaak door woningbezitters werd gesteld: “Wat als mijn oude ketel morgen kapotgaat? Is het dan nog wel slim een nieuwe te kopen?” Dat de gemeente met lokale installateurs al had geregeld dat de bewoners in dat geval voor een schappelijk bedrag cv-ketels kunnen huren, vond iedereen heel geruststellend. Vooral oudere bewoners vonden dat prettig, omdat bij huur meteen ook het noodzakelijke onderhoud en reparatie is geregeld.

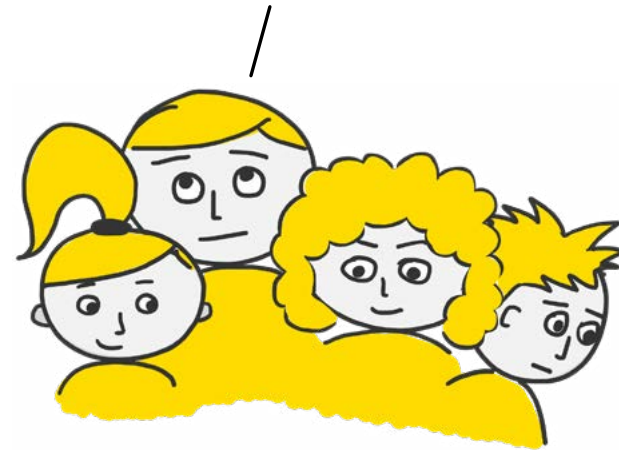
Grote mond

Over het nut van bijeenkomsten met grote groepen lopen de meningen een beetje uiteen. Er waren er een paar, en daar voerden de mensen met een grote mond wel vaak de boventoon, vond het merendeel van de groep. Maar er waren ook leuke momenten. “Weten jullie nog?” vraagt Arjen. “Die een beetje ‘ruige’ man die het eerst alleen over geld wilde hebben en zei dat hij niks met de energietransitie had? Toen vertelde een mevrouw dat zij was gekomen om iets te horen over wat zij kon doen voor een betere wereld, voor de kinderen. En hij reageerde daar meteen op. Dat vond hij namelijk ook heel belangrijk. Het gesprek veranderde daardoor echt van kleur!”

Marloes brengt nog in herinnering dat Wilma van haar directeur eerst geen huurders mocht uitnodigen voor die bijeenkomsten. “Ik ben zo blij dat ze dat uiteindelijk toch gedaan heeft! Ik merk wel vaker dat er een soort angst zit om met huurders rechtstreeks over alle aspecten van energie in contact te komen. Je moet het dan immers ook over armoede hebben, en dat vindt iedereen een lastig onderwerp om ter sprake te brengen.”

“Wat wel lastig blijft met deze groepssessies”, vult Wil aan, “is dat je met een avondbijeenkomst een grote groep niet bereikt die best wel geïnteresseerd is. Veel ouderen durven ’s avonds immers niet over straat. Daarom is het wel heel belangrijk ook overdag contactmomenten te blijven organiseren.”

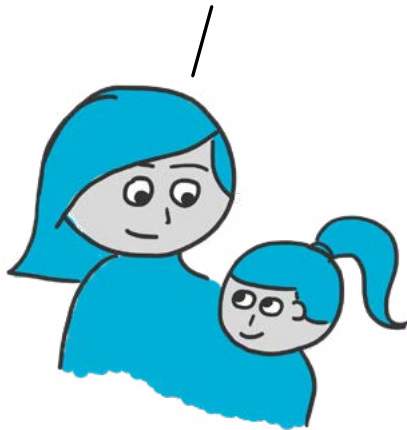
Wat wel lastig blijft is dat je met een avondbijeenkomst een grote groep niet bereikt die best wel geïnteresseerd is.



Terugkijkend

Terugkijkend concluderen de werkgroepleden dat deze eerste fase goed doorlopen is. Ook Herjo is daar blij mee. Hij heeft wel anders meegemaakt. “Eigenlijk,” zegt hij, “is dit de belangrijkste fase. Deze fase bepaalt of mensen tegenstander of fan zijn. We hebben nu gelukkig best veel fans. Nu ons best doen om dat vast te houden!” Marloes vertelt dat ze wel erg moest vechten binnen de gemeente om tijd voor deze fase te krijgen. “Iedereen heeft zo’n haast! Ik heb zelfs collega’s die deze fase willen overslaan en pas naar de bewoners willen gaan als ze een plan hebben, omdat ze niet met lege handen willen komen.” De hele groep verzekert haar dat het dan helemaal mis gelopen zou zijn. “Dat jullie echt je best hebben gedaan de wijk goed te leren kennen en ook oog hadden voor wat voor ons veel belangrijker is dan dat hele energieverhaal, en erop gericht waren onze zorgen weg te nemen, maakt dat er nu zelfs mensen uitkijken naar de uitvoering. Niet alleen omdat dan hun woning fijner en de energie betaalbaarder wordt, maar ook omdat

Het was wel heel slim om steeds vanuit bewoners naar bewoners te gaan en hun steeds het woord te geven.



dan de wijk gezelliger en mooier wordt”, stelt Wil. “Maar”, vult Susan aan, “het was wel heel slim om steeds vanuit bewoners naar bewoners te gaan en hun steeds het woord te geven.” Trees vult aan: “Maar het blijft jammer dat een aantal mensen niet mee wilde doen omdat ze bang waren voor boze reacties van buurtgenoten. Sommigen haalden we over toen we benadrukten dat het echt niet over geld verdelen ging, maar een aantal mensen bleef desondanks angstig. Ook niet zo gek als je bedenkt dat er in sommige delen van de wijk soms best sprake is van angstaanjagend gedrag door bewoners. Sommige mensen reageren echt op alles boos!”

Susan brengt de bakfiets vol gratis ledlampen en tochtstrips in de herinnering. Hiermee gingen ze als groep tijdens de zoveelste coronalockdown in de periode van Sinterklaas en kerst de wijk in. “Toen was er nauwelijks sprake van boosheid. Het praat toch écht makkelijker als je een gesprekje kunt beginnen met mensen een cadeautje aan te bieden. Het idee om ook warme chocomel aan te bieden werkte ook prima. Zeker omdat het toen best koud was.” Trees

vervolgt: “Ik denk dat het ook echt scheelde dat wij daar als bewoners bij waren. Maar ook dat jouw zus Evelien er toen was, Susan. Want we hadden net die hete zomer gehad en zij kon uit eigen ervaring vertellen dat haar huis dankzij de isolatie zoveel koeler was dan tijdens de vorige hittegolf.” “Het was ook goed dat ze vertelde dat ze spijt had dat ze geen zonnepanelen genomen heeft”, vult Susan aan. “Toen ze kon kiezen, had ze net van iemand gehoord dat die in brand kunnen vliegen, en daarom had ze het niet gedaan. Maar toen ze merkte hoe blij haar burens ermee zijn, werd ze gewoon jaloers!” “Goed punt”, stelt Marloes. “We moeten er straks aan denken om mensen die spijt krijgen na positieve verhalen van de burens een tweede kans te geven.”

Evaluerend gesprek fase 2: Planfase

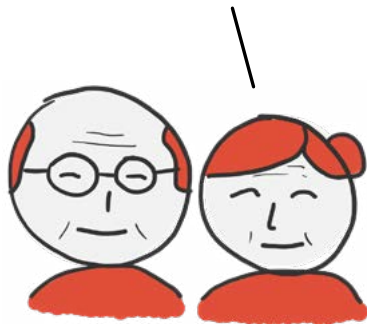
In deze fase worden keuzes gemaakt over onder meer de concrete fysieke maatregelen die genomen gaan worden, de vereiste investeringen, de gevraagde gedragsverandering en de mate van keuzeruimte voor individuele bewoners (bijvoorbeeld om niet mee te gaan in collectieve maatregelen). Deze worden vaak vastgelegd in een wijkuitvoeringsplan. Deze fase is pas afgerond als iedereen op de hoogte is en de uitvoering van start kan.³¹

Een half jaar na het eerste evaluerende gesprek vindt de evaluatie plaats van de planfase. De groep was intensief betrokken bij de totstandkoming van het wijkuitvoeringsplan dat op basis van alle verzamelde informatie werd gemaakt. De groepsleden kwamen nog steeds elke maand samen en iedereen heeft geprobeerd vrienden en bekenden te raadplegen om het plan goed te laten landen bij de meeste bewoners. Al vrij snel bleek dat een warmtenet de meest voor de hand liggende oplossing was. Trees stelt vast dat door die keuze een aantal fanatieke tegenstanders opeens voorstanders werden.

“Weet je nog die groep die ervan uitging dat iedereen warmtepompen zou krijgen? Daar waren ze toch om allerlei redenen tegen? Ik sprak laatst iemand van die groep en die was helemaal enthousiast dat het een warmtenet op restwarmte geworden was.” Arjen kwam ook minder positieve bewoners tegen: “Ik sprak wat eigenaren van de rijtjeswoningen die liever *all-electric* hadden en teleurgesteld waren in de keuze van de gemeente. Ik heb ze gezegd dat als ze dat echt willen, daar wel een mogelijkheid voor gevonden kon worden. Daar waren ze wel blij mee. Ze zijn er echter niet meer op teruggekomen.”

Een warmtenet betekent wel dat er flink gegraven zal worden in de wijk. Ze hebben als groep dan ook veel aandacht besteed aan de maatregelen die hierdoor ook in de wijk getroffen kunnen worden. Wat heel snel werd besloten, was dat gelijktijdig met de werkzaamheden een ondergrondse waterloop weer naar boven zou worden gehaald. Hier kleefden zoveel voordelen aan!

Dat m'n huis gezonder wordt, is natuurlijk prachtig, maar ik vind het vooral leuk dat de sloot weer terugkomt waar ik vroeger als kind zoveel bij speelde.



Meer groen en water in de wijk, maar vooral ook, dankzij de daaraan gekoppelde drainage, veel minder problemen met verzakkingen, optrekkende – zwarte! – schimmel en veel drogere kruipruimten. “Dat m'n huis gezonder wordt, is natuurlijk prachtig”, verzucht Trees, “maar ik vind het vooral leuk dat de sloot weer terugkomt waar ik vroeger als kind zoveel bij speelde.” Mirjam vindt het vooral fijn dat het ‘enge’ groen wordt weggehaald en extra verlichting wordt aangebracht bij het paadje van de bushalte naar huis. “Dat was echt een stukje waar ik in het donker niet durfde te lopen. Er zijn toen wel camera’s opgehangen, maar dat maakte het eigenlijk alleen maar enger. Want dat maakte alleen maar duidelijk dat er soms enge dingen gebeuren.”

Speelplek

Samen met zo veel mogelijk bewoners werd nog een aantal andere maatregelen geselecteerd. Zo hebben ze samen met studenten van de hogeschool uit de buurt met kinderen uit de wijk een speelplek ontworpen. Ze hebben de gemaakte plannen in het Café van de Toekomst samen met de kinderen aan bewoners gepresenteerd en de kinderen gevraagd daarvoor hun ouders uit te nodigen. De opkomst was bijzonder groot! “Kim vond het echt helemaal geweldig”, vertelt Susan. “Ze heeft ook zelf allemaal kinderen proberen te overtuigen mee te doen. Met heel veel succes, want enthousiast verhalen vertellen kan ze goed!” Natuurlijk greep Marloes haar kans om bij die gelegenheid ook iets over de energietransitie in de wijk te vertellen. “Ik had opeens heel andere mensen voor me dan normaal.” Ook organiseerde de groep samen met de gemeente een bijeenkomst gericht op het verbeteren van de kwaliteit van het centrale plein in de wijk en de aanleg van moestuintjes. Ook de tekeningen daarvan werden opgehangen in het café. Niet alle ideeën konden gehonoreerd worden; soms omdat ze te duur waren en soms om een andere reden. Het bleek af en toe flink ingewikkeld om uit te leggen waarom het niet kon. Sommige bewoners werden dan toch boos, tot frustratie van Marloes. “Maar”, zo troost Nick haar, “die boosheid is hier echt veel minder dan destijds in onze wijk. Je kan nu eenmaal niet iedereen tevredenstellen.”

In het Café van de Toekomst vinden steeds meer wijkinitiatieven een plekje, waardoor het er geregeld bruist van energie. Er is bijvoorbeeld ook een reparercafé gekomen dat veel mensen trekt. Omdat er altijd gratis koffie en thee is, raken veel mensen met elkaar in gesprek. Er wordt ook actief gezocht naar bewoners die een rol willen spelen bij werkzaamheden in de wijk, zo veel als mogelijk tegen een vergoeding of in ruil voor iets anders. Langzaamaan beginnen steeds meer bewoners zich hiervoor aan te bieden. Die vullen dan een vragenlijst in waarop ze kunnen aangeven wat ze kunnen brengen en wat ze graag zouden willen halen. “Mijn idee – een maaltijd in te brengen als ruilmiddel – kreeg veel navolging”, merkt Kevin op. “Er wordt nu heel veel gebakken en gekookt voor elkaar.” Wil vertelt trots dat het dankzij deze werkwijze ook gelukt is om veel rondslingerend vuil in de wijk op te ruimen. Hij heeft al een keer met Arjen zitten dromen over een wijkbedrijf. “Dat we nu van veel mensen weten wat ze kunnen en graag zouden willen is best een goede basis.” Arjen merkt ook dat mensen nu makkelijker hun ideeën delen met de gemeente omdat ze hem, Marloes, Herjo, hun collega’s en de mensen van opbouwwerk en de sociale teams nu beter kennen. “Dat wij zo vaak in het café zijn, heeft bij veel bewoners wel een drempel weggehaald”, constateert hij. Op de dagen dat ze zich goed genoeg voelt, zit ook Trees in het café en neemt op ouderwets humorvolle wijze haar oude rol weer op zich. Zittend in een lekkere stoel kletst ze met iedereen en brengt mensen met elkaar in contact als ze de indruk heeft dat daar behoefte aan is. “Ik geniet daar zo enorm van”, verzucht ze tijdens het gesprek.

De keuze voor het warmtenet betekent niet dat energie besparen niet meer nodig is – integendeel. Zonder energiebesparing kan het net het niet aan. De mensen van de gemeente, de corporatie en het bouwbedrijf bespreken met de bewoners dan ook geregeld de keuzes die op dit vlak gemaakt kunnen worden. Ze doen dit aan de hand van tekeningen die de groep jongeren uit de wijk gemaakt hebben. Ze spreken daarbij wel hun voorkeur uit, maar waken ervoor die keuze op te dringen. “Dat vind ik af en toe best moeilijk, trouwens”, vertelt Arjen tijdens het evaluatiegesprek over de planfase. “Ik moet echt



goed oppassen dat ik niet te pusherig word.” Susan weet van haar zus Evelien dat het wel echt belangrijk is dat hij daar oog voor heeft: “Bij Evelien in de wijk noemden ze de man van de gemeente ‘de dominee’, omdat die altijd maar preekte welke maatregelen ze moesten treffen. Sommige bewoners werden er gewoon agressief van. Zo irritant was het!”

Voorbeeldwoning

Waar iedereen het meest enthousiast over is, is de voorbeeldwoning die dankzij de woningcorporatie in een leegstaand appartement kwam. Wilma heeft daar met Marloes enorm veel energie in gestoken. Omdat er bewoners waren die wilden helpen, weer in ruil voor waar ze behoefte aan hadden, werd het voor veel bewoners een aantrekkelijke plek. Kevin heeft bijvoorbeeld heel veel geschilderd en kreeg in ruil daarvoor hulp bij het leren van de Nederlandse taal. Bewoners uit andere wijken wiens woning al was aangepakt, zoals

zus Evelien en vriend Nick, werden soms uitgenodigd om over hun ervaringen te vertellen. “Dat werkte zo goed!”, zegt Wil. “Net wat Nick al eerder zei: je voelt je dan opeens veel minder een proefkonijn.”

Mirjam en het groepje tekenaars/fotografen hebben het wijkuitvoeringsplan naar plaatjes vertaald. De gemeente maakte het mogelijk hier een boekje van te drukken. Alle betrokkenen bij de plannen, de makers, de vaste groep betrokken bewoners maar ook medewerkers van de gemeente, twee (!) wethouders, de corporatie en het bouwbedrijf deelden de boekjes persoonlijk uit. Wilma vertelt dat een collega van de corporatie na afloop zei dat hij hierdoor voor het eerst op een gezellige wijze met bewoners in aanraking was gekomen. “Hij is een hele tijd thee blijven drinken bij een Turks gezin”, vertelt ze lachend. “Supergezellig vond hij het. Hij vertelde dat hij hierdoor snapte waarom sommige huurders bij renovatieprojecten vragen naar een plek om de schoenen bij de deur kwijt te kunnen ... Dat vond hij altijd maar onzin.” Via Mirjams vrienden kwam ook het voorstel een rap op te nemen over de energietransitie in de wijk. Daarmee denken ze veel jongeren te bereiken en via die jongeren ook vaak hun ouders. “Sowieso leuk, meer kunst in de wijk, zegt Arjen. “Wilma,” vraagt hij, “kunnen we misschien ook muurschilderingen laten maken op de dichte gevel van de hoogbouw?” Wilma belooft de mogelijkheden daarvoor na te gaan.

Kortom, natuurlijk zijn er verbeterpunten en lessen te leren, maar overall wordt ook op deze fase met grote tevredenheid door de groep teruggekeken. “Maar nu wordt het spannend”, zegt Wim. “Nu gaat het echt gebeuren.”

Evaluerend gesprek fase 3: Uitvoeringsfase

Het betreft hier de uitvoering van de fysieke maatregelen.

Er zijn weer flink wat maanden overheen gegaan wanneer de derde evaluatiebijeenkomst plaatsvindt: die van de uitvoeringsfase. De groep bleef tussendoor bij elkaar komen om de ervaringen door te nemen die in de afgelopen tijd werden opgedaan. Nog steeds loopt de voorlichting grotendeels via plaatjes. Ook het Café van de Toekomst speelt tijdens de uitvoering nog steeds een grote rol. Bewoners kunnen er met hun vragen terecht en er hangt een groot prikbord waarop foto's van de vorderingen worden opgehangen, evenals een bord waarop bewoners met groene lachende smileys complimenten kunnen geven over de gang van zaken en met een rode boos kijkende 'smiley' hun klachten. Dat zijn er nog best wel veel, want vaak valt het praktische deel mensen toch tegen, ondanks alle voorlichting en het besef dat het 'voor een goed doel is'. Er staan veel groene smileys bij de container waarin restafval wordt verzameld waar bewoners nog iets aan kunnen hebben. Zij halen daar van alles uit. Balken, resthout, stukken isolatiemateriaal. Op de gele smileys staan tips.

Op deze manier communiceren blijkt erg goed te werken. Het bouwteam pakt aan het begin van elke week dit bord erbij, pakt dingen op en koppelt – vaak ook via het bord – terug wat er met opmerkingen is gebeurd. In de woonkamer hangt ook een praatplaat waarop duidelijk is wat er gaat gebeuren boven en onder de grond. Die duidelijkheid vinden de bewoners heel belangrijk. De data die erop staan, worden goed in de gaten gehouden. Ook omdat het wordt gevierd met drinken en wat lekkers. Dat was een tip van de vriendin van Wilma. Bij haar bedrijf hadden ze gemerkt dat zonder 'feestjes te vieren' de belangstelling voor bijeenkomsten snel afneemt. En het werkt: er komen steeds meer bewoners even iets lekkers halen als er weer zo'n moment is.

De rol van Arjen is ook tijdens de uitvoering heel groot gebleven, want gelijk met het uitvoeringstraject is tevens ingezet op hulpverlening. Het doel van de gemeente is namelijk dat de mensen niet alleen een mooiere woning hebben, maar bij oplevering ook beter in hun vel zitten. De reacties hierop zijn wisselend, ervaren de groepsleden. Dat blijkt ook uit de periodieke tevredenheidsmetingen die zijn gedaan. Wim en Trees hebben ook nog wat rondgevraagd en het blijkt dat sommige bewoners het heel fijn vinden dat er verder wordt gekeken dan alleen de energiemaatregelen, terwijl anderen het heel betuttelend vinden. “Ik hoor geregeld”, zegt Trees, “‘Waar bemoeien ze zich mee?’” Trees heeft wel vaak de indruk dat het gemopper eigenlijk niet echt de bemoeizucht van de gemeente betreft, maar dat de bewoners, omdat ze zich vanwege hun persoonlijke problemen ellendig voelen, iets zoeken om over te mopperen. Ze heeft dat met Arjen besproken en die heeft er in bepaalde gevallen ervaren mensen uit het sociale team bijgehaald die meer van specifieke problemen begrijpen en weten hoe ermee om te gaan. Het sociaal team vond het ook fijn om betrokken te zijn bij wat er met de energieopgave in de wijk gebeurt, zodat zij ook vragen konden beantwoorden van ongeruste bewoners.

Toen de uitvoering erop zat, bood de gemeente de bewoners een budget en praktische ondersteuning aan om een slotfeest in de wijk te organiseren. Bewoners konden daar ook, in ruil voor de beantwoording van enkele vragen (die in verschillende talen gesteld werden), van de gemeente, het bouwbedrijf en de woningcorporatie samen, een CO₂-meter krijgen. Deze laat zien of de lucht in de woningen vers genoeg is. Daar zit, ook weer in stripvorm, een verhaal bij over hoe je moet ventileren. De woningen zijn immers niet groot en de pandemie heeft geleerd dat goed ventileren belangrijk is. Op deze manier hoopt de gemeente de veiligheid binnen de woning en het bewustzijn over de luchtkwaliteit te bevorderen én natuurlijk veel te weten te komen over de ervaringen van de bewoners tijdens de uitvoering. “Iets dat gratis wordt weggegeven, is meteen heel populair!” - Mirjam “Er stonden lange rijen met wachtende mensen voor het CO₂-meterstandje”. “En er stonden ook heel veel

mensen te luisteren naar de groep die de rap over de wijk had gemaakt”, vult ze aan. “Dat was echt een groot succes! Ook mensen die niet van rap houden, vonden het leuk omdat het echt over onze wijk ging.”

Het Café van de Toekomst blijft vanwege succes nog een tijdje geopend, maar het gebouw waar het in zit, zal toch vrij snel gesloopt gaan worden. De gemeente en woningcorporatie zijn dan ook hard op zoek naar een nieuwe plek. Er zal dan wel minder over de energietransitie gesproken worden, maar de hulp van Trees en haar buurvrouw, het spreekuur van de gemeente en het reparatiecafé gaan natuurlijk gewoon door. Wilma vertelt dat de mogelijkheid wordt nagegaan om twee garages in de plint van de hoogbouw samen te voegen. “Dan wordt het daar op de begane grond ook meteen wat gezelliger.” Iedereen is het erover eens dat de herinrichting van het plein, waarvoor de bewoners ideeën konden aandragen, ook nu al bijdraagt aan de gezelligheid.



Chico Bolt

Evaluerend gesprek fase 4: Gebruiksfase

Na het uitvoeren van de fysieke maatregelen lijkt het beleidsdoel 'aardgasvrij' misschien behaald, maar voor de bewoners begint het dan pas echt. Hoe functioneren de nieuwe installaties, hoe is het om te werken met de nieuwe interfaces, lukt het om nieuwe routines en praktijken te ontwikkelen en hoe is vast te stellen of alles goed werkt? Het is goed om ook als gemeente te kijken hoe bewoners hierin ondersteund kunnen worden, om er zeker van te zijn dat de bewoners niet met onverwacht verhoogde woonlasten worden opgezadeld en ervoor te zorgen dat het maximale potentieel van de installaties en maatregelen behaald wordt.³¹

De groepsleden hadden afgesproken nog een jaar de vinger aan de pols te houden en te kijken of alles gaat zoals beoogd was. Dat jaar is nu voorbij en ze komen nog één keer bij elkaar om ook op de gebruiksfase terug te kunnen kijken. In het afgelopen jaar zijn de kookworkshops weer opgepakt om mensen te leren omgaan met de nieuwe inductietoestellen. Kevin en Nick hadden hier hun handen vol aan. Ze hebben nu ook een eigen bedrijf opgezet waarmee ze voor een lage prijs koken voor buurtbewoners. Nick ging trouwens niet altijd meer naar de werkgroepbijeenkomsten omdat Kevin ondertussen steeds beter uit zijn woorden komt. Rond de kookworkshops is nu een flink groepje van vrijwilligers ontstaan. Veel mensen blijken het leuk te vinden samen te koken met buurtgenoten. Er zijn ook al spontaan diverse eetgroepjes ontstaan die ook doorgaan nu de kookworkshops zijn opgehouden.

Behalve met betrekking tot het koken werd ook actief contact gezocht met bewoners om slechte ventilatie en energieverpillend gedrag te beperken. De bewoners uit de werkgroep kregen een aantal andere bewoners bereid

om daar met bewoners over te praten. Ze hebben er daarbij goed op gelet dat er voor iedereen die niet zo goed Nederlands spreekt, iemand is die hun moerstaal spreekt. De groep jongeren die de rap hebben gemaakt, bood zich er tot verrassing van Marloes en Arjen uit zichzelf voor aan. "Ze voelen zich een beetje verantwoordelijk nu, vertelden ze me", verklaart Mirjam de aanmelding. Trees en Wim benadrukken dat ook na afronding blijven praten met de bewoners over hun ervaringen belangrijk is. "Laatst vertelde iemand dat hij een bewoner had gesproken die klaagde dat er nu alweer schimmel op de muur stond. Maar die bleek dus nooit een raam open te doen! Hij heeft die man alsnog een CO₂-meter gegeven en is met hem het hele huis doorgegaan", vertelt Wim. "Ook valt op dat heel veel mensen dikke gordijnen over hun radiatoren hebben hangen", vult Trees aan. "Die waren heel blij toen we uitlegden dat dat niet handig is, want ze dachten er helemaal niet bij na dat dat de warmte tegenhoudt."

"Ik vond het fijn dat jullie op mijn voorstel zijn ingegaan om met de praatplaat door te gaan", zegt Susan. "Het werkt echt dat bewoners kunnen zien hoeveel er ook in het afgelopen jaar nog gebeurde naar aanleiding van de energietransitie. Dat ook de resultaten van de evaluaties van het afgelopen jaar te zien waren in het Café van de Toekomst werkte ook goed." Lachend voegt ze daaraan toe: "Vooral natuurlijk omdat zoveel bewoners aangaven dat ze nu fijner wonen en veel meer mensen kennen dan hiervoor!" Marloes vertelt dat de vele evaluaties ook voor de gemeente intern heel belangrijk waren. "We hebben goed in kaart gebracht wat we hebben geleerd." Op de vraag wat de belangrijkste les was, antwoordt ze: "We hebben vooral geleerd dat we onze eigen planning flexibel moeten maken en meer moeten meebewegen met de wijk. We zijn gewend alles te plannen alsof er geen onzekerheden zijn en die zijn er natuurlijk wel! Dat Trees bijvoorbeeld geregeld niet actief kon zijn, had invloed op het tempo van het project in het begin, maar die vertraging hebben we weer ingehaald. Je vindt niet iemand als zij ter vervanging, en ik denk dat, als we niet op haar hadden gewacht, we minder voor elkaar hadden gekregen". Arjen vult aan: "We hebben ook geleerd dat de afdelingen van

Marloes en mij veel meer moeten samenwerken. Sterker nog: dat we daar allebei beter van worden! En dat je niet moet doen alsof de wereld bij de gemeentegrens ophoudt. We hebben meer overleg gehad met de buurgemeente dan we hadden verwacht.” “Gelukkig hadden we als gemeente al veel van andere gemeenten geleerd”, vult Marloes aan. “We hadden al ingezet op procesmanagement in plaats van op projectmanagement, omdat we van anderen al wisten dat er veel onverwachte ontwikkelingen kunnen zijn in een project. We zijn daarom intern niet afgerekend op het halen van een vooropgesteld doel, maar op de wijze waarop wij het proces inrichtten om tot resultaat te komen.” “En?”, vraagt Mirjam, “Hoe zijn jullie beoordeeld?” “Een dikke voldoende!”, lacht Marloes.

En toen stopte er opeens een limousine voor de rij garages waarin sinds kort het Café van de Toekomst is gevestigd. “Verrassing!”, roept Arjen. Wat blijkt: het team gaat niet als gewoonlijk broodjes met soep eten tijdens het overleg, maar wordt in de limousine naar het stadhuis gereden waar de burgemeester ze met de wethouders van sociaal en duurzaamheid opwacht om met hen een echt feestmaal te nuttigen. Ook Nick is daarbij. De burgemeester houdt een mooie speech waarbij hij de hele groep in het zonnetje zet en ze een oorkonde opspeldt. Ook biedt hij de wijk namens de gemeente een mooi bankje aan voor rond de boom op het nieuw ingerichte plein. De uitgenodigde pers legt alles vast, want er komt een mooi artikel over in de lokale krant. Voor Wim en Trees is er nog een extra verrassing: op het bankje is een plaatje geschroefd waarop de voormalig snackbareigenaren worden bedankt voor hun jarenlange inzet om de wijk persoonlijker, levendiger en gezelliger te krijgen. Het wordt ze allebei bijna een beetje te veel, maar voordat de tranen echt dreigen te gaan stromen, geeft Mirjam een draai aan de sfeer: “Eind goed, al goed!”, roept ze. “Waar blijft het toetje?”



3. Reflectie op de Westwijk-ervaringen

In dit hoofdstuk blikken we terug op de Westwijk-ervaringen door de bril van hetgeen in het eerste hoofdstuk staat geschreven. Wat zien we terug in de ervaringen die in Westwijk zijn opgedaan van de met name theoretische beschouwingen uit dat eerste hoofdstuk?

Ten eerste valt natuurlijk op dat er wel heel erg veel goed gaat in het proces van de energietransitie in Westwijk. Voor wie nu dagelijks bezig is met de weerbarstige praktijk lijkt het misschien bijna een sprookje. Om die reden is het beschreven proces wat verder in de toekomst geplaatst. Want wat nu een sprookje lijkt, kan later best de werkelijkheid worden. Er is immers al heel veel kennis en er wordt momenteel nog veel meer kennis en ervaring opgedaan. Denk alleen al aan de kennis van de opbouwwerkers die al lang in wijken actief zijn. Het is niet voor niets dat zij in Westwijk zo nauw betrokken zijn. Wie die kennis tijdig tot zich neemt, krijgt natuurlijk geen garantie op een succesverhaal, maar vergroot de kans daarop wel. Het is ook goed mogelijk dat het gevoel van urgentie ten tijde van de casus groter is dan nu. De huidige stijgingen van de energieprijzen zouden daar een indicatie van kunnen zijn.

Tegenslag

Wat valt nog meer vrijwel meteen op? Dat in kwetsbare wijken niet alleen maar mensen wonen die het voortdurend of heel hun leven al moeilijk hebben. De casus maakt duidelijk dat met wat tegenslag iedereen in een situatie kan komen waarin de prijs van het wonen je locatiekeuze bepaalt. Zoals Susan, die na haar scheiding naar Westwijk moest verhuizen, en familie De Bruin, die na baanverlies weinig meer te kiezen had wat woonruimte betreft. Dit zijn bewoners die weinig binding voelen met de wijk, maar niet over de middelen

beschikken om deze te verlaten, zogenaamde captives. Ook Kevin valt in deze groep. Trees en Wim zijn echter bewoners van een heel andere orde. Zij voelen zich zeer verbonden met de wijk en voelen zich er 'geworteld'. Dit zijn bijzonder belangrijke mensen voor gemeente- en corporatiemedewerkers die een band met de wijk op willen bouwen. Zeker als deze mensen, die vaak al lang in de wijk wonen, niet erg verbitterd zijn en nog steeds met veel andere bewoners contact onderhouden. Het is dan ook niet zonder reden dat Marloes en Arjen van de gemeente hun hele planning opschoven en zich tot het uiterste inzetten – het regelen van ruimte voor Trees' bewonersinitiatief – om haar bij het project te kunnen betrekken. Mensen als Trees en Wim zijn goud waard. Trees illustreert overigens ook heel overtuigend het mechanisme van *social importance*. Oftewel het feit dat 'anderen helpen' mensen gelukkig maakt doordat het zorgt voor de aanmaak van het gelukshormoon serotonine. Daarom kon het ruilproject dat werd ingevoerd ook zo effectief zijn. Dat draaide immers ook om andere mensen helpen. Dit ruilproject is ook zinvol en logisch vanuit het oogpunt van de in hoofdstuk 1 beschreven vaardigheid dat mensen met grote problemen vaak direct voordeel in een situatie kunnen zien. Deze zogenaamde *fast strategy* die zich uit in het zoeken naar en sluiten van deals (in de vorm van afdingen, quantumvoordeel behalen en dergelijke) verklaart ook mede het succes van het bezoek aan de wijk met gratis energieproducten en de vraag naar de gratis CO₂-meters.

Reptielenbrein

Uit de casus komen ook een paar andere factoren naar voren die kenmerkend zijn voor bewoners die veel hebben om zich zorgen over te maken. Wie veel problemen ervaart, reageert bijvoorbeeld vaak vanuit het zogenaamde

'reptielenbrein' dat erg op gevaar is gericht. Mensen reageren daardoor snel emotioneel, wantrouwig en boos. Dat wantrouwen en die boosheid komen herhaaldelijk in de casus naar voren. Dit zowel bij de werkgroepleden als bij andere bewoners van de wijk. In de casus is dat wantrouwen vaak gebaseerd op eerdere ervaringen met de gemeente en/of woningcorporatie. Het feit dat de bewoners van de werkgroep, met name Trees en Wim, zo veel mensen kennen en als mede-afzender van het project fungeren, helpt dat wantrouwen verminderen. Maar ook de veelvuldige aanwezigheid van de gemeente, bouwer en corporatie in het café draagt bij aan vermindering van wantrouwen, evenals het verhaal van een ervaringsdeskundige die zich in dezelfde situatie bevond (de zus van Susan) tijdens het wijkbezoek en de betrokkenheid van de kappers. Het aanspreken van mensen in hun eigen taal neemt ook wantrouwen weg.

Hoe met boosheid om te gaan komt eveneens naar voren in de casus. De werkgroep staat bijvoorbeeld uitgebreid stil bij boosheid die er is als gevolg van eerdere ervaringen. Ook krijgen alle bewoners veel gelegenheid om tijdens het proces hun onvrede te uiten. Ofwel persoonlijk in het café, ofwel via de borden waarop ze hun waardering en afkeuring een plek kunnen geven. Proberen te achterhalen wat aan de boosheid ten grondslag ligt, kan helpen deze te verminderen. Vaak zitten er immers andere, diepere zorgen of angsten achter zaken die mensen aandragen. Het is niet voor niets dat Arjen geregeld ervaren opbouwwerkers uit zijn team bij het project betreft. Onderzoek laat immers zien dat het beter werkt om bij bewoners die ergens boos over zijn deze boosheid te benoemen en door te vragen naar de zorgen en angsten die er spelen in plaats van in te gaan op de argumenten waarmee zij komen. Overigens blijft dat laatste ook belangrijk.

Voor het vervolg van deze reflectie kiezen we ervoor om de casus tegen het licht te houden aan de hand van de in hoofdstuk 1 genoemde vier basisbehoeften: 1) ergens bij horen, 2) gewaardeerd worden, 3) duidelijkheid en 4) plezier. Deze basisbehoeften gelden voor iedereen en verbinden daardoor de

uiteenlopende wijkbewoners niet alleen met elkaar, maar ook met de mensen die er, bijvoorbeeld als gevolg van de energietransitie, werken.

Ergens bij horen

In de column waarin Eus vertelde over de vernedering die bij armoede hoort (zie de inleiding), haalde hij als voorbeelden aan dat hij niet mee kon met een schoolreis, vierdehandskleding van zijn broers moest dragen en nooit een volwaardige fiets had. Hij hoorde er niet bij. Aan de voorbeelden die hij noemt, kan je in een energietransitieproject niet heel veel doen, maar wanneer een gemeente of corporatie genoeg neemt met een bewonersvertegenwoordiging die enkel bestaat uit mensen waarin veel andere bewoners zich niet herkennen, wordt dit gevoel van 'er niet bij horen' vergroot. De weerstand kan daardoor toenemen. Nu zal het natuurlijk nooit lukken om alle bewoners te bereiken, maar er worden in Westwijk wel heel gerichte pogingen gedaan om het gevoel 'er niet bij te horen' te verkleinen. De keuze voor de 1+1-methode vormt hier een goed voorbeeld van. Bewoners die interesse hadden in de energietransitie werd gevraagd bewoners te benaderen die normaal gesproken niet uit zichzelf aanhaken en beter dan zij andere bewoners konden vertegenwoordigen. Dat dat niet eenvoudig was, bleek ook uit de casus. De angst voor 'boze' bewoners die jou als 'vriendje' van de gemeente kunnen zien en dus niet als één van hen, maakt dat sommige bewoners niet willen aansluiten bij de bewonersgroep rond de energietransitie. Maar hoe meer bewoners betrokken raken bij het energietransitieproces, hoe kleiner dat bezwaar wordt. Daarom is het initiatief om jongeren en kunstenaars uit de wijk te betrekken ook zo goed. Evenals het betrekken van kinderen (bij het ontwerp van het speelterrein) en andere bewoners (bij het ontwerp voor de inrichting van het plein, bijvoorbeeld). Door bij de werving de aandacht niet alleen op de energietransitie te richten, maar op het verbeteren van de algehele kwaliteit van de wijk, kunnen meer bewoners gemotiveerd raken om aan te sluiten.

Wat het betrekken bij ontwerpen betreft: het gevoel ergens bij te horen, oftewel sociale cohesie, wordt voor een deel ook door de fysieke omstandigheden beïnvloed. Een prettig plein waar je kunt zitten en een speeltuin waar je elkaar kunt ontmoeten zijn daar goede voorbeelden van. Als dat soort plekken er niet zijn, of slecht zijn vormgegeven, kun je dat als fysieke pijnpunten van een wijk zien. Als je toch met de energietransitie aan de slag gaat, kan het heel positief uitpakken om ook die pijnpunten aan te pakken. Een fysiek pijnpunt van een andere orde (veiligheid) is 'het enge paadje' in de casus Westwijk. Dit voorbeeld laat ook zien dat goedbedoelde ingrepen negatieve effecten kunnen hebben. Zo werd Mirjam van het aanbrengen van camera's alleen maar banger omdat daardoor benadrukt werd dat het een gevaarlijke plek kon zijn.

Gewaardeerd worden

Mensen die met veel problemen kampen, ervaren vaak langdurig een tekort aan waardering. Dit met allerlei negatieve gevolgen van dien. In de casus zijn veel voorbeelden te vinden van activiteiten die wél tot een gevoel van waardering leiden. De kookworkshops op basis van recepten van bewoners vormen daarvan een voorbeeld, maar ook het eenvoudige feit dat de werkwijze van de werkgroep niet vastlag, maar met de bewoners samen werd vastgesteld. De lunch bij de burgemeester was natuurlijk helemaal een vorm van waardering, evenals de tekst die op het bankje werd gezet. Maar ook de mogelijkheid bieden om keuzes te maken of suggesties aan te dragen draagt bij aan het gevoel van waardering.

Wat uit de casus ook duidelijk naar voren komt, is dat bewoners het waarderen wanneer professionals zich in de wijk hebben verdiept voordat zij met hun plannen beginnen, en bij die verdiepingsslag ook bewoners raadplegen. Dat zijn immers degenen die hier het meeste van weten. Niels Götz benadrukt het belang van de tijd en moeite die gedaan wordt om de wijk en zijn bewoners echt te leren kennen. Dit betreft niet alleen de huidige (woon)situatie



Pendrecht - Huiskamer van het gas af

van bewoners in een wijk, maar ook de — recente of zelfs verder teruggaande — geschiedenis van een wijk. Hij verwijst ook naar wat hij 'de menselijke verschraving' noemt. Het frustrerende feit bijvoorbeeld dat je bijna nergens meer persoonlijk contact kunt krijgen: je wordt via websites waar geen telefoonnummer meer op staat of via geprogrammeerde teksten naar FAQ-lijsten gedirigeerd. Het kan door bewoners als heel positief worden ervaren wanneer er wél oprecht aandacht wordt besteed aan hun behoeften en situatie. Aan het begin de vraag stellen in welke informatie bewoners geïnteresseerd zijn, is hier een uitwerking van. Als je daar oprecht in geïnteresseerd bent, zal je ook iets met die kennis doen bij het maken van plannen. De slogan uit hoofdstuk 1, 'vertragen om te kunnen versnellen', benadrukt het belang van de tijd nemen om de wijk en zijn bewoners te leren kennen voordat plannen worden gemaakt.

Duidelijkheid

Vrijwel alle mensen hechten aan duidelijkheid. Maar mensen met schaarste zijn slecht in staat aandacht te geven aan andere zaken, waardoor de kans op vergissingen en onverstandige besluiten toeneemt. Daarom is duidelijkheid voor die mensen al helemaal belangrijk. Ook problemen met lezen en/of de Nederlandse taal draagt bij aan onduidelijkheid. In de casus wordt hier veel aandacht aan geschonken door vooral te werken met beeldmateriaal in plaats van teksten. Dit betreft zowel de huis-aan-huisinformatie als de praatplaten die in het café hangen. Maar ook de diagrammen waar Kevin zo enthousiast over was. “We moeten er straks aan denken om mensen die spijt krijgen na positieve verhalen van de burens een tweede kans te geven”, wordt ergens in de casus gezegd. Ook deze opmerking heeft met het verschaffen van duidelijkheid te maken. Soms wordt voor bewoners pas in tweede instantie duidelijk wat er precies werd bedoeld. Daarom blijven in de casus actieve bewoners ook nog langere tijd na oplevering bij de voorlichting betrokken. Het voorbeeld van het slecht geventileerde huis illustreert het belang hiervan.

Vertegenwoordigers van gemeente, woningcorporaties, bouwbedrijven en dergelijke doen er in het kader van duidelijkheid ook goed aan zich te realiseren dat het perspectief van mensen die met financiële schaarste kampen erg op financiële aspecten is gericht. Er is vaak sprake van een tunnelvisie. In de casus wordt dat geïllustreerd met het uitdelen van gratis producten en het trakteren op drankjes en hapjes. Maar ook het bouwafval dat wordt verzameld en waaruit bewoners kunnen halen wat ze nodig hebben. Ook het helpen met financiële zaken, wat Trees en haar buurvrouw doen, en de tijd nemen om financiële consequenties goed uit te leggen sluiten hier op aan. Het vrijwilligerswerk van Trees en haar buurvrouw helpt overigens ook mee om mensen naar het café te krijgen die daar anders niet zouden komen.

Het is ook belangrijk dat professionals zich goed realiseren dat wat voor hen overduidelijk is, dat voor bewoners vaak helemaal niet is. De zogenaamde

‘vloek van de voorkennis’. Om die reden wordt in de casus vrijwel al het informatiemateriaal samen met de bewoners uit de werkgroep opgesteld. Door daarbij in te haken op dat wat bewoners op dat moment bezighoudt, overigens eveneens kennis waar vooral bewoners over beschikken, neemt de kans dat de boodschap opvalt tussen alle informatie die mensen ontvangen ook toe. Ook de voorbeeldwoning kan hier heel goed bij helpen. Overigens kan de vloek van de voorkennis ook bewoners treffen die al een tijdje in de werkgroep zitten of op een andere wijze betrokken zijn. Het blijft dus belangrijk hier alert op te blijven.

Plezier

Aan het hebben of krijgen van plezier wordt in de casus veel aandacht besteed. Het plezier spat eraf bij Trees als ze in haar luie stoel in het café zit en met veel humor contact legt met de andere aanwezigen. De bewoners blijven naar de werkgroep komen omdat het daar zo leuk is (en volgens Mirjam ook omdat er veel lekkers is), in het café worden geregeld feestjes georganiseerd en de kookworkshops worden vooral veel bezocht omdat bewoners daar plezier aan beleven. Uit het oogpunt van plezier dienen de kookworkshops ook nog een tweede doel: ze proberen ook enthousiasme voor gezond eten op te wekken. Niet alleen vanwege de gezondheid, maar ook omdat een gezonde levensstijl tot aanmaak van serotonine leidt, wat bijdraagt aan een langdurend geluksgevoel. Serotonine draagt ook bij aan vertrouwen, impulsbeheersing, wilskracht en een verandermindset (veerkrachtig zijn). Ook de moestuintjes dragen zowel bij aan plezier als aan een gezondere leefstijl. Dit alles kan ook een positief effect hebben op de sociale cohesie, en daarmee ‘de ziel’ van de wijk, omdat mensen elkaar vaker tegenkomen. Overigens dragen ingrijpende kwesties, wat de wijkgerichte energietransitie natuurlijk ook is, ook bij aan sociale cohesie. Ten slotte: in hoofdstuk 1 komt ook even de zogenaamde wauwfactor van energiemaatregelen ter sprake. Die is in de casus vooral terug te vinden in de voorbeeldwoning.



PosadMaxwan strategy x design

Ten slotte

In de fictieve wijk Westwijk is dus veel goed gegaan. Maar deze fictie kan werkelijkheid worden in 'echte' wijken als bestaande kennis en ervaring optimaal wordt benut. Maar waar te beginnen? Door de oogharen heen al het voorgaande beschouwende, dringen twee hoofdregels zich op. Ten eerste: in de aandachtsarme maatschappij waarin we leven doet aandacht en respect iedereen goed. Het legt een basis voor vertrouwen, en vertrouwen is van grote waarde. Zeker bij complexe projecten als deze. Ten tweede: wie

veel aan zijn of haar hoofd heeft, kampt vaak met een lege accu die snel tot wantrouwen en boosheid leidt en tot een verengde blik. Daarmee rekening houden in het contact betekent onder andere visueel en heel concreet, vooral op het hier en nu gericht, communiceren. Is dit alles een garantie voor succes? Natuurlijk niet. Die is er immers nooit. De kans erop neemt echter zeer waarschijnlijk wel toe. En dat is de moeite al meer dan waard.

Eindnoten

- 1 Akyol, Ö. (2021, 15 oktober). Vernedering wordt vaak volledig onderschat als het over armoede gaat. *Algemeen Dagblad*.
- 2 Oostveen, M. (2021, 10 mei). Hoe een leger aan medewerkers communicatie de belangrijkste coronabrief van het jaar verprutste. *De Volkskrant*.
- 3 Weeda, F. (2021, 24 april). Artsen: bewoners van achterstandswijken beter voorlichten over coronavaccin. *NRC*.
- 4 Uytterlinde, M., Van Hal, A., Kunst, A., Coen, M., & Bouwman, R. (2019, november). Betere wijken dankzij de energietransitie? Platform31.
- 5 Deze opzet is gebaseerd op de reality game 'Energiebesparing Bestaande Woningbouw' van Nyenrode Business Universiteit.
- 6 Straver, K., Mulder, P., Middlemiss, L., Hesselman, M., Feenstra, M., & Tirado Herrero, S. (2020, november). Energiearmoede en de energietransitie: Energiearmoede beter meten, monitoren en bestrijden. TNO.
- 7 Breukers, S., & Mourik, R. (2020). Wijkproces richting Aardgasvrij: Achtergronddocument bij het Wijkproces-gedeelte in de Handreiking Participatie Aardgasvrije Wijken. DuneWorks.
- 8 Jungmann, N., & Wesdorp, P. (2017, januari). Mobility Mentoring®: Hoe inzichten uit de hersenwetenschap leiden tot een betere aanpak van armoede en schulden. Platform31.
- 9 Mullainathan, S., & Shafir, E. (2014). *Scarcity: The New Science of Having Less and How It Defines Our Lives*. Picador.
- 10 Deze tekst over vijf aandachtspunten vormt een korte samenvatting van hetgeen staat beschreven in uiteenlopende bronnen is beschreven, zoals het hiervoor genoemde boek *Scarcity: The New Science of Having Less and How It Defines Our Lives*, het Nibud-artikel 'Omgaan met schaarste', de (vanuit Harvard ontwikkelde) schuldhulpaanpak Mobility Mentoring®, literatuur over *ego depletion* en de zelfeffectiviteitstheorie, het boek *Menselijk leiderschap* van Guido de Valk, de RIVM-publicatie 'Armoede, chronische stress en gezondheid in de gemeente Den Haag' en het boek *Conversational Intelligence* van Judith Glaser.
- 11 Deze tekst over de werking van het brein is gebaseerd op verschillende bronnen, waaronder de boeken *Het slimme onbewuste, denken met gevoel* van Ap Dijksterhuis, *Doen! Nieuwe praktische inzichten voor verandering en groei* van Ben Tiggelaar en *Thinking fast, thinking slow* van Daniel Kahneman. Een aardige beschouwing staat hier.
- 12 Maslow, A. H. (1943). A theory of human motivation. *Psychological Review*, 50(4), 370–396.
- 13 Dit inzicht grijpt onder meer terug op de *negativity bias* (o.a. van Roy Baumeister en Rick Hanson) en onderzoek van Ap Dijksterhuis. Het citaat komt uit deze blog.
- 14 Het Nederlands Centrum Jeugdgezondheid besteedt veel aandacht aan ELS en is in samenwerking met meerdere universiteiten een onderzoeksprogramma gestart (Healthy EARly Life Start, HEALS).
- 15 De *fast strategy* is gekoppeld aan de Life History Theory. Zie o.a. Csathó, R., & Birkás, B. (2018). Early-Life Stressors, Personality Development, and Fast Life Strategies: An Evolutionary Perspective on Malevolent Personality Features. *Frontiers in Psychology*, 9. en Moss, S. (z.d.). *Life history theory*. Sico Tests.
- 16 De Valk, G. (2017). *Menselijk leiderschap: Benut de onbegrensde kracht van het brein*. Futuro Uitgevers, p. 85.
- 17 De Valk, G. (2017). *Menselijk leiderschap: Benut de onbegrensde kracht van het brein*. Futuro Uitgevers, p. 86.
- 18 Susskind, L., & Field, P. (1996). *Dealing with an Angry Public: The Mutual Gains Approach to Resolving Disputes*. Free Press.
- 19 Burgerschapsstijlen: inzicht in drijfveren van burgers. (z.d.). Motivaction.
- 20 Tiggelaar, B. (2013, 13 april). Er passen maar 150 vrienden in je brein. *NRC*.
- 21 Piepers, P. R. (2006, november). Kosten en baten van maatregelen in het sociale domein: Een vervolgonderzoek in het kader van early warning. Arcadis.
- 22 Van Hal, A., Uytterlinde, M., & Coen, M. (2019, september). De derde succesfactor bij het aardgasvrij maken van wijken. Programma Aardgasvrije Wijken.
- 23 Kahneman, D. (2011). *Thinking, Fast and Slow*. Farrar, Straus & Giroux Inc.
- 24 Aan de verklaring van deze mythe liggen bronnen ten grondslag als de filtertheorie van Broadbent en het cocktail-party-effect.
- 25 Heath, C., & Heath, D. (2006). *De plakfactor*. A.W. Bruna Uitgevers. Hierin komt het onderzoek 'De vloek van voorkennis' van Elizabeth Newton uit 1990 aan bod.
- 26 Moore, G. A. (1991). *Crossing the Chasm*. Harper Business; Zoetbrood, P., & Götz, N. (z.d.). Verleid de consument: Inzicht in extra marktkansen voor energie-innovaties. Splus1.
- 27 Van der Werf, G., & Van Duist, L. (2019). Vijf tinten groen: Input voor effectievere duurzaamheidsstrategieën. Motivaction.

- 28 Aan de verklaring van deze mythe ligt naast het onder referentie 26 genoemde *Crossing the chasm* het gedachtengoed van het 'Fusie van Belangenperspectief' ten grondslag (Van Hal, A. (2014). *Fusie van Belangen 2.0: Het verhaal achter een perspectiefverschuiving*. Nyenrode Business Universiteit).
- 29 Voor deze stadia is gekozen in navolging van de publicatie 'Wijkproces aardgasvrij' van Duneworks (2020). De beschrijving van de fases in de kaderteksten is grotendeels ook uit deze publicatie afkomstig.
- 30 In het verhaal zijn ook bevindingen verwerkt uit de publicatie 'Kansrijke aanpakken in gebouwgebonden energiebeparing' (Boerbooms, Diepenmaat & Van Hal, 2010), waarin specifiek op contact met woningeigenaren wordt ingegaan.
- 31 Deze tekst is grotendeels afkomstig uit 'Wijkproces richting aardgasvrij' van Duneworks (2020).

Colofon

Dit is een uitgave van Platform31 en Nyenrode Business Universiteit
Den Haag, maart 2022

Auteurs: Anke van Hal (Nyenrode Business Universiteit), Niels Götz (5plus1)
Coverfoto: Bart van Hattem
Overig beeld: Alex Schröder en beeldbank Platform31, tenzij anders vermeld
Illustraties: Janneke ten Kate
Opmaak: Gé grafische vormgeving

Platform31

Kennis- en netwerkorganisatie Platform31 ziet de **trends** in stad en regio. We **verbinden** beleid, praktijk en wetenschap rondom actuele vraagstukken en komen tot een **aanpak** waarmee bestuurders, beleidsmakers en uitvoerders direct aan de slag kunnen. De oplossingen houden we niet voor onszelf: **iedereen profiteert mee** van de resultaten.
Postbus 30833, 2500 GV Den Haag
www.platform31.nl

Nyenrode Business Universiteit

Nyenrode Business Universiteit werkt aan een duurzame toekomst door studenten en deelnemers te stimuleren zich te ontwikkelen tot verantwoordelijke leiders.
Postbus 130, 3620 AC Breukelen
www.nyenrode.nl

Deze publicatie is voortgekomen uit een van de verdiepingsthema's van het experimentenprogramma Verduurzaming van Kwetsbare Wijken. Dit programma wordt mede mogelijk gemaakt door de deelnemers, het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties en het Programma Aardgasvrije Wijken.

Met dank aan alle beleidsmakers, wijkprofessionals en bewoners die hebben meegewerkt aan de totstandkoming van deze publicatie.

Hoewel grote zorgvuldigheid is besteed aan het samenstellen van deze uitgave, kan de uitgever geen aansprakelijkheid aanvaarden bij eventuele onjuistheden. Aan de inhoud van deze publicatie kunnen dus geen rechten worden ontleend. Alles uit deze uitgave mag worden vermenigvuldigd en/of openbaar worden gemaakt mits de bron wordt vermeld.