**Uitwerking casussen 3 oktober 2022**

**Casus 1**

Mensen kunnen de energierekening moeilijk of niet betalen. In het geval van huurders worden nu mensen aangesloten op het warmtenet, wat een besparing of gelijke situatie moet opleveren alleen zitten mensen vervolgens vast aan 1 warmteleverancier. Normaliter en zeker met deze hoge energieprijzen, zijn mensen gewend om per jaar het aanbod te bekijken en over te stappen. De aanbieder wordt gereguleerd via de warmtewet maar mensen kunnen niet weg. Hoe kan dit meegenomen worden in de onderhandelingen tussen gemeente, corporatie en aanbieder

**Empathy map bewoners**

**Denken**

* Wordt dit duurder?
* Wat betekent het voor mij dagdagelijks?
* Ik wil meer informatie
* Angst (dat het duurder wordt)
* Word ik ‘beetgenomen’ door de instanties?

**Voelen**

* Onmacht
* Angst voor het onbekende
* Achterdocht
* In dubio, tussen : onmachtig want maar 1 aanbieder VS. Fijn dat ik zekerheid heb.
* Gebonden
* Gedwongen
* Iets kiezen is best ingewikkeld
* Verwarring/kennisgat
* Machteloos
* Gedwongen
* Dit is niet iets van mijzelf / ik voel geen betrokkenheid

**Zeggen**

* Ik moet …
* Wat een gedoe, snap jij het nog?
* Niks (?)
* Wat een rommeltje, he?
* Hoe lang denk jij dat het duurt?
* Negativiteit
* Spannend!
* Zou het goedkoper worden?
* Onzeker
* Hoe lang zitten we in de rommel?

**Doen**

* Andere mensen benaderen
* Medestanders zoeken
* Bewoner gaat vragen stellen
* Houdt de voordeur dicht
* Gelaten ondergaan
* In oppositie

**Systeemwereld**

* Havensteder
* Woningcorporatie
* Huiseigenaren
* Huurders
* Koepelorganisaties
* VVE beheerders
* Incassobureaus
* Schuldhulpverlening
* Energieleverancier
* Netbeheerder
* Gemeente
* Ministerie
* ACM
* Aedes
* VNG
* Bouwend Nederland (sector)
* Milieuorganisaties

**Knelpunten**

Op lokaal niveau:

* Vergunningen: wisselwerking tussen bouwers en gemeente
* Gespikkeld bezit in 1 complex
* Botsende normen: conflict tussen bijvoorbeeld en norm voor verduurzamen
* Kleiner wordende woning

**Casus 2**

Er is in kwetsbare wijken vaak een groot wantrouwen jegens de overheid/het systeem. Dat gaat zowel over onderwerpen waar mensen persoonlijk bij betrokken zijn (bijv. de toeslagenaffaire) maar betreft ook het gevoel niet gehoord en gezien te worden, in de steek te worden gelaten. Bewoners mijden zoveel mogelijk contact met de overheid (in eerste instantie gemeente) omdat het in hun ogen vaak meer kwaad dan goed doet. Wat moet er in het systeem veranderen om vertrouwen terug te winnen en het gesprek over de energietransitie aan te kunnen gaan?

**Empathy map bewoners**

**Denken**

- Ze spelen onder een hoedje  
- Ik ga Eneco mooi niet bellen.   
- Ze gaan toch hun eigen gang  
- Hier doe ik niet aan mee!  
- Bekijk het, doe het lekker zelf.  
- Het zal wel weer.

**Voelen**

- Waarom onze wijk?  
- Teleurstelling 3x  
- Angst 2x  
- Frustratie 2x  
- Apathie  
- Boosheid  
- Afkeer  
- Hopen dat het nu anders gaat..  
- Waar bemoei je je mee?  
- De keuze is toch aan mij?  
- Tig voorbeelden dat de gemeente niks doet.

**Zeggen**

- Ik doe niet mee  
- Het is een hoax  
- Zwijgen / prima  
- Ik geloof je niet, je bent niet eerlijk  
- Jullie belazeren ons  
- Laten we in gesprek gaan (positief)

**Doen**

- Niks 3x  
- Nee stemmen, protesteren  
- Afwachten  
- Eerst meedoen, daarna afzeggen  
- Uiteindelijk om hulp vragen  
- In gesprek gaan en actief worden

**Systeemwereld**

- Corporaties  
- Leveranciers  
- Sociaal team  
- De aannemer  
- Energieteam  
- Het sociaal domein  
- Energiemarkt  
- Overheidsregels   
- Vergunningen  
- Systeem van peergroup  
- Belastingdienst

**Knelpunten**

Op systeemniveau:

- Logge systemen met verschillende snelheden en doorlooptijden/vergunningen  
- Elke partij heeft zijn eigen systeem, manier van werken  
- Beleid/uitvoering met verschillende potjes en domeinen, ingewikkeld  
- Roulatie van mensen > groei, onvoldoende capaciteit en kennis  
- Gebrek aan lef! Buiten de regels spelen is nodig.  
- Niet weten wat er écht speelt. Bang om het gesprek aan te gaan.  
- Gat tussen beleid en praktijk  
- Niemand is ervan: niet werken buiten jouw functiebeschrijving

**Hulpvragen**

* Hoe kunnen we eerder in de wijk zitten, nog *voor* het proces?
* Hoe kunnen we iemand verantwoordelijk maken?
* Hoe organiseer je mandaat?
* Hoe krijg ik collega’s mee?
* Hoe kunnen we beleid maken dat beter aansluit bij de praktijk/ervaringen van mensen?
* Wat houdt mensen om het gesprek aan te gaan met bewoners?
* Hoe breek je muren tussen de verschillende domeinen?
* Hoe geef je ruimte aan fouten?
* Hoe stimuleer je om buiten je domein/systeem te werken?

**Groep + acties**

**Groningen:** klusbus en koffiekar > manier om de buurt in te gaan en te verduurzamen. Mooie mogelijkheid om ook meer mensen te betrekken. Verbinding maken met opbouwwerk. Je hebt goud in handen want je komt achter de voordeur. De Gouden Koffiekar. Meelopen met een opbouwwerker.

**Universiteit Utrecht (Irene):** practice what you preach. Doorbreken van klassieke onderzoeken. Dus gewoon mensen interviewen en wegblijven. Een wederkerige relatie opbouwen. Niet alleen halen, maar ook brengen.

**Zeist (Hans):** 2/3 ontmoetingsplekken > zorg, kerk, vanuit het welzijnswerk.  
Afspraak maken met om hen samen te brengen. Verbinden met lef.

**Bewonersinitiatief Duurzame Buurthuiskamers:** met beleidmakers verbinding maken met de leefwereld. Vroeg in de wijk zitten. Verbinding tussen stenen en sociale. Stadsontwikkeling en sociale ontwikkeling. Samen optrekken en niet alleen vanuit de programma’s denken.

**Casus 3**

Bewoners lopen ook erg tegen het systeem aan op het moment dat zij willen gaan werken (o.a. binnen de energietransitie). Dat heeft ook alles te maken met angst en wantrouwen. Bewoners hebben zo’n angst om in financiële problemen te komen als zij gaan werken, dat deze stap voor veel bewoners te groot en te spannend is. Waardoor zij in hun uitkering blijven ‘hangen’. Zo ook binnen de energietransitie: de SROI coördinator van de gemeente heeft contact met allerlei aannemers die bereid zijn om bewoners op te leiden en in dienst te nemen zodat zij in hun eigen wijk of een andere wijk aan het werk kunnen binnen de energietransitie. Maar er zijn geen of nauwelijks bewoners te vinden die hiervoor open staan. Mensen raken bepaalde toeslagen kwijt als zij gaan werken. Waardoor het netto weinig extra’s oplevert om te gaan werken. En als zij om één of andere reden toch terugvallen op een uitkering is opnieuw aanvragen ingewikkeld. En dan kiezen mensen zekerheid boven onzekerheid. Hoe kunnen mensen gemotiveerd en getriggerd worden om toch te gaan werken?

Empathy Map

**Wat voelt de bewoner? Wat denkt de bewoner?**

* Onzekerheid, Speeltje - ik word er niet beter van
* Onmacht, Frustratie - korte termijn, toeslag erna
* Onzekerheid, Faalangst - bang om achteruit te vallen
* Financiële Uitdaging - zal wel kort zijn, levert niets op
* Er alleen voor staan - Waarom zou ik het doen?
* Verlaten
* Wantrouwen, onzekerheid

**Wat zegt de bewoner? Wat doet de bewoner?**

* Je verliest alles - Niets
* Niet gaan werken - Excuses, smoesjes om er onderuit
* Heeft geen zin te komen
* Voordelen bespreken - Nix
* Nix voor mij! - Onrust Stoken
* - Negatief geroddel

Knelpunten:

* Wantrouwen in de overheid – en omgekeerd
* Regelgeving is maatwerk killer
* Persoonlijke belemmeringen
* Gebrek aan integrale verantwoordelijkheid
* Capaciteitsproblemen

Betrokken Systeem :

* SZW/Belastingdienst
* Gemeentelijke regels m.b.t. vrijwilligerswerk
* Belastingdienst
* Werk- en inkomen gemeente
* Deze mensen hebben rugdekking nodig, en veiligheid en geborgenheid. Ze stellen zich kwetsbaar op en een ander moet dat ook
* W&I, Sociaal werk
* Systeem van toeslagen
* Participatiewet

Knelpunten

* Systeem gaat uit van wantrouwen
* Financiering Werk in de Wijk
* Regelgeving W&I rondom uitkeringen
* Ontbreken integrale begroting (gemeentelijke hokjes)
* Onvoldoende toegankelijkheid
* Digibeten
* Onvoldoende ketenmaatwerk
* Te complex voor de doelgroep
* Niet wendbaat/geen maatwerk
* Verschillende organisaties, door de bomen het bos niet meer zien

**Hans van Ammers** (Arnhem)Knelpunt is de terugval in de uitkering/inkomen. We moeten af van het sprokkelen met verschillende budgetten, er moet voldoende aanbod komen. Wie nodig? Programma Doorbraak bij werk. Actie: over een maand scherp in beeld waar precies het probleem zit in de regelgeving en hoe we binnen de gemeente initiatieven langjarig kunnen financieren. Vraag: Wie vanuit SZW kan meedenken bij werklijn 2?

**Bert Vos** (Rotterdam)Kijk uit voor het ritme van de tomatencyclus. Belangrijk om langjarig te kunnen trainen voor werk in de energietransitie. De energietransitie en e-crisis duren nog jaren. Actie: Wil nagaan wat er nodig is om uit de ratrace te komen van kortlopende contracten en aanbestedingsprocedures. Gaat bellen met Marieke Dijksterhuis (Rotterdam). (en ¨schouder aan schouder met HJ richting SZW¨)

**Wilma van de Wilt** (Rotterdams Milieucentrum)Duurzame Diva. Traint milieucoaches. Geldzorgen slokken alles op. Wil mensen meer perspectief kunnen bieden

**Houriah** (Stichting Pauw)  
Werk aan maatwerk en betrek sleutelfiguren en organisaties uit de wijk. Door hiermee bruggen te slaan, lukt het om mensen uit de uitkering te helpen naar werk.

**Jasmien Sanders** (Vivare)  
Benadrukt het belang van communicatie . Luister goed naar de behoefte en probeer onzekerheid weg te nemen. Zet in op het verduurzamen van bewoners ipv verduurzamen van de steden. Gaat hierover extra intern overleg in plannen.

**Nicole de Koning** (Zayaz)   
Wegnemen van wantrouwen, o.a. door meer vrije ruimte ter creëren voor mensen in een uitkering (in geld en in vrije keuze voor mensen)

Zayaz en gemeente werken hier aan . Inzet: 5000 per inwoner (?)

Concreet wil ze in komende maand 50 woningen voorzien van led- verlichting en timers.

**Casus 4**

Het gemeentenummer 14 (netnummer betreffende gemeente) is nu een betaald nummer. Dit is het telefoonnummer wat bewoners moeten bellen om een vraag te stellen waar zij zelf niet uitkomen. Het komt vaak voor dat bewoners lange tijd in de wacht staan. Hierdoor raakt hun beltegoed op, hebben zij soms nog steeds niemand gesproken van het gemeentenummer en kunnen zij de rest van de maand geen andere mensen/ instanties meer bellen.   
Ook is een internetaansluiting/ Wifi op de telefoon voor bewoners met een minimum inkomen geen vanzelfsprekendheid. Het komt regelmatig voor dat bewoners dit niet zelf kunnen betalen en WiFi aftappen van bijvoorbeeld een buurman. Wanneer de buurman verhuist, zit de bewoner zonder internet/Wifi thuis. En dat terwijl tegenwoordig alles online geregeld moet worden en ook sociale contacten via Whatsapp lopen.  
Wat kunnen we doen om bereikbaarheid in stand te houden?

Empathy Map

**Wat voelt de bewoner? Wat denkt de bewoner?**

* Frustratie - het ligt aan mij
* Machteloosheid - ik doe er niet toe
* Moedeloosheid - hoe los ik dit op
* Eenzaamheid - het doet er niet toe (je te laten horen)
* Schaamte - ik word toch niet gezien
* Boosheid - het heeft geen nut
* Angst
* Minachting
* Voelt zich dom
* Voelt zich ongehoord
* Voelt zich onbegrepen

**Wat zegt de bewoner? Wat doet de bewoner?**

* Niets - Niets
* Schelden - Terugtrekken
* - oplossing in eigen netwerk
* - wachten
* - wijkpunt (netwerk)
* - het ene gat met het andere dichten
* - creatieve oplossingen (korte termijn)

Knelpunten

* Ontbreken van cohesie/samenwerking tussen partijen
* Controlemaatschappij: Wantrouwen is startpunt
* Taal en digitaal als enig medium

Hulpvragen

* Hoe kunnen we dichterbij de bewoners in de wijk komen te staan?
* Hoe kunnen we de samenwerking in de wijk versterken?
* Hoe doorbreken we de spiraal van wederzijds wantrouwen
* Hoe kunnen we taal en digitalisering beter inzetten?

Wat kun je hieraan doen?

* 14 – xx nummers gratis maken
* Gratis wifi in de stad
* Zorg dat gemeente voor iedereen bereikbaar is
* Relatietherapie overheid/bewoners, doorbreken negatieve modus van alle partien
* Contacten in de wijk versterken, best persons (ambassadeurs in de wijk
* Communiceer helder (NL leest, plaatjes, Jip en Janneketaal)
* (moet alles in het Nederlands??)
* Ga werken in een team in de wijk, op een locatie in de wijk

Groep

Willem (SZW)

Hyat (De Verbindingskamer)

Maria Kluijtenaar (gemeente Rotterdam)

Lieke van Acht (Zayaz)

Sandra Smit (Vivare)

Tessa van Duijvenbode (Havensteder)

Regien van Adrichem (City Deal Energieke Wijken)