

Bijlage aanvraag Programma Aardgasvrije Wijken

Participatie- en communicatieplan PAW De Hilversumse Meent

De Meent is een zeer actieve wijk met verschillende bewonersinitiatieven. In 2014 ontstond het eerste bewonersinitiatief met het thema energie besparen. Dat werd met veel enthousiasme ontvangen. De (bewoners) Stichting Hilversumse Meent zette aardgasvrij in 2017 op de wijkagenda. Dat jaar zijn de wijkstichting, woningcorporaties de Alliantie en Het Gooi en Omstreken, netbeheerder Liander en de gemeente gaan samenwerken in de werkgroep Meent Aardgasvrij met het doel te verkennen wat nodig is om de wijk aardgasvrij te krijgen. Vanaf 2017 heeft de werkgroep bewoners geïnformeerd en betrokken bij het opstellen van de wijkaanpak en de uitvoering daarvan.

Informereren, verbinden en betrekken

Voor de proeftuin wordt de communicatie/participatie aanpak van afgelopen jaren verder uitgewerkt langs de lijn van informeren, verbinden en betrekken. De communicatie en participatie wordt voorbereid en afgestemd in een werkgroep waar alle bovengenoemde partners zitting in hebben. Daarbij wordt nauw samengewerkt met verschillende stakeholders en bewonersgroepen in de wijk. Met name de klankbordgroep die in 2018 is opgericht, de energiecoaches en de koplopers (31 meentbewoners die in 2019 met steun van de werkgroep Meent Aardgasvrij plannen hebben gemaakt voor het aardgasvrij maken van hun woning) spelen een belangrijke rol in het verbinding leggen met en enthousiasmeren van bewoners.

Maatwerk staat centraal in de communicatie en participatie. Dat is mogelijk omdat gebruik wordt gemaakt van de BSR Leefstijlen Energietransitie en omdat per woningblok plannen worden gemaakt en uitgevoerd. Na ieder blok evalueren we en passen we aan. We leren in het deel van de Meent dat proeftuin is, we delen dat met de rest van de wijk.

Meer informatie over de uitgangspunten van de communicatie/participatie, leefstijlen, stakeholders, de risico's staat in de bijlage.

De participatie (2020-2022)

We onderscheiden we de eerste twee jaar (2020-2022) vijf stappen, die deels parallel lopen.

Stap 1: Wijkbrede campagne (informereren)

Doel: voorlichting en bewustwording

De proeftuin start met een wijkbrede (1800 woningen) campagne. We vertellen dat we door een bijdrage van het Rijk een versnelling kunnen maken in het aardgasvrij krijgen van de Meent. Dit gebeurt wijkbreed omdat de proeftuin in de Meent Noord een opstap is voor de Meent Aardgasvrij in 2035. We leren en ervaren in de proeftuin (over technieken, financiën, processen). Deze kennis biedt kansen en mogelijkheden voor de rest van de wijk. Dit geeft energie aan bewoners die al in beweging zijn of in beweging willen komen.

Voorbeelden acties: huis-aan-huis nieuwsbrief, wijkbijeenkomst, informatiebord in wijkcentrum en winkelcentrum, wijkbijeenkomst.

Stap 2: Informeren en verbinden: proeftuin Meent (Raadplegen)

Doel: integrale blik + inzicht welke bewoners en woningblokken als eerste mee willen doen

Open gesprek met de bewoners, waarbij kennisoverdracht en elkaar leren kennen centraal staan: wat zijn de wensen en zorgen van eigenaarsbewoners én van huurders, welke quick wins zijn er om vertrouwen en draagvlak op te bouwen en gevoel te krijgen bij thema's en ingrediënten die belangrijk zijn voor het plan van aanpak en de samenstelling van de arrangementen. De energie in de wijk wordt bloot gelegd en de koppelkansen op blokniveau in kaart gebracht.

Middelen en activiteiten worden ingezet die passen bij de leefstijl en achtergrond van de bewoners, bijvoorbeeld:

- Kleinere olopjes en bijeenkomsten per blok: keukentafelgesprekken, mobiele infobus door de straten, aanschuiven activiteiten Kruisdam, olopje bij de Kinderboerderij, aanschuiven ouderraad school.
- Aanschuiven bij informele olopjes van stakeholders en bewonersclubjes, gesprekken met energiecoaches en de bestaande koplopers
- Enquete (online)

Resultaat: een lijst met uitgangspunten, randvoorwaarden en koppelkansen. Contact met de bewoners en woningblokken die als eerste mee willen doen en mogelijke initiatieven.

Stap 3: Toetsen prototypes arrangementen (Advies vragen)

Doel: arrangementen aanscherpen

Het arrangementenmodel dat wordt ontwikkeld, geeft per type woningen de technische en financiële oplossingen, de organisatie en participatieaanpak het juridisch kader weer om de woning aardgasvrij te maken. Hiermee kan de woningbezitter de oplossingen kiezen die het beste bij zijn persoonlijke situatie past. Bij het maken van de arrangementen wordt advies gevraagd aan bewoners zodat deze passen bij de bewonerswensen. Ook wordt getoetst of ze begrijpelijk en overzichtelijk zijn. Dit gebeurt op verschillende manieren, bijvoorbeeld keukentafelgesprekken en onlinetools, zodat we de diverse leefstijlen in de wijk aanspreken.

Resultaat: een aantrekkelijk arrangementenmodel, afgestemd op wensen bewoners.

Stap 4: Co-Creëren van het plan op blokniveau (Coproducteren)

Doel: plannen maken per woningblok

De aanpak is op basis van vrijwilligheid: er wordt gestart bij woningblokken met bewoners die graag mee willen doen. Per blok maken de woningeigenaren, bijvoorbeeld tijdens keukentafelgesprekken of met digitale tools, op basis van het arrangementenmodel keuzes die wat hun betreft de meest ideale oplossing is (technisch, juridisch, organisatorisch, financieel). Dat wordt uitgewerkt in een plan van aanpak (de gekozen warmtevoorziening, het proces van realisatie, koppelkansen, vorm ondersteuning, randvoorwaarden). De

woningcorporaties maken, ook per blok, in samenspraak met hun huurders deze plannen. Daarbij wordt rekening gehouden met de spelregels en procedures van de corporaties als mede de belangen van de huurders.

Gekozen oplossingen en stappen die gezet worden, worden gedeeld met de rest van de wijk. Bewoners van de eerste blokken zijn ambassadeurs. De andere bewoners kunnen zo 'meekijken' en inzicht krijgen in de mogelijkheden.

Resultaat: een door de bewoners gedragen plan van aanpak, met tijdsplan, selectie van aanbieders, financieringsmogelijkheden en zachte ondersteuning (verhuizing, opruimen, kleine klusjes) door bewoners onderling of een derde partij.

Participatie proeftuinaanpak de Meent



Stap 5: Uitvoering per woonblok: evalueren, leren en bijstellen (Beslissen)

Doel: realisatie Aardgasvrij in de eerste vijf blokjes en leren van de ervaringen

Het eerste woonblok gaat aan de slag met het plan van aanpak dat de bewoners samen hebben gemaakt. Er is 1 aanspreekpunt voor bewoners en met regelmaat voeren we keukentafelgesprekken waar ze ervaringen kunnen delen en successen kunnen vieren. De insteek is leren van elkaar en lessen ophalen voor de volgende blokken. De lessen, ervaringen en successen worden uitgedragen in het proeftuingebied, de gehele Meent, Hilversum en regio.

Proeftuinaanpak na 2022: opschalen

De eerste paar jaar ontwikkelen en leren we samen met bewoners die graag mee willen doen, zoals hierboven beschreven. De uitkomsten van de eerste fase woningen (2020-2022) vertalen we in een meer standaard pakket van oplossingen en keuzeopties. Vanaf 2022 wordt opgeschaald naar steeds grotere woningblokken. Er wordt gekeken of de aanpak leidt tot een snellere voorfase en overzichtelijke afstemming met bewoners. We evalueren en passen aan waar nodig. Dat geldt ook voor de communicatie en participatie aanpak. Dit proces repeteert zich tot einde 2027.

In de laatste fase richten we ons op achterblijvers. In open dialoog met bewoners kijken we hoe we bewoners die nog niet willen of kunnen, mee kunnen krijgen. Ondanks de voordelen van het arrangementenmodel is het realistisch te verwachten dat een deel van de bewoners zal afwachten. Door deze bewoners actief bij dit vraagstuk te betrekken, leren we en kunnen we meer grip krijgen. Met hun zullen we bijv. actief bespreken welke voorwaarden redelijk zijn en welke bestaande tools passen bij de wijk of dat er andere ontwikkeld moeten worden. We zoeken naar een werkwijze waarmee we alle bewoners mee kunnen nemen naar een aardgasvrije toekomst.

Communicatie/participatie 2017- 2020

Vanaf 2017 heeft de werkgroep Meent Aardgasvrij bewoners geïnformeerd en betrokken bij het opstellen en uitvoeren van de wijkaanpak (bewonersbijeenkomsten, kennissessies, klankbordgroep). Via www.hilversum.nl/meentaardgasvrij, nieuwsbrief huis aan huis (2x p.j.), flyers/posters, artikelen wijkblad 'Je Meent het' en een digitale nieuwsbrief zijn wijkbewoners op de hoogte gehouden van alle stappen, bijeenkomsten, plannen, uitkomsten onderzoeken, verhalen van ambassadeurs en tips en tricks voor energie besparen. Op verschillende manieren zijn bewoners ook betrokken bij de aanpak. We hebben bijv. in 2018 de oproep gedaan wie op korte termijn aardgasvrij wil worden (koplopers). 31 Meentbewoners meldden zich aan en zijn in 2019 begeleid in het maken van verduurzamingsplannen voor hun woning. Daarnaast zijn 15 energiecoaches opgeleid, die bewoners pro actief informeren over energie besparen.

De bewoners in beeld: demografisch en leefstijlen

De Hilversumse Meent telt 4.100 inwoners, eenderde is 65 jaar of ouder. Veel wonen in de wijk vanaf het begin. 19% van de bewoners is jonger dan 19 jaar. Er is een kleine niet

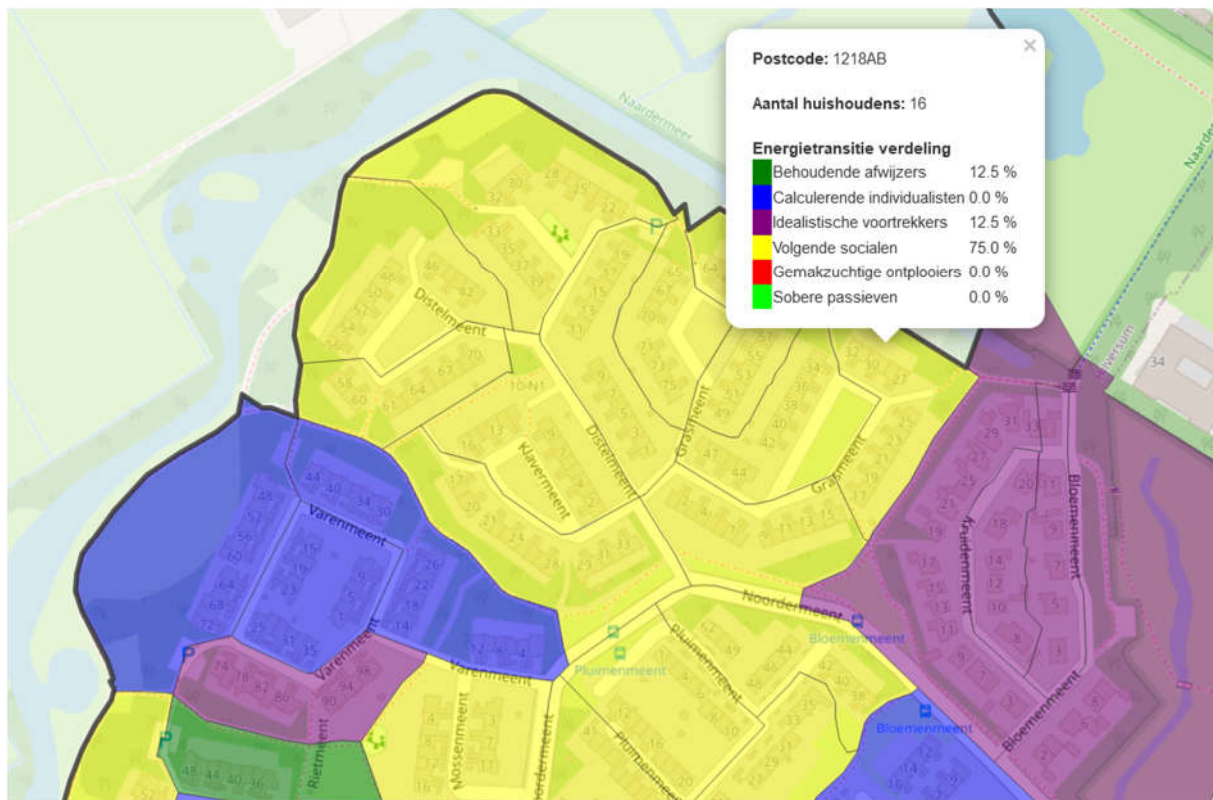
westerse gemeenschap met diverse achtergronden (10%). Inkomen en opleiding is iets hoger dan gemiddeld. De wijk krijgt een ruime voldoende in de leefbarometer van het Rijk. Er is een beperkt aantal verhuisbewegingen (4%). Uit buurtgesprekken blijkt dat bewoners graag zien dat het groen beter wordt onderhouden, het parkeren rondom het winkelcentrum wordt aangepakt en dat er woningen voor ouderen komen.

Veel bewoners zijn actief in de wijk, ook met duurzame initiatieven (bijv. energiebespaaracties en een collectief zonnedak met 30 zonnepanelen en 30 bewoners die participeren). De onafhankelijke wijkstichting (www.hilversumsemeent.nl), belangenbehartiger bewoners, bestaat 40 jaar en exploiteert het wijkcentrum Kruisdam. Onder de stichting vallen verschillende buurtwerkgroepen, activiteiten en zorg voor elkaar. Het wijkcentrum ligt bij het winkelcentrum, waar ook de sporthal staat en het scholencomplex, grenzend aan het proeftuingebied. De proeftuin ligt in het noordelijke deel. Een gebied met huur- en koopwoningen, deels gespikkeld bezit. Vooral eengezinswoningen in een rijtje, twee-onder-eenkap en vrijstaand.

Leefstijlen

Met inzicht in leefwerelden kan je gedrag van mensen verklaren en communicatie/participatie gericht en effectiever inrichten. Wij gebruiken de BSR (Brand Strategy Research) Leefstijlen Energietransitie die 6 groepen onderscheidt (gemakzuchtige ontplooiers, idealistische voortrekkers, calculerende individualisten, volgende socialen, sobere passieven en behoudende afwijzers). Iedere wereld heeft een andere houding t.a.v. de energietransitie en wil op een andere manier en mate betrokken en aangesproken worden. In de proeftuin wonen vooral de Volgende Socialen (weinig bezig met verduurzamen, vinden interessant wat in hun straat gebeurt en gaan graag met buurtbewoners ergens voor, willen meedoen als ze ontzorgd worden), de Calculerende Individualisten (zijn berekend, wil alles weten van de techniek en wat het hem oplevert) en Idealistische voortrekkers (vinden meedoen met de energietransitie belangrijk en doen dat ook, dat andere mensen dit niet doen begrijpen ze niet). Een klein deel van de bewoners zijn Behoudende Afwijzers (zijn niet bezig met milieu en geloven daar ook niet in).

Op postcode niveau weten we welke leefstijl waar woont. Omdat per woningblok plannen worden gemaakt, kunnen we met de kennis van de leefstijlen (gecombineerd met demografische gegevens en kennis van de woningcorporaties over huurders) de communicatie en participatie heel gericht inzetten. We zorgen voor maatwerk: middelen, participatieactiviteiten, de tone of voice, de incentive om mee te doen. Een bijeenkomst of informatiematerialen die uitgebreid en zakelijk de berekeningen laten zien en waar deskundige toelichting geeft, spreekt de Calculerende Individualist aan. De Volgende Socialen haken daar op af. Ze willen in groepsverband meedenken en plannen toetsen. Niet tijdens formele bijeenkomsten maar tijdens het wijkfeest of een activiteit georganiseerd voor hun straat.



Voorbeeld leefstijlen Hilversumse Meent

Stakeholders

De proeftuin aanvraag is gemaakt in samenspraak met de partners van de werkgroep Meent Aardgasvrij. Deze partijen blijven partners in de proeftuin. De werkgroep heeft in 2017 de stakeholders in beeld gebracht. Afgelopen jaren zijn nieuwe groepen ontstaan die voor de proeftuin een belangrijke rol spelen:

- Om te zorgen voor een breed draagvlak is in 2018 een klankbordgroep ingesteld (2 bewoners per straat (26 straten)). De klankbordgroep was t/m 2019 kritische meedenker in de wijkaanpak. De klankbordgroep blijft in de proeftuin een actieve rol spelen als kritische meedenker en als community die weet wat er speelt, geluiden ophaalt en ideeën inbrengt.
- Er zijn 15 energiecoaches actief in de wijk. Zij hebben in 2019 15 energiecoachgesprekken gevoerd, begin 2020 stonden er 50 in de planning. Zij zijn opgeleid door HOOM/Hilverzon met aanvullende module voor de Meent. Zij komen bij de bewoners thuis en zijn laagdrempelige ambassadeurs, ook tijdens de proeftuin.
- In 2018 heeft de werkgroep een oproep gedaan in de wijk wie op korte termijn aardgasvrij of aardgasvrij klaar wil worden (koplopers). 31 Meentbewoners meldden zich aan. Zij zijn in 2019 begeleid en hebben plannen gemaakt. Een deel van deze bewoners is of gaat binnenkort met de uitvoering starten. De koplopers zijn, nu en tijdens de proeftuin, ambassadeurs voor hun straat, blokje en wijk.

Andere stakeholders die we bij de proeftuin gaan betrekken:

- Bewonerscommissies en huurdersorganisaties van de woningcorporaties.

- Energiecoöperaties (HET / HilverZon): organiseren in Hilversum verschillende voorlichtende activiteiten. HilverZon heeft de energiecoaches van de Meent opgeleid.
- Scholen: via de scholen kunnen we jonge gezinnen bereiken bijv. via informatieavond op school, informatieposters op het prikbord en indien mogelijk aansluiten bij een bestaand vak over energie/duurzaamheid.
- Kinderboerderij: ook dit is een plek om (groot)ouders te bereiken.
- Versa Welzijn: wij zien de mogelijkheid om de kennis en kunde van de welzijnsorganisatie in te zetten voor het bereiken van de kwetsbare doelgroepen.
- Ondernemersvereniging winkelcentrum: we zien kansen om met de winkeliers samen te werken om van het winkelcentrum een voorlichtingslocatie te maken. Startend met informatieborden en uiteindelijk in of nabij het winkelcentrum een informatiecentrum.
- Duurzaam bouwloket (deelnemer van het energiedienstenbedrijf in ontwikkeling): regionaal is het duurzaam bouwloket de plek voor informatie en advies. Wij zien kansen om met het duurzaam bouwloket een informatiecentrum in de wijk te realiseren.

Participatie en communicatie uitgangspunten

Communicatie uitgangspunten

- Onze informatie is eerlijk, open en afgestemd met partijen waarmee we samenwerken.
- Er komt een communicatie en participatietoolbox (één boodschap, persbeleid, beeldmerk, standaard middelenmix).
- We zijn duidelijk over onze eigen rol én over de invloed van bewoners en andere partijen.
- Met kleine (herkenbare) verhalen vertellen we het grote verhaal.
- We laten zien welke duurzame stappen bewoners zetten en laten verschillende leefstijlen aan het woord. We zetten verschillende middelen in, bijvoorbeeld een open huizenroute, jaarlijks festival, blogs in wijkblad, digitale nieuwsbrief.
- We geven duidelijkheid over proces en inhoud. We zijn eerlijk over de dingen die we nog niet weten.
- We stellen kennis en informatie uit de proeftuin beschikbaar aan de rest van de wijk.
- De inrichting van de communicatie stemmen we af op de leefstijlen.
- We gebruiken een positief frame.
- Er is een vast aanspreekpunt voor bewoners, die ook de sociaal maatschappelijke aspecten monitort.
- We realiseren een informatiecentrum in of nabij het winkelcentrum. Voor bewoners van de proeftuin een plek om op een laagdrempelige wijze in contact (bijv. inloopspreekuur) te komen met de projectleider en andere betrokkenen. Andere wijkbewoners kunnen hier terecht voor informatie, advies en de voorbeelden uit de proeftuin. Daartoe werken we samen met onze partners, zoals het duurzaambouwloket/regionaal energiedienstenbedrijf. Het doel is het informatiecentrum in te gaan zetten op andere thema's.

Participatie uitgangspunten

- We hebben niet één oplossing voor participatie. Maatwerk op basis van leefstijlen staat centraal.
- We zetten verschillende vormen in zodat iedereen mee kan doen.
- We starten met participatie in de blokken waar initiatieven ontstaan en energie is.
- We gaan gefaseerd te werk, evalueren, leren en stellen bij.
- We zijn duidelijk in de mate van invloed in de verschillende fase van het proces.
- We blijven dichtbij de ambities, wensen en zorgen van bewoners: in het plangebied wonen verschillende bewoners, in de versnelling vragen we veel van ze, het is belangrijk dat ze zich gehoord voelen, grip ervaren en dat de aanpak en de arrangementen goed aansluiten bij wat ze verwachten en nodig hebben om mee te doen.
- We ondersteunen initiatieven buiten het proeftuingebied met kennis en informatie uit de proeftuin.
- We benutten de lokale kracht, stimuleren en verstevigen deze: in de wijk zijn veel actieve bewoners en kleine initiatieven, zowel gericht op de energietransitie als op sociale activiteiten en zorgen voor elkaar.
- We maken de ruimtelijke, sociale en economische koppelkansen zichtbaar en benutten deze: de energietransitie legt veel andere zaken bloot, zoals energiearmoede en biedt kansen, voor lokale werkgelegenheid, werken aan sociale cohesie en verbeteren van de buitenruimte.
- We trekken samen op met de woningcorporaties, dat geldt specifiek voor het gespikkeld bezit. Spelregels van de corporaties zijn leidend.

Organisatie van de communicatie en participatie

Er komt een werkgroep Communicatie & Participatie waarin alle partners zitting hebben: de twee woningcorporaties, de netbeheerder, de wijkstichting en de gemeente. (Zie ook onderdeel Regie & Organisatie). De gemeente heeft de regie. Met een aantal vaste groepen stakeholders (energiecoaches en klankbordgroep bijvoorbeeld) organiseren we een vaste overlegstructuur.

Draagvlak en risico's

Het draagvlak voor de Meent Aardgasvrij en de proeftuinaanvraag bij de stakeholders (wijkstichting, netbeheerder en de woningcorporaties) is groot. Zij hebben meegewerkt aan deze aanvraag en hun medewerking toegezegd. De wijkstichting, onafhankelijk belangenbehartiger van bewoners, heeft in 2017 aardgasvrij op de wijkagenda gezet. De wijkbewoners zijn afgelopen 2 jaar met regelmaat door wijkstichting en de werkgroep geïnformeerd over de stappen van de wijkaanpak.

Met de klankbordgroep is in februari gesproken over hun rol in de proeftuin. Zij willen graag hun rol uitbreiden en een actieve rol spelen bij de proeftuin bijv. in de vorm van een community. Er zijn afspraken gemaakt hier samen verder invulling aan te geven. Dit geldt ook voor de energiecoaches

We zien een aantal risico's:

- Afwijkende koers van leden van de klankbordgroep of energiecoaches: om blijvend met elkaar in gesprek te blijven en input op te halen wordt regulier overleg ingepland.
- Antibeweging in wijk of stad: door standaard overleg met stakeholders verwachten we hier op tijd op te kunnen acteren. Daarnaast hebben we na iedere blok een evaluatiemoment waarop we kunnen bijsturen.
- Afwachtende houding bewoners: de kleinschalige aanpak maakt het mogelijk om in persoonlijke gesprekken het waarom in beeld te krijgen en daarop te acteren. Daarnaast zien we mogelijkheden om vertrouwen te winnen door andere thema's eraan te koppelen, zoals spelen of groen in de buurt. Ook gaan we in samenspraak met bewoners kijken wat ze nodig hebben om mee te doen.
- Individu wil niet meewerken aan blokoplossing: met de gekozen aanpak en techniek heeft een bewoner deze keuze. Dat heeft geen invloed voor de bewoners die wel verder willen en de voortgang van de aanpak.