



OP WEG NAAR EEN AARDGASVRIJE BUURT

handreiking buurtaanpak en organiseren klantreis

www.bronckhorst.nl



gemeente Bronckhorst





De Buurtaanpak is gemaakt door Transitiehuizen, in opdracht van de gemeente Bronckhorst en in samenwerking met inwoners uit de Bloemenbuurt in Zelhem, lokale bedrijven, maatschappelijke partners en het team van medewerkers van de gemeente. Erik Mol, Otto Willemsen, Ellen Somsen, Luc Jansen en Eileen Mentink: onze dank en veel succes met deze Buurtaanpak.

Transitiehuizen
Carla Onderdelinden en Patricia van der Haak
Oktober 2022

transitiehuis
begeleiders van transformatie



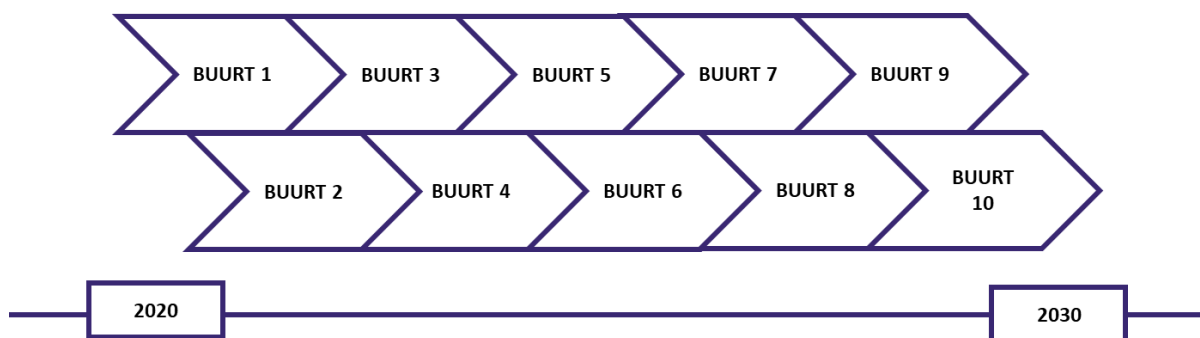


Voorwoord

In 2050 moeten alle woningen en gebouwen in Nederland 'van het aardgas af' zijn. Dat is de afspraak in het klimaatakkoord. Bronckhorst bereidt zich voor op deze omslag. Met onze 'warmtevisie' zetten we samen met inwoners en organisaties concrete stappen: Bronckhorst op weg naar aardgasvrij.

Stapsgewijs gaan we van het aardgas af. Deze omslag heeft uiteindelijk een positief effect op wooncomfort, luchtkwaliteit en gezondheid.

We helpen tot 2030 tien buurten intensief om van het aardgas af te gaan. Elke buurt krijgt twee jaar begeleiding. De Bloemenbuurt in Zelhem en het stadje Bronckhorst zijn al gestart als proefbuurten. We trekken hier samen met bewoners en organisaties op en leren van de ervaringen. We zetten stappen om energie te besparen en zelf op te wekken. We zoeken naar duurzame aanpassingen in een prettige leef- en woonomgeving. Denk aan meer groen en biodiversiteit in de buurt en de afvoer van regenwater bij extremere buien. De warmtevisie is opgesteld onder de voorwaarde dat het Rijk bijdraagt aan de uitvoeringskosten.



Visualisatie van het begeleidingsproces: de gemeente werkt de komende jaren steeds in twee buurten tegelijkertijd.





Inhoud

1. Introductie voor de procesbegeleider	5
2. Korte beschrijving van de instrumenten	6
3. De samenhang tussen de instrumenten	13
4. De buurtaanpak - initiatieffase	15
5. De buurtaanpak - verkenningsfase	18
6. De buurtaanpak - planfase.....	22
7. De buurtaanpak - uitvoeringsfase	26
8. Tot slot	30
9. Bijlagen	31

*Wil je deze handreiking verbeteren? Stuur je tips, ervaringen uit de praktijk, nieuwe instrumenten en praktische werkvormen naar **Ellen Somsen**. Zij beheert dit document.*

e.somsen@bronckhorst.nl



1. Introductie voor de procesbegeleider

Twee jaar begeleiding: opbouwen en afbouwen

Je bent als procesbegeleider twee jaar bij een buurt betrokken. In het begin organiseer en initieer je veel, met als doel dat de buurt in de loop van de tijd steeds meer zelf kan oppakken. Bijvoorbeeld: wanneer je een mooi partnernetwerk hebt georganiseerd dat een goed palet van producten en diensten kan aanbieden aan de buurt, kan de buurt ook echt zelfstandig aan de slag met het verduurzamen van de woningen. Je bouwt niet af naar nul; de gemeente zal langjarig betrokken blijven bij de energietransitie. Een buurt is na twee jaar namelijk nog niet aardgasvrij (maar wel klaar voor de start).

Het werk dat je in deze twee jaar opbouwt en weer overdraagt (aan uitvoerende partners en de buurt zelf) kan je organiseren met behulp van een aantal instrumenten:

1. voor het buurtproces: de buurtaanpak
2. voor de samenwerking met het netwerk: de belangenroos
3. voor het verduurzamen van de woningen: de klantreis
4. voor een doelgerichte en doelmatige uitvoering: de buurtagenda



Opbouwen en afbouwen van de gemeentelijke betrokkenheid bij een buurt.



2. Korte beschrijving van de instrumenten

De buurtaanpak

Met de buurtaanpak kan de procesbegeleider het buurtproces organiseren. De buurtaanpak bestaat uit vier fasen: de initiatiefase, de verkenningsfase, de planfase en de uitvoeringsfase. Aan het eind van de twee jaar betrokkenheid kan de uitvoeringsfase beginnen. De buurt is dan in staat om grootschalig en samen met partners en leveranciers aan de slag te gaan met het verduurzamen van huizen, tuinen en buurt.

In elke fase realiseer je een aantal resultaten. Dat doe je aan de hand van vijf inhoudelijke actielijnen. In elke fase bouw je zo een stukje van de eindresultaten op. In de initiatiefase is de gemeente zelf aan zet maar naarmate het proces vordert, zijn de acties steeds meer een samenspel: tussen de gemeente, partners, leveranciers en inwoners. Het werk van een procesbegeleider verschuift dus in de loop van twee jaar van zelf doen naar zorgen dat anderen het werk kunnen doen en zorgen voor een soepele samenwerking.

De buurtaanpak is geen vast plan. Het moet niet perse zoals we hier schetsen. Zie het als een flexibel planbord dat houvast geeft. Op papier ziet het er strak geordend uit maar de werkelijkheid is vaak veelzijdiger. Je kunt de acties dan ook flexibel inplannen. De buurtaanpak is dienend. De energie en motivatie van inwoners, partners en leveranciers is leidend.

De instrumenten buurtagenda, belangenroos en klantreis zijn ook weer onderdeel van de buurtaanpak. Zo is alles met alles verbonden en kan je integraal werken. We geven hierna ook een korte beschrijving van deze instrumenten. Daarna werken we de buurtaanpak per fase verder voor je uit zodat je concrete handvatten aangereikt krijgt om je werk als procesbegeleider goed te doen.



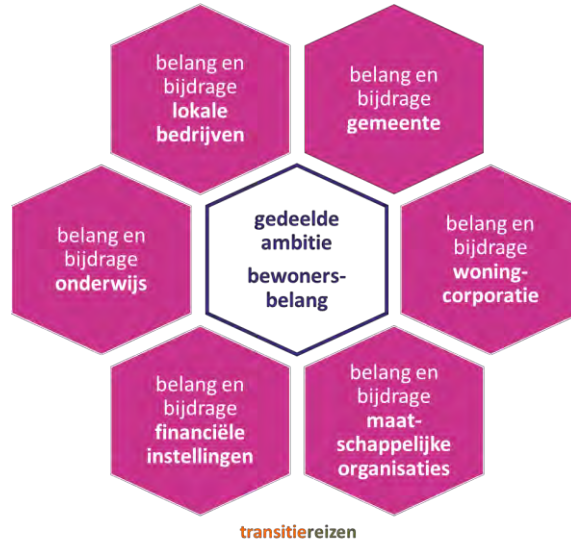


De Buurtaanpak samengevat in één schema.

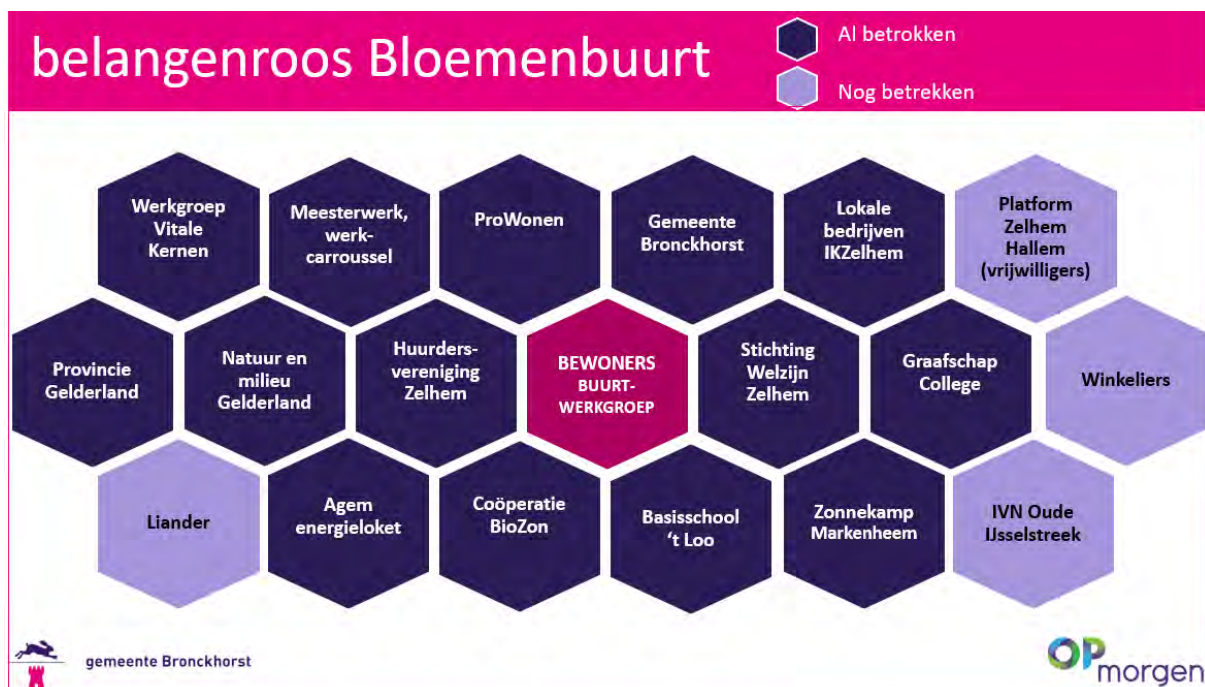
De belangenroos

Je kunt goede samenwerking organiseren als inwoners, de gemeente, partners en leveranciers helder zijn over hun belangen en bijdragen en iedereen ook echt wil werken aan de bedoeling (aardgasvrij en toekomstbestendig maken van de buurt). De belangenroos is een instrument waarmee je dit kunt onderzoeken en organiseren. We hebben het dan concreet over het organiseren van samenwerking tussen de gemeente, inwoners, partners en leveranciers. De belangenroos stelt het belang van de inwoners en de buurt centraal en vouwt daar de belangen en bijdragen van de partners dienstbaar omheen. De belangenroos speelt een rol in elke fase van de buurtaanpak (zie de uitwerking van de buurtaanpak).

Je kunt een **externe belangenroos** maken voor de belangen en bijdragen van inwonerorganisaties, partners en leveranciers en een **interne belangenroos** maken voor de verschillende beleidsafdelingen van de gemeente (t.b.v. het inventariseren meekoppelkansen). In de bijlage vind je een werkboekje met meer uitleg, het sjabloon en de vragenlijst.



De belangenroos inventariseert de belangen en bijdragen van verschillende soorten partners (inwoners, bedrijven en organisaties). In de bijlage vind je het sjabloon om zelf mee te werken. Hieronder zie je een ingevuld voorbeeld uit de Bloemenbuurt in Zelhem met de bijdragen van IKZelhem, Agem, Meesterwerk en ProWonen uitgelicht (volgende pagina).





De bijdragen van IKZelhem, Agem, Meesterwerk en ProWonen uitgelicht.

De reis van de bewoner (klantreis)



De reis van de bewoner: vijf stappen.

Vertrekpunt - Woning en bewoner staan centraal

Het is de bedoeling dat de woningen verduurzaamd worden. Wat er moet gebeuren verschilt per type woning en soort huishouden. De energietransitie is altijd maatwerk. Sommige woningen zijn al goed geïsoleerd maar er zijn ook nog woningen met energielabel E, F of G. De eigen woning en de woonsituatie van de bewoners staat centraal in de bewonersreis.

Stap 1 - bewustworden

Tijdens de eerste stap gaan bewoners zien dat zij met hun huis aan de slag moeten. Wat er precies moet gebeuren hangt af van de maatregelen die al genomen zijn, de warmte wensen van de bewoners en hun ambitieniveau: een lage energierekening, een aardgasvrije woning of een energieneutrale woning (zelf opwekken).



Stap 2 - activeren en oriënteren

Tijdens de tweede stap gaan bewoners informatie verzamelen: wat kan er allemaal? Wat zijn mijn wensen? Is het ook haalbaar en betaalbaar? Wat levert het op? Wat doen andere bewoners? Betrouwbare leveranciers, praktische informatie en goede ervaringen van buurtgenoten motiveren huiseigenaren om in beweging te komen.

Stap 3 - Plannen en regelen

Tijdens de derde stap gaat de bewoner het werk inplannen en leveranciers en financiers regelen. Vaak verzorgt een ontzorgende partij dit (bijvoorbeeld Agem). Bewoners kunnen ook zelf offertes opvragen of kiezen voor een *one stop shop* aanpak waarin alles voor ze geregeld wordt (organisatorisch, uitvoerend en financieel).

Stap 4 - Verduurzamen woning

Tijdens de vierde stap wordt de woning verduurzaamd. Dit kan in één keer of in een gefaseerde aanpak. De woning wordt geïsoleerd, aardgasvrij gemaakt of zelfs helemaal energieneutraal. Meekoppelkansen m.b.t. klimaatadaptatie en levensloopbestendig wonen kunnen worden meegenomen, subsidiemogelijkheden worden goed benut.

Stap 5 - Goed onderhoud

De vijfde stap is eigenlijk nooit klaar. Goed onderhoud van nieuwe installaties of collectief eigendom van een nieuwe warmtevoorziening vraagt om een duurzame relatie met leveranciers. Daarbij is het belangrijk dat niet alleen de installaties maar ook de relaties onderhouden worden.

De procesbegeleider zorgt ervoor dat er voor alle stappen van de klantreis een goed en betrouwbaar aanbod is van (lokale) leveranciers. Dit is het ontzorgaanbod. Agem kan hier veel in betekenen, maar ook partners als IKZelhem, lokale bedrijven, banken, en consortia als WOAB-woningabonnement zijn goed om onder de aandacht van inwoners te brengen. In de bijlage vind je het sjabloon van de reis van de bewoners (de klantreis). Je kunt deze gebruiken in je communicatie naar inwoners en om samen met leveranciers en partners een mooi compleet palet van producten en diensten te maken.

Als voorbeeld geven we hier het aanbod van Agem (stand van zaken september 2022):





Invulling van de bewonersreis met het aanbod van Agem (stand van zaken oktober 2022).

De buurtagenda

De buurtagenda is hét instrument waarmee alle initiatieven en activiteiten in de buurt een plek kunnen krijgen. Niet alleen in het proces van de energietransitie, maar alle zaken die spelen in de wijk kunnen op de buurtagenda gezet worden. Inwoners, gemeenten en partners kunnen de agenda gebruiken. Inwoners kunnen de agenda bekijken via de website OpMorgen, via de nieuwsbrief (online en/of huis aan huis) of in de weekkrant met gemeentenuws. De buurtagenda beweegt mee met het proces van de warmtetransitie. In het begin is het slim om kleine doe-acties op touw te zetten om te voorkomen dat er alleen maar gepraat wordt. Denk aan kleine acties rondom vergroenen, ontstenen, kleine energiebesparende projecten zoals radiatorfolie plakken of een warmtewandeling door de buurt. De buurtagenda wordt beheerd door de gemeente tot het moment dat een buurtwerkgroep of uitvoeringsorganisatie het over kan pakken.



Agenda Bloemenbuurt 2022 		
16 augustus 19.30-21.00 uur	BUURTWERK GROEP BLOEMENBUURT ❖ De Zonnekamp – Bloemenbuurt	De agenda staat in het teken van de voorbereidingen van de duurzaamheidsmarkt.
5 september	Kennisatelier wijk van de toekomst – ❖ Online	Implementatie van deelprojecten voor de warmte transitie. Meer info: wijkvandetoeekomst.nl
20 september 17.00 uur	Praktijkbijeenkomst wijk van de toekomst voor wijkcoalities ❖ Locatie volgt	Leren van de aanpak in andere wijken. Meer info: wijkvandetoeekomst.nl
27 september 19.30-21.00 uur	INFORMATIEBIJENKOMST SUBSIDIEREGELING ❖ Gemeentehuis Hengelo	Toelichting subsidieregeling Volkshuisvestingsfonds. Regeling voor woningeigenaren Bloemenbuurt
8 oktober	Kennisatelier wijk van de toekomst ❖ Online	Bewonersparticipatie en communicatie. Meer info: wijkvandetoeekomst.nl
8 oktober 10.30-15.30 uur	DUURZAAMHEIDSMARKT ❖ Basisschool t Loo - Bloemenbuurt	Informatieve, gezellige markt over energie, groen, voedsel, afval subsidies voor bewoners, lokale bedrijven en organisaties
oktober	Biodiversiteitswandeling	
nov/dec	Warmtewandeling	

Voorbeeld van een buurtagenda (Bloemenbuurt Zelhem)



3. De samenhang tussen de instrumenten

De buurtagenda, de belangenroos, de buurtaanpak en de bewonersreis (klantreis) hangen met elkaar samen. Ze versterken elkaar. In dit hoofdstuk benoemen we de samenhang van de verschillende instrumenten.

De buurtagenda en de buurtaanpak

De buurtagenda maakt de buurtaanpak praktisch en concreet. De buurtagenda gaat over DOEN. Zelf iets doen, of samen iets doen. Ongeacht de fase van de buurtaanpak. Want ook in de verkenningsfase kan je dingen doen. Zo kan de gemeente een informatiebijeenkomst organiseren of kan je als inwoner meedoen met een warmtewandeling in de buurt. In het algemeen is het zo dat mensen in beweging komen rondom iets te doen. Dat "iets" kan van alles zijn en in de buurtaanpak mag het ook van alles zijn. De buurtagenda is de centrale plek voor alle actie, groot en klein, op verschillende thema's, van verschillende initiatiefnemers: inwoners zelf, leveranciers, partners en de gemeente zelf.

De buurtagenda, de belangenroos en de buurtaanpak

De belangenroos is een instrument waarmee de verschillende netwerken gebouwd kunnen worden: het bewonersnetwerk, het leveranciersnetwerk en het partnernetwerk. Deze drie netwerken kunnen de inwoners ontzorgen met het verduurzamen van hun huizen, tuinen en buurt. Deze drie netwerken samen is de ontzorgstructuur. Met de belangenroos kan je inventariseren welke netwerkpartijen er zijn én kan je inventariseren wat zij willen bijdragen aan de opgave(n) in de buurt. Zo krijg je zicht op het totale palet van producten en diensten dat beschikbaar is en kan je regisseren (programmeren en contracteren) dat er goeie deals, arrangementen, acties aangeboden worden m.b.v. de buurtagenda.

De buurtagenda, de belangenroos, de bewonersreis (klantreis) en de buurtaanpak

De bewoners staan centraal in de buurtaanpak. Want uiteindelijk moeten zij hun woningen verduurzamen. Dat is een proces van een aantal stappen. Van bewustworden naar het daadwerkelijk uitvoeren van maatregelen. De bewonersreis is maatwerk en zal voor elke bewoner anders zijn. De bewonersreis is dus een individueel proces. De buurtaanpak is gericht op de buurt als geheel. Het is een instrument voor de procesmanager van de gemeente, een manier om de regierol m.b.t. de energietransitie goed en praktisch in te vullen en beleidsdoelstellingen te realiseren: m.b.t. aardgasvrij, prettig wonen, toekomstbestendig, klimaatadaptatie, etc. De buurtaanpak zorgt ervoor dat bewoners de bewonersreis ook daadwerkelijk kunnen maken. Stel bijvoorbeeld dat een groep inwoners inderdaad zover is dat ze informatie willen inwinnen over het verduurzamen van hun woning, dan moet die informatie ook wel ergens te vinden of te halen zijn. Activeren en motiveren (stap 2 in de



bewonersreis) lukt dus alleen als de procesbegeleider er m.b.v. de belangenroos, buurtagenda en de buurtaanpak ook voor heeft gezorgd dat er partijen zijn die die informatie kunnen geven. Of werkzaamheden kunnen uitvoeren, of financiering kunnen bieden, etc. etc.



De bewonersreis (klantreis) ingevuld voor de bijdrage van de gemeente.

Aangezien de buurtaanpak het instrument is waar de andere drie instrumenten (de buurtagenda, de belangenroos en de klantreis) onderdeel van zijn, volgt hierna een uitgebreide beschrijving van de buurtaanpak.



4. De buurtaanpak - initiatieffase

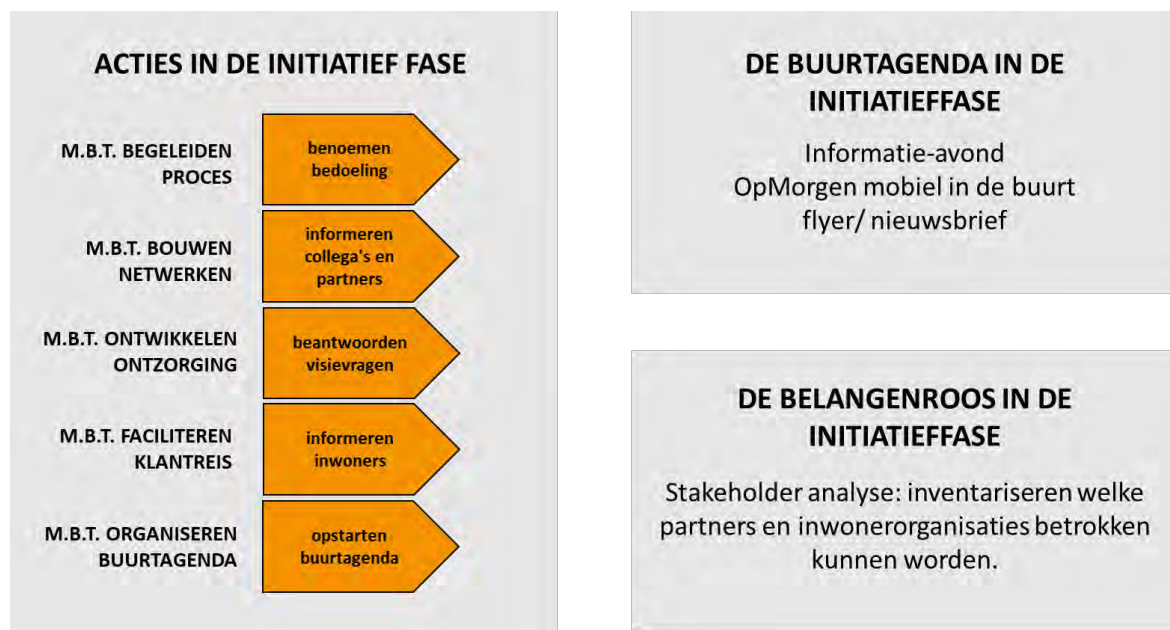


IN DE INITIATIEFFASE LEG JE DE BASIS VOOR SAMENWERKING MET COLLEGA'S, PARTNERS EN INWONERS

Selecteren Buurt en opstarten proces

In deze fase bepaal je welke buurt in aanmerking komt voor de tweejarige Buurtaanpak en start je de Buurtaanpak op. Je benoemt wat de opgave, urgentie en het perspectief is op basis van de Warmtevisie, de nieuwe warmtebron (als die er is, anders ga je aan de slag met het isoleren van woningen) en de aanvullende antwoorden op de visievragen (zie de bijlage). Je voert kennismakingsgesprekken met je belangrijkste collega's en partners (woningcorporaties, Agem) en vertelt op hoofdlijnen wat de komende jaren de bedoeling is. Ook informeer je de inwoners uit de geselecteerde buurt wat er gaat gebeuren en leg je uit waarom deze buurt nu aan de beurt is om aardgasvrij te worden.

Samen met collega's van de afdeling Communicatie activeer je OpMorgen en start je de Buurtagenda voor de betreffende buurt. Het belangrijkste verschil met de Verkenningfase is dat je in de Initiatieffase vooral *over het proces* praat (en nog niet *over het werk* dat met behulp van het proces georganiseerd en uitgevoerd moet worden). Je organiseert in deze fase de randvoorwaarden en informeert alle betrokkenen: "dit is de bedoeling" en "op deze manier (samen, op basis van de Buurtaanpak) gaan we het doen". Wat dat "samen" en dat "doen" dan precies inhoudt, dát ga je in de Verkenningfase uitzoeken.





Resultaten initiatieffase

1. De deelnemende buurt is gekozen, kaders, uitgangspunten, randvoorwaarden, beoogd samenspel, visie op de opgave en de uitvoering zijn helder (zie ook de bijlage Checklist selecteren buurt en randvoorwaarden)
2. Er ligt een goede basis voor samenwerking, collega's, partners en inwoners zijn geïnformeerd.
3. Andere kansrijke samenwerkingspartners zijn in beeld.

Checklist participatie en communicatie

De vragen hierna komen uit de participatie-aanpak van de gemeente Bronckhorst. De antwoorden geven je inzicht in de benodigde communicatie en participatie die in deze fase van het proces nodig is.



1. Waarom in gesprek?

Omdat je de opdracht hebt om de buurt aardgasvrij / afkoppelready te maken.



2. Met wie in gesprek?

Je gaat in gesprek met collega's, partners en inwoners.



3. Als wie in gesprek?

De gemeente organiseert in deze fase het gesprek vanuit haar regierol, in deze fase is de gemeente dus de afzender.



4. Waarover in gesprek?

Met collega's en partners ga je in gesprek over het proces, uitgangspunten, kaders, spelregels, randvoorwaarden. Ook inventariseer in algemene zin je bij collega's en partners of de opgave verbreed kan worden naar andere onderwerpen zoals biodiversiteit, gezondheid, klimaatadaptatie; Met inwoners ga je in gesprek over urgentie, perspectief, aanpak en selectie buurt.



5. Hoe in gesprek?

Je maakt persoonlijk en welgemeend contact met collega's, partners en inwoners.

Participatiedoel voor collega's en partners: meebepalen.

Participatiedoel voor inwoners: meeweten m.b.t. opgave en aanpak en selectie buurt en uitnodigen om later in het proces ook mee te bepalen.



- 6. Wie doet wat?
Het antwoord op deze vraag volgt uit de kennismakingsgesprekken met de belangrijkste interne en externe partners.

- 7. Communicatie
Je voert persoonlijke gesprekken met collega's en partners, mogelijk organiseer je een aftrapbijeenkomst. Voor inwoners maak je een brief, flyer/nieuwsbrief, start je een OpMorgen-projectpagina, organiseer je een inloopmiddag met een OpMorgenmobiel in de buurt of een informatie-avond.

- 8. Terugkoppeling
Je deelt in deze fase vooral procesinformatie over de bedoeling en de aanpak met collega's, portefeuillehouder, partners en inwoners: OpMorgen, mail, nieuwsbrief.



Voorbeeld van een flyer.



5. De buurtaanpak - verkenningfase



IN DE VERKENNINGSFASE VERBIND JE ACTIEVE INWONERS, PARTNERS EN LEVERANCIERS MET DE BERG WERK

Bouwen netwerken

In deze fase ga je drie netwerken bouwen:

1. Een intern netwerk van collega's die beleidsdoelen willen meekoppelen;
2. Een extern netwerk van partners, leveranciers en inwonerinitiatieven;
3. Een buurtnetwerk van inwoners die actief willen meedenken en meedoen (buurtwerkgroep).

Je voert gesprekken met alle netwerkpartners over hun belangen en bijdragen en verwerkt de opbrengst van deze gesprekken in een belangenroos. Je maakt een wijkanalyse om zicht te krijgen op de berg werk die gedaan moet worden om de buurt aardgasvrij of afkoppelready te maken en organiseert een dromensessie voor inwoners over de toekomst van hun buurt. Tijdens de dromensessie nodig je inwoners uit om een Buurtwerkgroep te vormen die naar eigen inzicht activiteiten in de buurt gaat organiseren (zie ook de bijlage Een Buurtwerkgroep vormen).





Resultaten in de verkenningsfase

Het resultaat in deze fase is inzicht;

1. Inzicht in de berg werk, de mogelijkheden voor ontzorging en uitvoeringscapaciteit van inwoners, lokale partners en leveranciers, inzicht in wat er nog mist.
2. Inzicht in de dromen en wensen van inwoners voor huis, tuin en buurt.
3. Inzicht in meekoppelkansen vanuit de interne organisatie en partnerorganisaties.

Checklist communicatie en participatie

Ook in deze fase gebruik je de participatie-aanpak van de gemeente. De vragen zijn hetzelfde als in de initiatieffase, maar de antwoorden zijn anders.



1. Waarom in gesprek?

Omdat je transparant wilt maken wat de gezamenlijke bedoeling is, wat de belangen, bijdragen van anderen zijn en hoe de berg werk eruit ziet.



2. Met wie in gesprek?

Je gaat in gesprek met de interne gemeentelijke organisatie, partners, leveranciers en inwoners.



3. Als wie in gesprek?

Je spreekt namens de gemeente die een opgave wil realiseren maar ook als samenwerkpartner en onderdeel van het partnernetwerk die een concrete bijdrage wil leveren. De afzender is bij voorkeur de gemeente en de groep betrokken partners en inwoners.



4. Waarover in gesprek?

Je gaat in gesprek over samenwerken, organisatiedoelen, doelen voor huis, tuin en buurt, voorwaarden voor deelname, belangen, spelregels voor samenwerking en de gewenste aanpak.



5. Hoe in gesprek?

Je voert persoonlijke gesprekken en organiseert bijeenkomsten met/voor: partners, inwoners, leveranciers, interne gemeentelijke collega's.

Het participatiedoel is in deze fase meedenken / inventariseren met telkens daarachter de uitnodiging om mee te werken en mee te bepalen vanuit eigen belangen en rollen.



6. Wie doet wat?

Je organiseert de belangenroos, dromensessie, buurtanalyse; je vraagt anderen hier een inbreng te leveren.



7. Communicatie

Zie 6 en 8.



8. Terugkoppeling

Je deelt de opbrengst van de belangenroos, bewonersavond en buurtanalyse: via OpMorgen, mail interne gemeentelijke organisatie, nieuwsbrief inwoners, notitie bestuurder, (video)verslagen van de belangenroosbijeenkomsten intern en extern.



Bewonersavond Bloemenbuurt Zelhem, november 2021



Belangenroosbijeenkomst met externe partners en inwoners, pilot Bloemenbuurt, Zelhem, juli 2021.





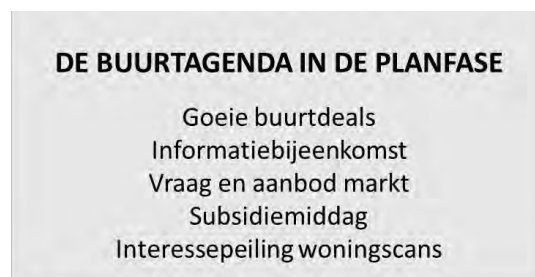
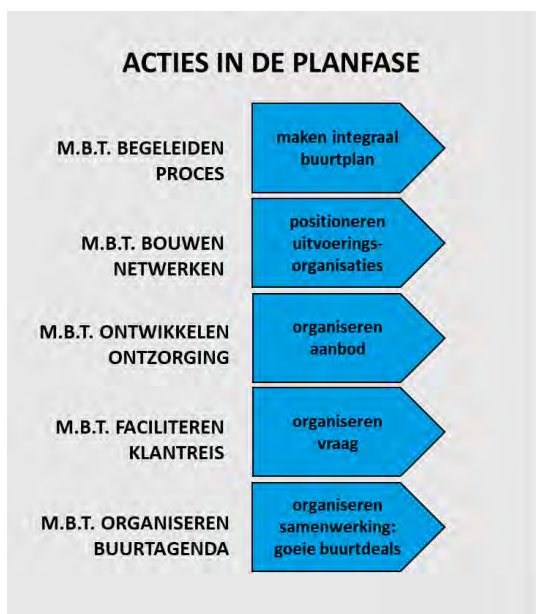
6. De buurtaanpak - planfase



IN DE PLANFASE ORGANISEER JE DE BERG WERK DIE GEDAAN MOET WORDEN

De uitvoering inregelen

In deze fase ga je doen wat nodig is om de uitvoering mogelijk te maken. Je maakt samen met de netwerkorganisaties een integraal buurtplan. Dit plan is een langjarige agenda die ruimte laat voor nieuwe ontwikkelingen m.b.t. technische oplossingen en participatie. Je zorgt ervoor dat er in het netwerk afspraken gemaakt worden (rollen, taken, werkzaamheden, middelen) zodat de uitvoering goed georganiseerd is. Je brengt de aanbodkant en de vraagkant (financiering, producten, diensten, informatie) in beeld en geeft opdracht om te ontwikkelen wat er nog mist. Je organiseert dat enkele kenmerkende huizen gescand worden (bijvoorbeeld door Agem/Susteen of WOAB) als voorbeeld voor een persoonlijk aanbod voor de huiseigenaren in de buurt. Je gaat aan de slag om samen met partners en inwoners (de buurtwerkgroep) al een aantal praktische buurtdeals te ontwerpen en uit te voeren. Ook organiseer je een Duurzaamheidsmarkt.





Resultaten

1. De uitvoeringsorganisaties staan klaar; er is een integraal buurtplan, er is zicht op de beschikbare en/of nog te ontwikkelen warmtebronnen, er is zicht op de vraag van huiseigenaren en het aanbod van de netwerkorganisatie.
2. Er zijn (samen met de buurtwerkgroep) wat eerste buurtdeals georganiseerd waarin geoefend is met integrale samenwerking.
3. Er is inzicht in de werkzaamheden en kosten per type huis en per huishouden. Monitor, borging financiering (bv subsidies) en betrokkenheid bestuur en management is geregeld.

Checklist participatie en communicatie

Ook in deze fase gebruik je de participatie-aanpak van de gemeente. De vragen zijn hetzelfde als in de initiatieffase en de verkenningsfase, maar de antwoorden zijn anders.



1. Waarom in gesprek?

Omdat je wilt dat het werk ook uitgevoerd kan worden.



2. Met wie in gesprek?

Je gaat in gesprek met de integrale netwerkorganisatie.



3. Als wie in gesprek?

Je spreekt - afhankelijk van je rol - namens de gemeente of als samenwerkpartner of als onderdeel van de integrale netwerkorganisatie (bijvoorbeeld als de gemeente leverancier is van een product, zoals een subsidie). In deze fase is de netwerkorganisatie de afzender.



4. Waarover in gesprek?

Je gaat in gesprek over het organiseren en bijeenbrengen van vraag en aanbod (buurtdeals) en over het regelen van capaciteit en middelen voor de verschillende onderdelen van de netwerkorganisatie cq. de uitvoering.



5. Hoe in gesprek?

Je gaat individueel en collectief in gesprek. Het participatiedoel in deze fase is meebepalen, overeenkomen (opdracht geven/krijgen).

6. Wie doet wat?
De integrale netwerkorganisatie verdeelt de taken en maakt financiële en organisatorische afspraken m.b.t. operationele doelen, plannen en planning. Je zorgt ervoor om zoveel mogelijk werk lokaal te beleggen en inwoners te faciliteren als zij werkzaamheden zelf uit willen voeren, bijvoorbeeld m.b.v. een buurtklusbedrijf.
7. Communicatie
Je communiceert over de behoefte om vraag en aanbod op elkaar af te stemmen en doet de oproep/uitnodiging aan partners en leveranciers om die producten en diensten te ontwikkelen die inwoners nodig hebben (ontzorging regelen). Je doet dit m.b.v. projecten, adviesgesprekken, bijeenkomsten (zoals een Duurzaamheidsmarkt), workshops, etc.; Je brengt vraag en aanbod bijeen m.b.v. programmering activiteiten, bijeenkomsten, buurtdeals op de Buurtagenda, en je zorgt ervoor dat de uitvoeringsorganisaties onder de aandacht gebracht wordt. Ook zorg je voor een interessepeiling (voor woningscans) onder huiseigenaren.
8. Terugkoppeling
Bespreken: wat werkt wel/niet: intern, in de uitvoeringsorganisaties en buurtwerkgroepen.



Een greep uit het aanbod van Agem en Susteen.



De Duurzaamheidsmarkt van en voor de Bloemenbuurt in Zelhem, oktober 2022

Begroting van de markt

Actie	Budget	Wie betaalt
Advertentie in contact	2x60,- 120,00	Potje biodiversiteit bloemenbuurt
Poffertjeskraam	775,-	200,- regiobank 575????
Toegangsboards	2x60,- 120,00	
Lunch Ruimzicht	7x70= 490,-	Schatting
Koffie	32,-	
Borrel	120,-	
Drukkosten brieven	200	Schatting
Bedankje deelnemers	240	Schatting
Bedankje school (boekenbon?)	250	Schatting
Bedankje buurtwerkgroep	145	
Kosten activiteiten looschool	77	
Totaal	2492	

Voorbeeld van een begroting voor een Duurzaamheidsmarkt in samenwerking met Basisschool 't Loo in Zelhem, inwoners en partners (zie de bijlage voor het gehele draaiboek).



7. De buurtaanpak - uitvoeringsfase



IN DE UITVOERINGSFASE ONTSTAAT EEN DUURZAME, AARDGASVRIJE WIJK EN WORDEN INWONERS DAADWERKELIJK ONTZORGD

Overdragen

In deze fase draag je het werk zoveel mogelijk over aan uitvoerende partijen: de inwoners, leveranciers en meewerkende partners. Zij zorgen samen voor de uitvoering. Je blijft op de achtergrond aanwezig om te monitoren, intern en extern de voortgang te communiceren en bij te sturen als er knelpunten zijn. De Buurtwerkgroep kan terugvallen op een werkbudget voor activiteiten, een contactpersoon en wat fte vanuit de gemeente voor praktische ondersteuning. Je houdt overzicht op de buurtdeals die er zijn of nog moeten komen en volgt de voortgang van het daadwerkelijk verduurzamen van de woningen. Je blijft welgemeend contact onderhouden met inwoners en checkt of het goed lukt om de klantreis te doorlopen. Ook hier probeer je knelpunten weg te nemen als die er zijn. De buurtagenda is in deze fase erg belangrijk. De buurtagenda werkt als een collectieve planning. Indien mogelijk wordt het eigenaarschap voor de Buurtagenda bij de Buurtwerkgroep belegd. Deze moet dan wel stevig staan (en hiertoe bereid zijn natuurlijk). OpMorgen is het communicatie-instrument voor afstemming, contact en leren-van-elkaar.





Resultaten

1. Steeds meer huizen zijn afkoppelready of aardgasvrij, sociale en groene doelen worden gerealiseerd, de openbare ruimte is toekomstbestendig en goed onderhouden, inwoners zijn tevreden, participeren en worden gehonoreerd in hun eigenaarschap.
2. Het werk is zoveel mogelijk belegd bij lokale ondernemers en inwoners zelf.
3. Er is meer sociale cohesie, inwoners voelen zich verbonden en gesteund, de gemeente heeft de omslag gemaakt naar integraal en buurtgericht werken en ziet in toenemende mate de waarde van de netwerkorganisatie en de verbonden community voor het realiseren van integrale beleidsdoelen en complexe vraagstukken.

Checklist participatie en communicatie

Ook in deze fase gebruik je de participatie-aanpak van de gemeente. De vragen zijn hetzelfde als in de vorige fasen, maar de antwoorden zijn anders.



1. Waarom in gesprek?

Omdat je wilt dat de werkzaamheden aan huis, tuin en buurt efficiënt en effectief uitgevoerd worden.



2. Met wie in gesprek?

Je gaat in gesprek met huiseigenaren, huurders, de uitvoeringsorganisaties en woningbouwcorporaties.



3. Als wie in gesprek?

Je voert het gesprek als gemeente én als samenwerkingspartner. In deze fase zijn de betreffende uitvoeringsorganisaties en/of de woningbouwcorporaties de afzender.



4. Waarover in gesprek?

Je gaat in gesprek over de planning, uitvoering, voortgang, knelpunten en het delen van kennis en praktijkervaring.



5. Hoe in gesprek?

Je legt persoonlijk en vertrouwenswaardig contact. Het participatiedoel in deze fase is meebepalen en meewerken: huiseigenaren, huurders, uitvoeringsorganisaties, woningbouwcorporaties.





6. Wie doet wat?

De Uitvoeringsorganisatie coördineert planning en uitvoering koopwoningen; de woningbouwcorporaties coördineren de planning en uitvoering huurwoningen. Daarnaast kunnen eigenaren van koopwoningen ook hun eigen plan trekken. Jij werkt in deze fase meer op de achtergrond in een monitorende rol. Organiseer bijvoorbeeld een kwalitatieve monitor over de kwaliteit en werking van het netwerk. Je bent de verbindende schakel tussen uitvoering en b en w.



7. Communicatie

Communicatie met inwoners loopt via uitvoeringsorganisaties, woningbouwcorporaties, OpMorgen, Buurtagenda, Bestuurlijke Informatierondes, Buurfeest (successen vieren).



8. Terugkoppeling

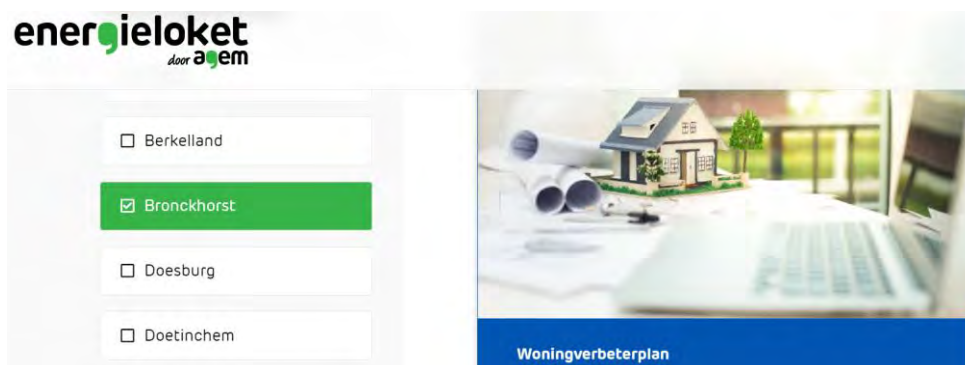
Bespreken: wat werkt wel en wat werkt niet: in uitvoeringsorganisaties, buurtwerkgroepen. Organiseren: lokale/regionale praktijkgroepen t.b.v. wegnemen belemmeringen en delen van ervaringen (leren van elkaar).



Project Blokje Om van ProWonen, in tien weken een aardgasvrije huurwoning, foto: De Gelderlander



Een collage van enkele (van de vele) leden van IKZ (Industriekring Zelhem) die bij de uitvoering betrokken kunnen worden. Kijk op de website www.ikzelhem.nl voor meer bedrijven.



Agem, een belangrijke partner in de uitvoering, foto: website Agem



8. Tot slot

Overgang van de ene naar de andere fase

De overgang van de Initiatiefase naar de Verkenningfase, of de overgang van de Verkenningfase naar de Planfase; je merkt vanzelf wanneer het moment daar is om naar de volgende fase over te stappen. Enerzijds, heel concreet, doordat de resultaten behaald zijn, anderzijds, meer intuïtief, doordat je *voelt* dat het proces niet meer lekker loopt en dat er iets anders nodig is. Zo kan je voelen of de energie in een groep terugloopt. Ook als interne of externe partners wat beginnen te "pruttelen" of opeens minder betrokkenheid tonen, is het mogelijk gewoon tijd voor de volgende, frisse, stap. Het is dus slim om als procesbegeleider met hoofd, hart en handen te werken en niet alleen je ratio te gebruiken. Je gevoel en intuïtie mogen zeer zeker ook meespreken.

Doorontwikkelen Buurtaanpak en leren van elkaar

De buurtaanpak is geen statisch "zo moet je het doen" document. Elke buurt is anders, elk proces is anders, de omstandigheden veranderen (bijvoorbeeld de impact van de hoge gasprijs in 2022). In elke buurt zullen er weer nieuwe inzichten en ervaringen opgedaan worden die de Buurtaanpak beter maken. Het is dan ook goed om met de verschillende procesbegeleiders regelmatig bijeen te komen om uit te wisselen, te leren van elkaar en de Buurtaanpak aan te vullen en te verbeteren.

Doorontwikkelen Netwerkorganisatie

Wanneer de gemeente Bronckhorst in steeds meer buurten met de Buurtaanpak gaat werken, wordt het netwerk van bewonersinitiatieven, leveranciers en maatschappelijke partners steeds groter. Er ontstaat dan een moment om netwerkbijeenkomsten op verschillende schaalniveaus te organiseren. Scaalniveaus die aansluiten bij het verzorgingsgebied van de netwerkpartners. Het Graafschap College, ProWonen of een groot bouwbedrijf bijvoorbeeld, hebben een regionaal verzorgingsgebied. Het is voor dit soort partijen niet efficiënt om hun bijdrage steeds per buurt overeen te komen. Afspraken maken op gemeentelijk niveau (voor bijvoorbeeld het leveren van stagiairs of het verduurzamen van de huurwoningen) ligt hier voor de hand. Maar ook het organiseren van borrels en bijeenkomsten voor partners die op gemeentelijke en/of regionale schaal werken, is slim. Je kunt dan namelijk op een hoger schaalniveau aansturen op samenwerking, mooie arrangementen of "goeie deals" voor de inwoners van de gemeente. En dat is voor alle betrokkenen efficiënter.





9. Bijlagen

De Bloemenbuurt in Zelhem was de pilotbuurt waarin de buurtaanpak getest en uitgewerkt is. Om niet steeds het wiel opnieuw uit te hoeven vinden, delen we hier de bruikbare voorbeelden, opgedane kennis en een aantal instrumenten / werkvormen van de procesbegeleiders in Zelhem (bureau Transitiehuizen). Je mag alle bijlagen gebruiken in je eigen werk.

Algemene bijlagen

- Startnotitie, op weg naar een aardgasvrij Bronckhorst
- Voorbeeld verslag van een bijeenkomst van de buurtwerkgroep

Bijlagen bij de initiatieffase

- Procesaankpak de all inclusive wijk
- Visievragen, aanvullend op de Warmtevisie
- Voorbeeld brief bewoners Bloemenbuurt
- Voorbeeld flyer Bloemenbuurt Zelhem
- Checklist: Selecteren buurt en randvoorwaarden

Bijlagen bij de verkenningsfase

- Werkboek Belangenroos
- Voorbeeld ingevulde belangenroos Bloemenbuurt Zelhem
- Voorbeeld programma en draaiboek eerste bewonersavonden Bloemenbuurt Zelhem
- Voorbeeld terugkoppeling eerste bewonersavonden Bloemenbuurt Zelhem
- Voorbeeld update / nieuwsbrief einde verkenningsfase Bloemenbuurt
- Uitleg Rotondegesprek – werkvorm voor een bewonersavond
- Tips opstarten Buurtwerkgroep

Bijlagen bij de planfase

- Voorbeeld update / nieuwsbrief planfase Bloemenbuurt
- Voorbeeld draaiboek Duurzaamheidsmarkt Bloemenbuurt Zelhem
- Videoverslag Duurzaamheidsmarkt Zelhem

Bijlagen bij de uitvoeringsfase

- Voorbeeld van een Buurtdeal: kerstpakket Bloemenbuurt Zelhem



