****

**Ondersteuning van de "vraagzijde" – Eerste Stap**

**Uw appartementencomplex overtuigen tot actie**

*19.12.2018*

*Opgesteld door Universiteit Maastricht - Deliverable DT2.2.1 bis*

|  |  |
| --- | --- |
| Voor wie is deze tool? | Eigenaar die draagvlak wil creëren voor verduurzamingBestuur van een VvERenovatiecoach |
| Wat is het doel van deze tool? | Deze tool zal helpen om uw inspanningen te structureren om anderen ervan te overtuigen dat energie-renovatie noodzakelijk en haalbaar is |
| Hoe deze tool te gebruiken? | Na wat algemene informatie ziet u een figuur met 6 stappen. U kunt op elke stap klikken en u krijgt meer uitleg. U krijgt ook een indicatie van welke andere tools u kunt verkennen. |
| Volgende stappen | Vorm een projectteam van bewoners. Zie ook "bepaal uw capaciteit om een energie-renovatieproject te beheren/zorg dat het projectteam de juiste capaciteit heeft/het projectteam opzetten". |

Hoofdbron voor het hele document: <http://www.lowenergyapartments.eu/the-leaf-toolkit/the-toolkit/>

We weten dat het niet eenvoudig is om uw buren te overtuigen om te handelen. Zelfs met de volledige steun van sommige bewoners voor verduurzamingswerkzaamheden, kunnen er anderen zijn die er onverschillig tegenover staan of ertegen zijn. Dit kan verschillende oorzaken hebben, zoals onbekendheid of twijfel ten aanzien van de mogelijke energiebesparingen, bezorgdheid over verstoring, of gebrek aan financiën of financiële ondersteuning om het werk te betalen. Essentieel voor het creëren van een succesvol renovatieproject is het begrijpen dat verschillende belanghebbenden verschillende verwachtingen van het project hebben en elk op hun eigen manier succes bepalen.

Het begrijpen van de samenstelling van uw VvE en het nemen van strategische beslissingen die rekening houden met de behoeften en wensen van uw medebewoners kan het aanpassingsproces verbeteren en vroegtijdig knelpunten helpen oplossen. Klik [hier](#Inventory) voor een sjabloon om een dergelijk overzicht te maken.

**Bijvoorbeeld:** als 50% van de bewoners bejaard is, is het misschien geen goed idee om alleen via een online platform te communiceren. Aan de andere kant, als de meerderheid bestaat uit jonge professionals, is het misschien geen goed idee om veel fysieke vergaderingen te plannen vanwege hun drukke werk en sociale agenda.

En wat te doen als u in de **minderheid** bent? Algemene tips over hoe om te gaan met deze situatie vindt u [hier](#Minority).

# Hoe bewoners te overtuigen?

# Klik op elk van de stappen in deze figuur voor meer uitleg

**1 Algemene voordelen van een renovatie**

**De onderstaande tabel geeft de algemene voordelen van een gerenoveerd gebouw in vergelijking met een niet-gerenoveerd gebouw. Deze voordelen moeten tijdens het gehele renovatieproject worden benadrukt om bewoners te laten weten wat al het ongemak binnen het gebouw zal opleveren. Kijk ook eens bij "Leer uw gebouw beter kennen" en voeg alle informatie toe die u of uw medebewoners nuttig vinden, maar presenteer deze altijd op de meest eenvoudige manier.**

|  |  |
| --- | --- |
| Algemeen voordeel | Voorbeeld |
| Energierekening verlagen | Verbeterde isolatie helpt het warmteverlies te verminderen en de kou buiten te houden.  |
| Verhoog het comfortniveau in huis | Het verminderen van tochtige ramen en koude wanden resulteert in een betere temperatuurregeling en een comfortabel gevoel.  |
| Verbeter de veiligheid en beveiliging van woningen | Meer veiligheid door oude en kwetsbare vensters te vervangen door nieuwe, veiligere en beter geïsoleerde vensters. Het verwijderen van oude verwarmingssystemen creëert ook een veiliger gebouw dankzij veiligere nieuwe technologieën.  |
| Vastgoedwaarden verhogen | Gerenoveerde gebouwen zijn interessanter voor potentiële kopers vanwege hun lagere energiekosten en verhoogd comfort. In vergelijking met de niet-gerenoveerde woningen is de waarde van deze panden hoger. |
| Verbeterd uiterlijk  | Externe muurisolatie of beglazing verbeteren het uiterlijk van het pand, waardoor het er nieuwer uitziet. Dit verhoogt ook de waarde van een woning. Bovendien zal dit het onderhoud op lange termijn verminderen. |

[Terug naar de 6 stappen](#convince)

**2. Neem contact op met de voorstanders van verduurzaming**

**Verzamel alle mensen in uw VvE die het renovatieproject steunen. Deze innovators zijn belangrijk voor het overtuigen van andere bewoners. Het is belangrijk om gerespecteerde bewoners uit het appartementencomplex te betrekken omdat mensen gemakkelijker te overtuigen zijn door deze mensen. U kunt een deze mensen inventariserenmet behulp van** [**dit sjabloon**](#Inventory)**. Door een projectteam van de bewoners te vormen met deze zogenaamde innovators wordt de start van het renovatieproces succesvoller. Zie "Bepaal uw capaciteit om een energie-renovatieproject te beheren/zorg dat het projectteam de juiste capaciteit heeft/stel het projectteam samen" over hoe u dit moet doen.**

[Terug naar de 6 stappen](#convince)

**3 Informatie distribueren**

**Verzamel professionele en gemakkelijk te lezen informatie en deel deze in een aantrekkelijke folder met uw medebewoners. De folders worden bij voorkeur verspreid via persoonlijk contact, zodat uw medebewoners onmiddellijk vragen kunnen stellen over de verstrekte informatie. Zorg ervoor dat alle initiatiefnemers in het appartementencomplex ondubbelzinnige informatie verstrekken (zie** [**minderheid**](#Minority)**). De informatie die aan de bewoners wordt verstrekt, moet gemakkelijk te begrijpen zijn en mag geen informatie bevatten die irrelevant is of die alleen in latere stadia van het project van belang is. Zie ook "communiceren met uw buren" voor extra tips.**

[Terug naar de 6 stappen](#convince)

**4 Organiseer bezoeken aan andere gebouwen**

**Organiseer bezoeken aan andere gebouwen waar een vergelijkbare renovatie is uitgevoerd. Verzamel beoordelingen van bewoners in deze gebouwen en vraag naar hun ervaringen. Gebruik voorbeelden van casestudies. Twee ervaringen het belangrijkst; het proces van de installatiewerkzaamheden en de impact die de renovatie op hun leven heeft gehad (bijv. kostenbesparingen). U kunt ervoor kiezen om de informatie van deze bewoners te verzamelen en deze met uw bewoners te delen (bijv. videoblog). U kunt ook een bewoner uit een gerenoveerd gebouw uitnodigen en deze persoon vragen laten beantwoorden. Het is belangrijk om altijd rekening te houden met uw doelstellingen en of de boodschap van een buitenstaander hierbij aansluit. Als dit niet het geval is, kan het een beter idee zijn om een meer controleerbare methode te gebruiken, zoals een videoblog waarin inwoners van het gerenoveerde gebouw worden geïnterviewd. Zie ook "laat u inspireren door algemene voorbeelden".**

[Terug naar de 6 stappen](#convince)

**5 Benadruk voordelen in plaats van kosten**

**De eerste vraag die uw mede (niet-overtuigde) buren zullen stellen, is "hoeveel gaat dit kosten?". Dit is een geldige vraag, maar zeer moeilijk te beantwoorden. Zoals voorgesteld in** [**punt 1**](#One)**, altijd de nadruk leggen op voordelen van de renovatie tijdens het hele proces. Benadruk ook dat de waarde van uw gebouw zal toenemen en dat de energiekosten zullen dalen. Maar wees eerlijk en geef aan dat een volledig overzicht van de kosten complex is en dat het beter is om eerst de staat van het gebouw en mogelijke interventies te onderzoeken. Zie "laat u inspireren door algemene voorbeelden/leer uw gebouw beter kennen/verzamel informatie bij specialisten over technische, financiële en juridische kwesties/neem contact op met een deskundige voor een volledige evaluatie".**

[Terug naar de 6 stappen](#convince)

**6 Beoordeel mogelijke partnerschappen**

**Probeer een partnerschap aan te gaan met de lokale overheid of andere ondersteunende organisaties die actief zijn op het gebied van verduurzaming van gebouwen en kennis hebben van VvE’s. Externe hulp kan sommige buren overtuigen om te handelen. Een project op gemeentelijk niveau kan bijvoorbeeld nuttig zijn om met uw buren te bespreken welke opties er zijn. Belangrijk is om dit persoonlijk of tijdens een vergadering op te volgen omdat sommige bewoners de informatie misschien niet begrijpen. Uw VvE-beheerder of de energiecoördinator van de gemeente heeft mogelijk een idee over dergelijke projecten die van toepassing zijn op uw situatie. Zie ook "communiceren met uw buren" voor extra tips.**

[Terug naar de 6 stappen](#convince)

# Wat te doen als u in de minderheid bent voor verandering?

Het kan voorkomen dat u als initiator van het renovatieproject in een minderheidspositie verkeert. Dit lijkt misschien ontmoedigend, maar het is bekend dat een minderheidsstandpunt in een groepsdiscussie meer intrigerend is dan een meerderheidsstandpunt. Als gevolg daarvan krijgt het minderheidsstandpunt meer aandacht en wordt het dieper besproken en daardoor kan het dus sterker worden dan een meerderheidsstandpunt. Dat wil zeggen dat in plaats van het delen van standpunten met groepsleden in het geval van een meerderheidsboodschap, een minderheidsboodschap zorgvuldig wordt onderzocht om de ware waarde van de mening van de minderheid te achterhalen. Dit validatieproces leidt, indien het positief is, tot persoonlijke acceptatie, waardoor de verandering van de houding duurzamer wordt. Minderheden kunnen dus een belangrijke bron van innovatie vormen in groepen.

Om uw minderheidspositie (de noodzaak voor renovatie) in een meerderheidsstandpunt te veranderen, is het echter belangrijk dat uw standpunt **consistent blijft.** U kunt dit doen door zich ruim van tevoren voor te bereiden en **sterke argumenten te verzamelen**, bijvoorbeeld met de hulp van externe deskundigen, en/of door het geven van **voorbeelden van best practices** van ergens anders. Hoewel u in de minderheid bent, is het belangrijk dat u een goede relatie met uw medebewoners en/of teamleden behoudt. Dus kunt u zich soms ook naar hun mening buigen, bijvoorbeeld in geval van oppositie, erkennen dat u begrip heeft voor hun twijfels, of toegeven bij andere niet gerelateerde beslissingen. Blijf echter consistent en volhardend in het verdedigen van uw zaak. Omdat minderheidsstandpunten de beste oplossingen kunnen bieden, is het belangrijk dat projectteams toestaan dat deze meningen op tafel komen en worden besproken. Verder moet u streven naar een unanieme besluitvorming in plaats van een procedure met besluitvorming bij meerderheid. Als een meerderheidsstem eenvoudigweg zou beslissen of een maatregel wordt uitgevoerd, is het gevaar dat minderheidsstandpunten buiten beschouwing worden gelaten. Binnen een projectteam kunt u dus het beste streven naar een brede consensus door de voordelen voor iedereen te benadrukken en de goedkeuring van iedereen te vragen.

[Terug naar de 6 stappen](#convince)

# Voorbeeld van een communicatie-/bewonersinventaris

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Naam | Appartement nr.° | Leeftijd (+ kleine kinderen, speciale behoeften) | Tijd thuis  | Voorkeur communicatiemethode | Informatie frequentie | Positie bij renovatie |
|  |  | …. Ja/Nee,...  | De hele dag/´s avonds/anders .... |  | Wekelijks/tweewekelijks/maandelijks | Voor/tegen/neutraal |
|  |  | …. Ja/Nee,...  | De hele dag/´s avonds/anders .... |  | Wekelijks/tweewekelijks/maandelijks | Voor/tegen/neutraal |
|  |  | …. Ja/Nee,...  | De hele dag/´s avonds/anders .... |  | Wekelijks/tweewekelijks/maandelijks | Voor/tegen/neutraal |
|  |  | …. Ja/Nee,...  | De hele dag/´s avonds/anders .... |  | Wekelijks/tweewekelijks/maandelijks | Voor/tegen/neutraal |
|  |  | …. Ja/Nee,...  | De hele dag/´s avonds/anders .... |  | Wekelijks/tweewekelijks/maandelijks | Voor/tegen/neutraal |
|  |  | …. Ja/Nee,...  | De hele dag/´s avonds/anders .... |  | Wekelijks/tweewekelijks/maandelijks | Voor/tegen/neutraal |
|  |  | …. Ja/Nee,...  | De hele dag/´s avonds/anders .... |  | Wekelijks/tweewekelijks/maandelijks | Voor/tegen/neutraal |
|  |  | …. Ja/Nee,...  | De hele dag/´s avonds/anders .... |  | Wekelijks/tweewekelijks/maandelijks | Voor/tegen/neutraal |
|  |  | …. Ja/Nee,...  | De hele dag/´s avonds/anders .... |  | Wekelijks/tweewekelijks/maandelijks | Voor/tegen/neutraal |
|  |  | …. Ja/Nee,...  | De hele dag/´s avonds/anders .... |  | Wekelijks/tweewekelijks/maandelijks | Voor/tegen/neutraal |
|  |  | …. Ja/Nee,...  | De hele dag/´s avonds/anders .... |  | Wekelijks/tweewekelijks/maandelijks | Voor/tegen/neutraal |
|  |  | …. Ja/Nee,...  | De hele dag/´s avonds/anders .... |  | Wekelijks/tweewekelijks/maandelijks | Voor/tegen/neutraal |
|  |  | …. Ja/Nee,...  | De hele dag/´s avonds/anders .... |  | Wekelijks/tweewekelijks/maandelijks | Voor/tegen/neutraal |
|  |  | …. Ja/Nee,...  | De hele dag/´s avonds/anders .... |  | Wekelijks/tweewekelijks/maandelijks | Voor/tegen/neutraal |
|  |  | …. Ja/Nee,...  | De hele dag/´s avonds/anders .... |  | Wekelijks/tweewekelijks/maandelijks | Voor/tegen/neutraal |
|  |  | …. Ja/Nee,...  | De hele dag/´s avonds/anders .... |  | Wekelijks/tweewekelijks/maandelijks | Voor/tegen/neutraal |
|  |  | …. Ja/Nee,...  | De hele dag/´s avonds/anders .... |  | Wekelijks/tweewekelijks/maandelijks | Voor/tegen/neutraal |
|  |  | …. Ja/Nee,...  | De hele dag/´s avonds/anders .... |  | Wekelijks/tweewekelijks/maandelijks | Voor/tegen/neutraal |

[Terug naar de 6 stappen](#convince)