

De Stemgever



DuneWorks



Bouwstenen om samen met gebruikers tot een duurzame verbetering van een product, dienst of plek te komen

De Stemgever

- Ieder(e) product, dienst of plek is anders
- Dus geen kant en klare 'one-size-fits-all' aanpak
- Maar bouwstenen om samen met gebruikers te komen tot een aanpak die toegespitst is op de specifieke locale context
- Met als doel een duurzaam product, duurzame dienst of plek



De plek waar de verandering
wortel schiet en inbedding vindt

Erkenning



Waarom?

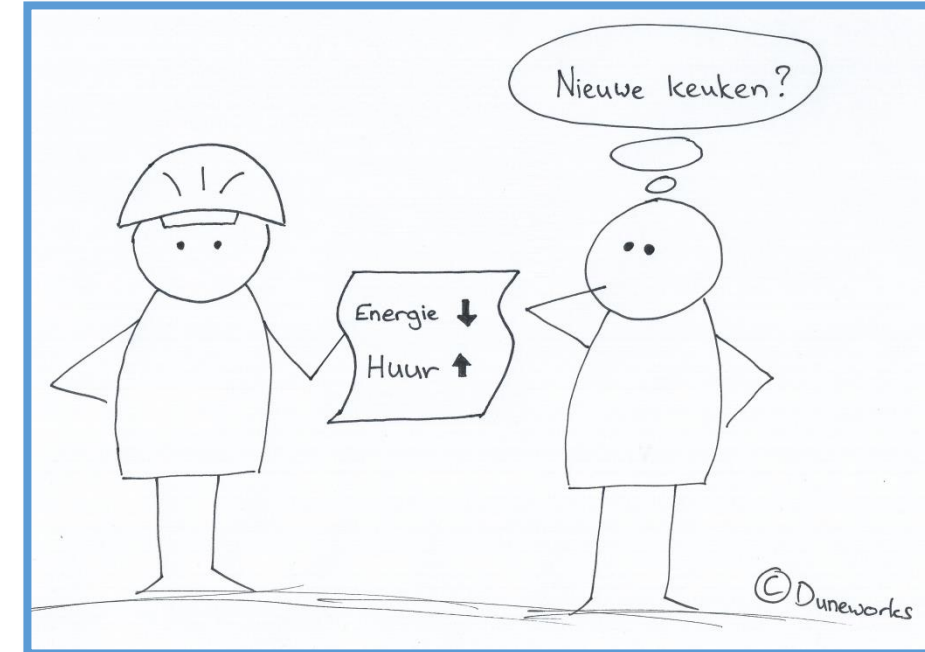
- Als gebruikers niet erkend worden, dan participeren of accepteren ze niet
- Wensen, behoeften en aspiraties zijn divers
- Ieder product, iedere dienst of plek is anders, er is dus geen standaard aanpak

Wat?

- Erkennen en begrijpen van:
 - Diversiteit aan gebruikers (wensen, behoeften, aspiraties, achtergrond)
 - Sociale structuur en netwerken, bestaande initiatieven
 - Historie van product, dienst of plek en de manier waarop deze gevormd is
 - Kansen en bedreigingen

Hoe?

- De gebruiker en zijn plek bestaat al. Houd dus rekening met wat er al is
- Kijk verder dan alleen energie, renovatie of verduurzaming
- Leer gebruikers kennen door met ze in gesprek te gaan:
 - Niet enkel vragen wat zij vinden, maar achterhaal hoe zij ervaren en wat zij belangrijk vinden
 - Kwalitatieve input (gesprekken) gebruiken om enquête te ontwikkelen



Valkuil 'We gaan de bewoners overtuigen van de noodzaak van energie innovaties om hun woonlasten beheersbaar te maken'

Top 'We begrijpen de behoeften van bewoners en waarom ze wel of niet geïnteresseerd zijn in energie innovaties'

Participatie



Waarom?

- Om de verandering/implementatie blijvend te maken is het van belang dat deze gedragen wordt door betrokken gebruikers
- Omdat gebruikers de implementatie plek kennen en weten wat er speelt

Wat?

- Betrokkenheid van diegene die de effecten ondervinden. Betrokkenheid gaat verder dan informeren
- Verschillende niveaus en vormen van participatie: informeren, raadplegen, adviseren, coproduceren, (mee)beslissen

Hoe?

- Denk na over het doel, wie betrokken moet worden en waarom, redenen voor mensen om te willen participeren, de context, beschikbare middelen en mandaat
- Doelen kunnen zijn: draagvlak, controle, comfort, veiligheid, betrokkenheid met lokale omgeving, initiatief stakeholders vergroten, sociale cohesie, informatie, persoonlijke ontwikkeling (zelfvertrouwen, capaciteiten), relaties versterken (onderling vertrouwen, begrip en wederkerigheid)



Valkuil 'We geven de bewoners het idee dat ze ook wat te vertellen hebben zodat ze eerder zullen instemmen en 70% akkoord zal gaan met de plannen'

Top 'Het is belangrijk dat iedereen zich betrokken voelt bij de verduurzaming van hun plek zodat ze de veranderingen omarmen'

Verdeling



Waarom?

- Gebruikers kunnen en willen de (financiële) risico's mogelijk niet dragen, dit geldt in het bijzonder voor kwetsbare groepen
- Een oneerlijke verdeling roept weerstand op en kan de onderlinge relatie schaden

Wat?

- Verdeling van lusten, lasten en risico's

Hoe?

- Begrijpen wat belangrijke lusten, lasten en risico's zijn in de ogen van verschillende gebruikers
 - Onderzoek waarom ze niet mee willen doen
- Risico's wegnemen en/of inzichtelijk maken:
 - Maak inzichtelijk wat het effect van het product, de dienst of de aanpak is op specifieke situaties (grootte huishouden, apparaten, energieverbruik, gedrag, etc.)
 - Maak bijvoorbeeld prestatieafspraken met bewoners over energiebesparing maar ook over niet-monetaire zaken (overlast, tijd, beschadigingen, communicatie, etc.)



Valkuil 'We gebruiken een schatting van de gemiddelde energiebesparing om bewoners te overtuigen mee te doen'

Top 'Bewoners kunnen voor hun specifieke situatie zien wat de effecten zullen zijn op de huur en energierekening'

Capaciteiten



Waarom?

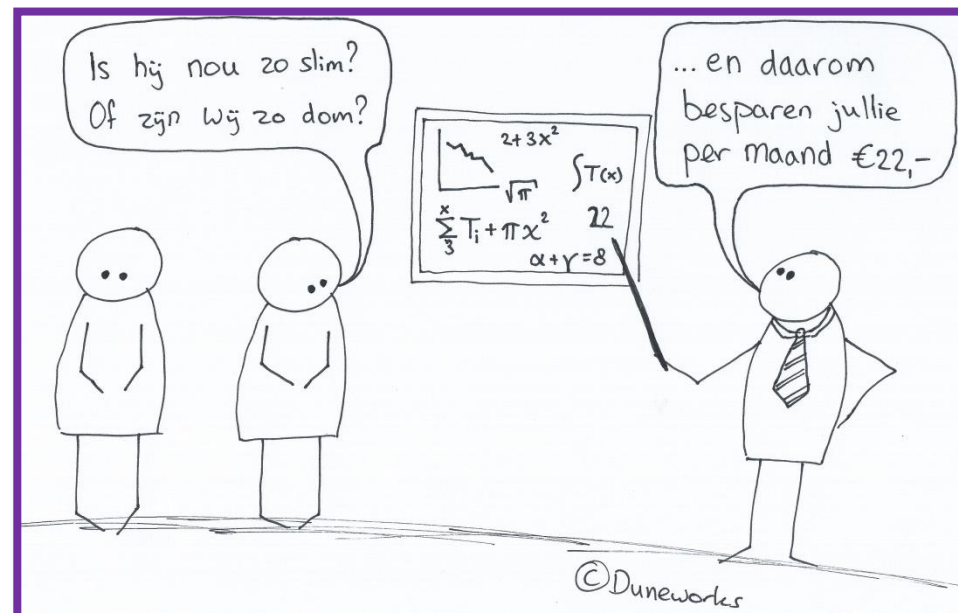
- Mogelijk is niet iedereen in staat om te participeren
- Gebruikers willen mogelijk niet participeren of ze zullen afhaken wanneer ze niet goed in staat gesteld worden om te participeren

Wat?

- Versterken van capaciteiten die nodig zijn om te kunnen/willen participeren:
 - Middelen: tijd, geld, voldoende mensen, ruimte voor ontmoeting, zelfvertrouwen, etc.
 - Kennis: toegang tot begrijpelijke en betrouwbare informatie, etc.
 - Kunde: onderhandelings technieken, organisatiekracht, etc.

Hoe?

- Uitvinden of gebruikers...
 - Voldoende kennis en middelen hebben
 - Zich uitgenodigd en zelfverzekerd voelen
- Bied ondersteuning, training, etc.
- Bied toegang tot begrijpelijke en betrouwbare informatie



Valkuil 'We kopiëren een best-practice zoals een energiecoöperatie naar deze buurt'

Top 'We kiezen een aanpak die aansluit bij de aanwezige capaciteiten van de doelgroep, waar nodig zorgen we voor ondersteuning'

Verantwoordelijkheid



Waarom?

- De verandering, het product of de dienst raakt beter ingebed wanneer gebruikers zich (mede) verantwoordelijk voelen
- Om iets blijvend te maken is het van belang dat deze gedragen wordt door betrokken gebruikers

Wat?

- In hoeverre willen gebruikers verantwoordelijkheid dragen?
- In hoeverre zijn partijen bereid dingen los te laten?
- In hoeverre voelen gebruikers zich verantwoordelijk voor de plek, het product, de dienst?
- Denk aan zaken rondom gebruik, onderhoud, beheer en nazorg

Hoe?

- Nodig gebruikers uit om verantwoordelijkheid te nemen
- Durf dingen los te laten
- Werk op basis van vertrouwen, gelijkwaardigheid en wederkerigheid
- Gebruik ambassadeurs



Valkuil 'We moeten eerst onze plannen uitwerken voordat we bewoners erbij kunnen betrekken'

Top 'We geven bewoners de ruimte om hun doelen kenbaar te maken en om deze te verwezenlijken'

Leren

Waarom?

- Om er niet alleen achter te komen of de aanpak effectief en efficiënt is, maar ook waarom wel of niet
- Om al tijdens het project in te kunnen spelen op nieuwe inzichten (flexibiliteit)

Wat?

- Kijken of de gestelde doelen gehaald zijn, maar ook :
 - Waarom wel of niet (context, moment, proces, onderliggende aannames testen)
 - Lange termijn effecten (verankering / inbedding in lokale context)

Hoe?

- Monitor en evalueer ook doelstellingen van bewoners
 - In kaart brengen doelstellingen ([tool](#)), evaluatie ([tool](#))
- Monitor en evalueer het proces aan de hand van de hiervoor beschreven bouwstenen
- Zorg voor voldoende flexibiliteit om in te kunnen spelen op nieuwe inzichten
- Leer van interacties met bewoners en van redenen om niet mee te doen



Single-Loop Learning:

- Doelen gehaald?
- Strategien en technieken aanpassen

Double-Loop Learning:

- Leren over waarom, hoe, wanneer, etc.
- Onderliggende aannames testen

<http://www.afs.org/blog/icl/?p=2653>

Valkuil 'We kijken enkel of onze eigen doelstellingen behaald zijn en gaan hierbij uit van schattingen'

Top 'We monitoren en evalueren het proces en doelstellingen die verder gaan dan onze eigen doelen'

Voor wie meer wilt weten



DuneWorks

Achtergrond informatie over het project dat geleid heeft tot de STEMGEVER:

Onderzoek naar de toepassing van de Buurttransformator aanpak.

- [Website](#)

Placemaking

Een proces waarin mensen samen de publieke ruimte verbeteren om waarden te creëren. Centraal hierin staat aandacht voor de fysieke, culturele en sociale aspecten die een plek maken tot wat ze is. Meer informatie:

- http://www.pps.org/reference/what_is_placemaking/
- [11 principes voor het creëren van goede openbare ruimten](#)

Environmental Justice

Environmental Justice geeft aandacht aan fysieke, politieke, institutionele, sociale en geografische dimensies van duurzaamheidsvraagstukken.

- [Smart Growth / Smart Energy Toolkit](#)