

# Analyse renovatie Gijzinglaanflats

Just Prepare project



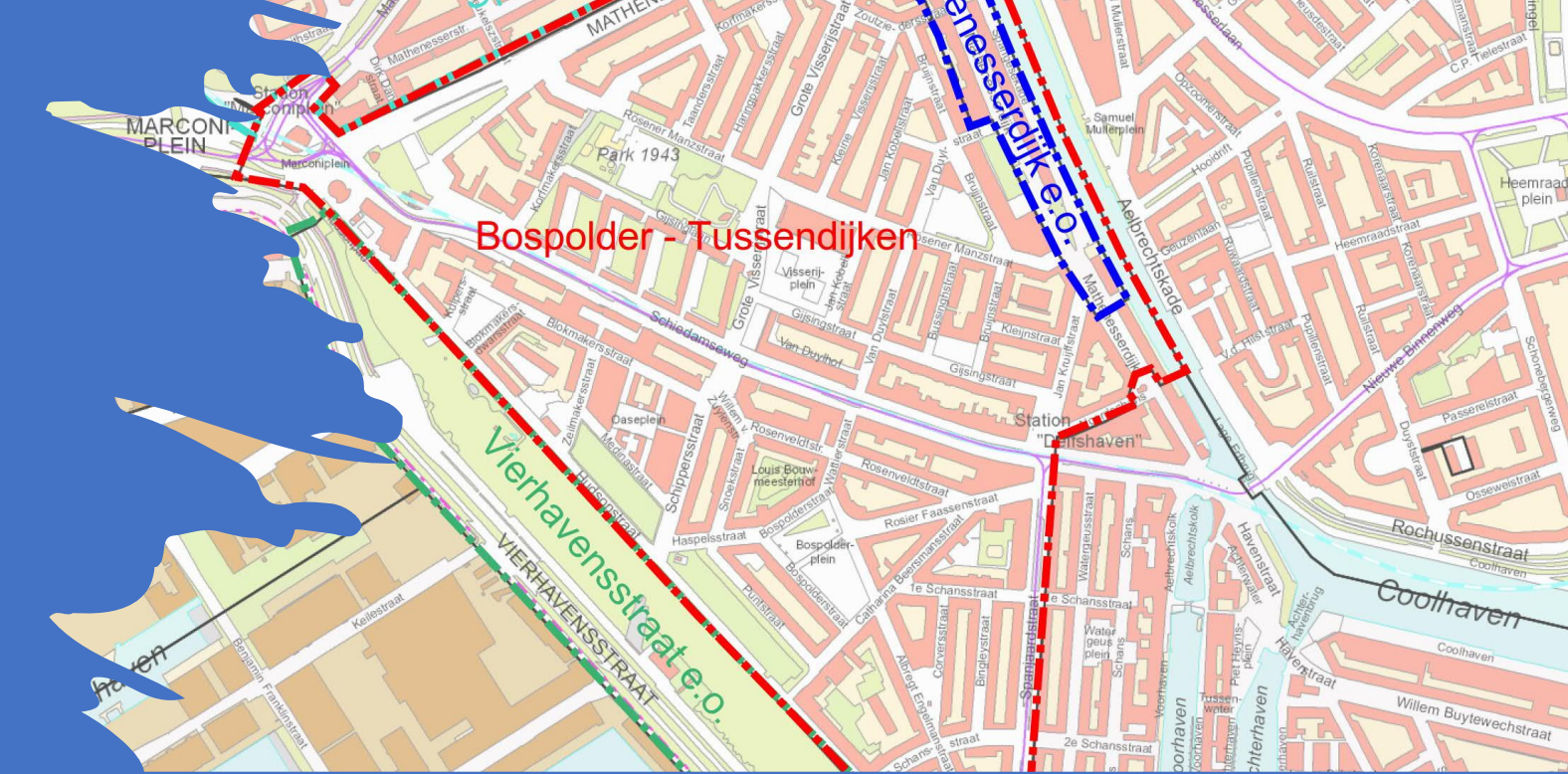
# Gunstige omstandigheden

- Besluit gemeente voorstel tot aanleg warmtenet
- Overlappende belangen BoTu
  - Gemeente: woningen van het aardgas + riolering vervangen
  - Havensteder: verduurzamen woningen
  - Eneco: aanleg warmtenet en klanten werven
- Programma Veerkrachtig BoTu
  - Asset Based Community Development
  - Groeiende gemeenschappen en wijknetwerken bewoners
- Subsidies vanuit het Rijk en de EU



# De meervoudige uitdaging: vier puzzels

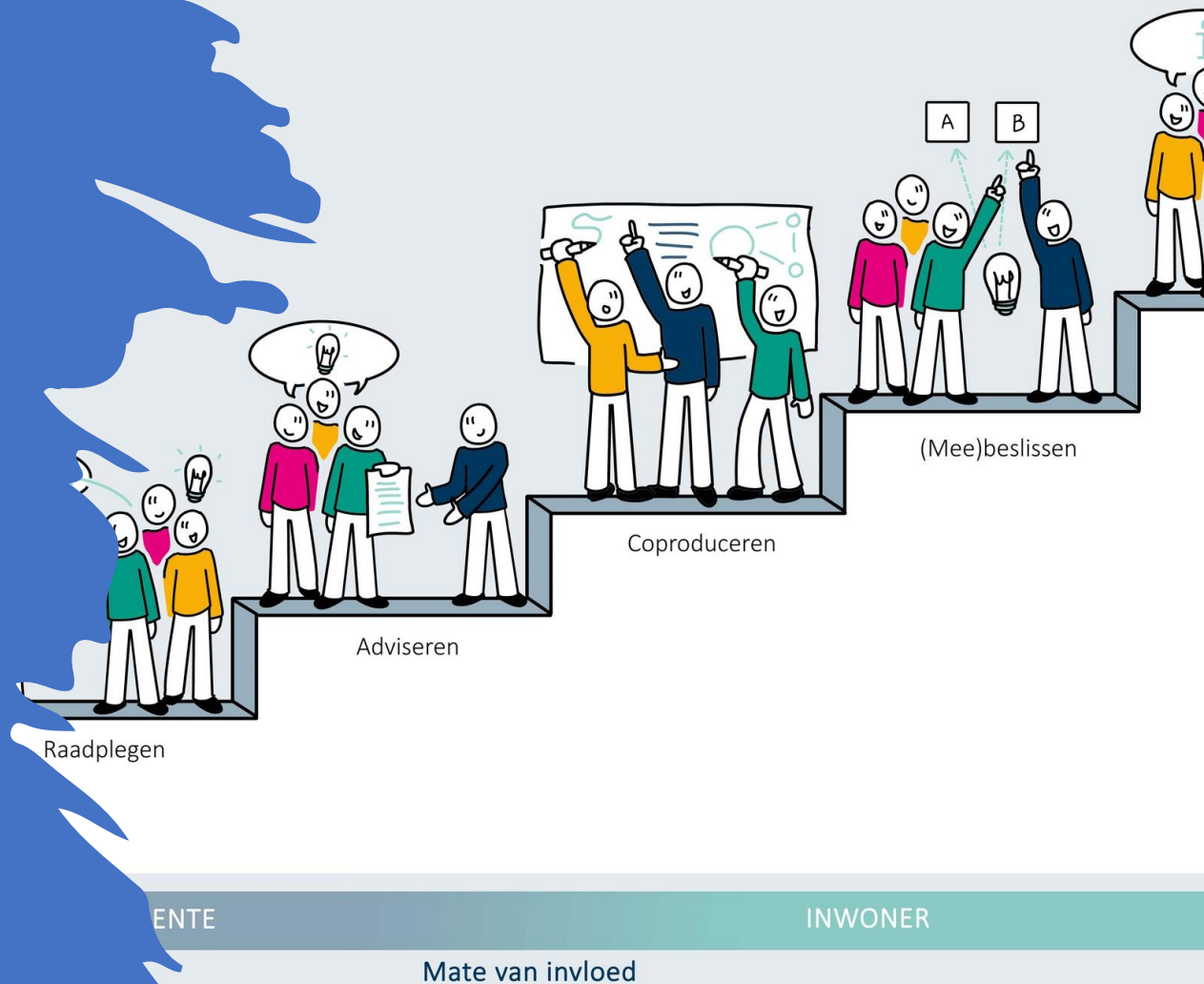
- Technisch
  - Vervanging riolering, aanleg warmtenet, aanpassingen woningen, afstemming processen
- Bewoners/sociaal
  - Bewoners andere prioriteiten, 70% instemming, betrokkenheid uitvoering nodig
- Governance
  - Overeenkomsten, leren samenwerken
- Professionals
  - Samenwerking vormgeven, denken over eigen werk



# Observaties door de puzzels heen

- Gemeente, Havensteder en Eneco bouwen continu aan vertrouwen
- Bij uitvoering speelt verbindingkamer een belangrijke rol bij winnen vertrouwen bewoners
- Het succes ligt in de zeer intensieve aanpak met een goede afstemming techniek en sociaal
- Veel rolvermenging technisch en sociaal
- Renovatie gaat ook over de wijk en een consistent verhaal daarover
- Samenwerking gemeente, Havensteder en Eneco is robust, maar hangt sterk op personen
- Aanpak is succesvol in verdeling lusten en lasten en erkenning geven, maar minder sterk in bewoners betrekken bij besluitvorming over hoofdlijnen van het beleid

## Participatieladder



# Technische puzzel I

- Complexe infrastructuur boven en onder de grond
- Koppelkansen creëren tussen technische oplossingen
- Veelal reeds bekende constructietechnieken
- Bekende renovatiemaatregelen en strategieën voor duurzame warmte
- Astbestverwijdering
- Omgaan met andere mankementen woningen



# Technische puzzel II

- Technische oplossingen uitleggen
- Aanlegkosten beheersbaar houden
- Electrisch koken en omgaan met energie uitleggen
- Overlast open straten beperken
- Werkzaamheden infrastructuur afstemmen
- Toegankelijkheid van de wijk



# Bewoners/sociale puzzel I

- Bewoners bereikt met:
  - Bijeenkomsten
  - Persoonlijk benadering in gebouw of aan de deur
  - Via taal-milieucoaches en de Verbindingskamer
- Gebruik van boekjes, begrijpelijke taal en persoonlijke begeleiding
- Geactiveerde groep vergrootte draagvlak door mond-op-mond reclame



# Bewoners/sociale puzzel II

- Mate van invloed varieert
  - Hoog bij praktische en uitvoeringskwesties
  - Laag bij besluitvorming
- Inzet taal-milieucoaches = erkenning geven en kosten omlaag brengen
- Inzet Verbindingskamer
  - Tijd nemen voor luisteren naar bewoners = erkenning geven
  - Vertaalslag naar gemeente, Havensteder, Eneco
  - Concrete oplossingen proberen te bieden voor problemen bewoners





# Bewoners/sociale puzzel III

- Actieve organisaties:
  - Huurdersorganisaties
  - BoTu-raad
  - Recht op de stad
  - Delfshaven coöperatie
- Programma's zoals Veerkrachtig BoTu, die netwerken versterken
- Andere bestaande organisaties bijna geen rol in energie transitie



# Governance puzzel I

- Besluitvorming warmtenet na overleg woningcorporaties, energiebedrijf en gemeente
- Opstellen gebiedsovereenkomst met harde bindende afspraken
- Opstellen samenwerkingsovereenkomst sociale aanpak met locale partijen
- Uitvoering van de renovaties met BAM, bewoners, Verbindingskamer, en anderen



# Governance puzzel II

- Zoektocht overlappende belangen
  - Gemeente: woningen vh aardgas + riolering vervangen;
  - Havensteder: verduurzamen woningen;
  - Eneco: warmtenet aanleggen en klanten werven
- Vertrouwen opbouwen
- Opstellen overeenkomst nam twee jaar in beslag
  - Er was tijd nodig om elkaar te leren begrijpen
  - Risico's over en weer afdekken
  - Verminderen financiële risico's bewoners



# Governance puzzel III

- Gebiedsovereenkomst helpt tempo erin houden
- Elkaar aanvullen
  - Eneco: oplosbare defecten signaleren voor Havensteder
  - Havensteder: Eneco helpen om bij bewoners binnen te komen
  - Eneco en Havensteder: sociale problemen signaleren bij gemeente
  - Gemeente: bewoners voorlichten
- Veelvuldig overleg: strategie en uitvoering
- Samenwerking met taal- en milieu coaches en met de Verbindingskamer



# Professionals puzzel I

- Professionals beseft belang sociaal spoor:
  - Gemeente: de renovatie staat ver af van dagelijkse realiteit bewoners
  - Havensteder: beter weten wat er speelt onder huurders
  - Eneco: bewoners al meer georganiseerd, dat hielp bij contracten afsluiten



# Professionals puzzel II

- Bereidheid om buiten eigen grenzen te denken en werken (rolvermenging)
- Bewustzijn invloed van besluiten op samenwerkingspartners
- Doorbreken van gewoontes en routines om oplossingen te vinden (handelingsverlegenheid)
- Leren om samen met bewoners te werken ipv professioneel perspectief voorop stellen
- Goed weten wat er speelt in de wijk
- Eigen inzet zichtbaar maken = minder weerstand en wantrouwen



# Professionals puzzel III

- Handelingsverlegenheid: hoe te werken aan kennis of vaardigheden in het omgaan met sociale problemen die professionals tegenkomen bij het werken aan de renovaties
- Andere problemen:
  - Omgaan met verloop van personeel
  - Afstemming uitvoering
  - Bereiken bewoners + voorkomen negatieve spiraal klachten



# Bruikbare lessen voor instanties

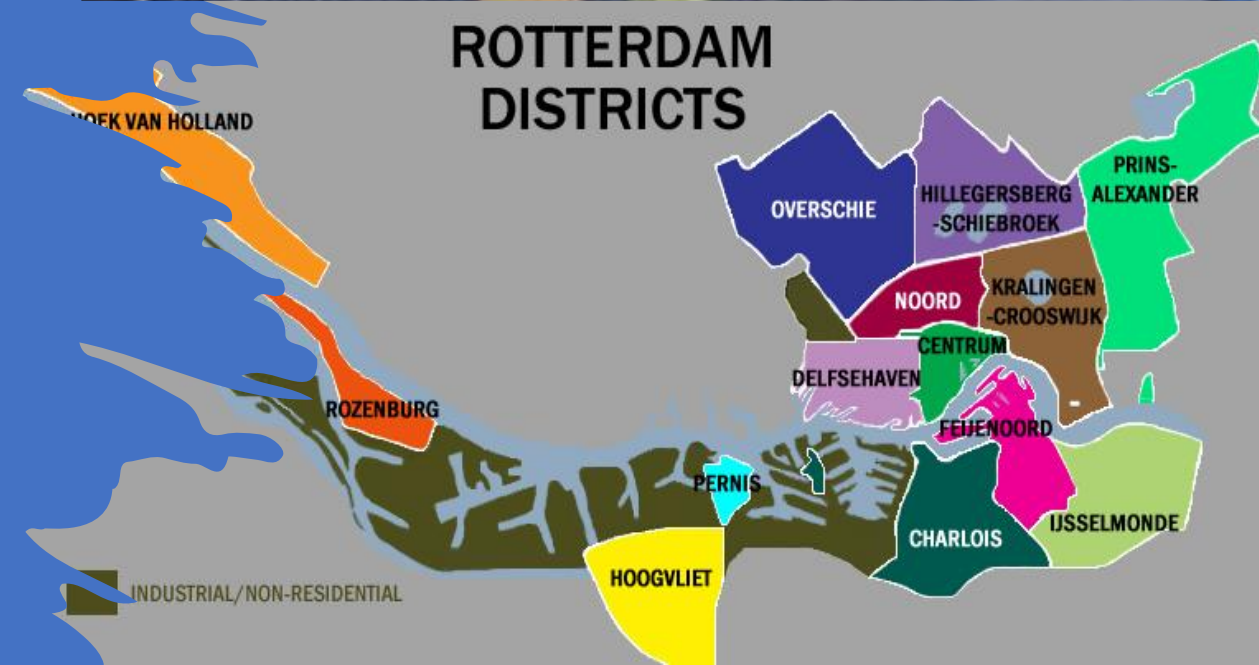
- **Maak overeenkomsten:** harde afspraken vastgelegd in overeenkomsten vormen de basis voor op schema lopen
- **Zoek naar gemeenschappelijke belangen:** de kracht van samenwerking ligt in overlappende belangen
- **Borg relaties:** gezien de afhankelijkheid van personen, is bredere borging van de relaties tussen de instanties en met actieve bewoners van belang
- **Openheid en begrip:** het vasthouden van de open houding tussen gemeente, Eneco en Havensteder is cruciaal voor de samenwerking
- **Vertaling is nodig:** zowel tussen de drie organisaties als tussen hun en bewoners zijn steeds weer vertaalslagen nodig om samen te werken
- **Blijf investeren:** na de renovaties houdt het sociale proces niet op. Blijf investeren in sociale programma's zoals Veerkrachtig Botu
- **Vertalen naar andere wijken:** de Botu aanpak kan leerzaam zijn voor andere wijken, maar vergt wel aanpassing aan de context van iedere wijk en vergt overdracht van kennis, praktische lessen en tips





# Bruikbare lessen voor de wijk

- **Verbinden is nodig:** zonder het leggen van betekenisvolle verbindingen tussen instanties en bewoners is het lastig om wantrouwen te doorbreken
- **Sterk wijkverhaal:** een sterk verhaal over waar de instanties en bewoners met de wijk naartoe willen is nodig om bewoners mee te krijgen
- **Betrek bewoners eerder:** bewoners kunnen ook al een waardevolle rol spelen in de besluitvorming over de plannen voor renovatie en niet alleen bij de uitvoering



# Bruikbare lessen voor professionals

- **Investeer in persoonlijk contact:** persoonlijk contact met bewoners kost tijd maar is cruciaal voor een rechtvaardig en snel renovatieproces
- **Verbindt het technische met het sociale:** renovaties alleen vanuit een technische of sociale invalshoek benaderen werkt niet omdat de twee met elkaar verbonden zijn in de levens van bewoners
- **Buiten gebaande paden treden:** blijf bereid om als professional buiten de gebaande paden van een werkveld of organisatie te treden, om beter met de complexe problematiek om te gaan
- **Periodieke leersessies:** blijf investeren in met elkaar leren, zowel tussen de instanties als met bewoners
- **Training professionals:** gezien de rolvermenging en handelingsverlegenheid, is het noodzakelijk om professionals te trainen in omgaan met de social-technische aard van renovaties



Meer info of feedback:  
[i.verhoeven@uva.nl](mailto:i.verhoeven@uva.nl)

