

Analyse renovatie Gijsinglaanflats

Just Prepare project



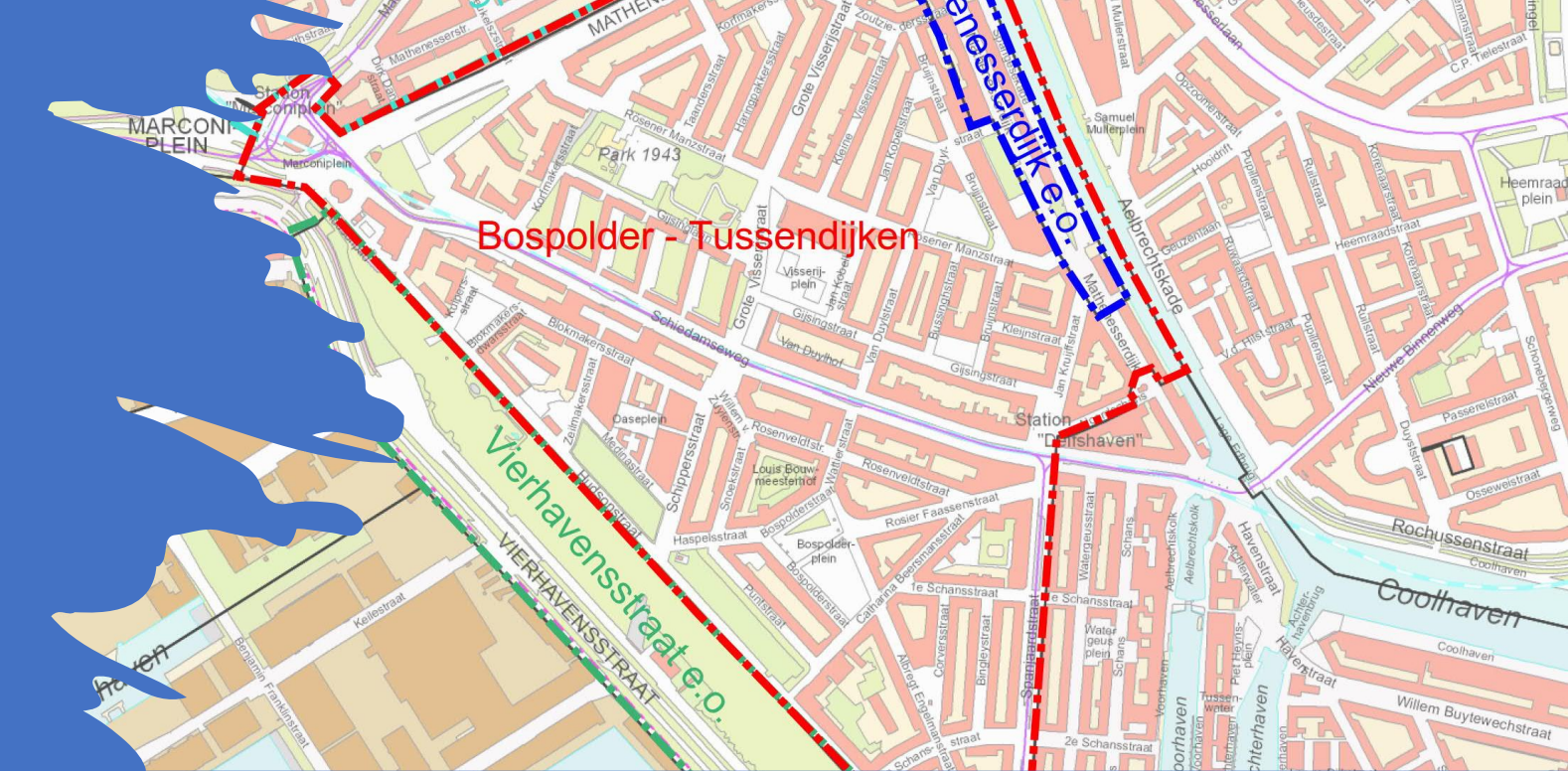
Gunstige omstandigheden

- Besluit gemeente aanleg warmtenetten
- Overlappende belangen BoTu
 - Gemeente: woningen van het gas + 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

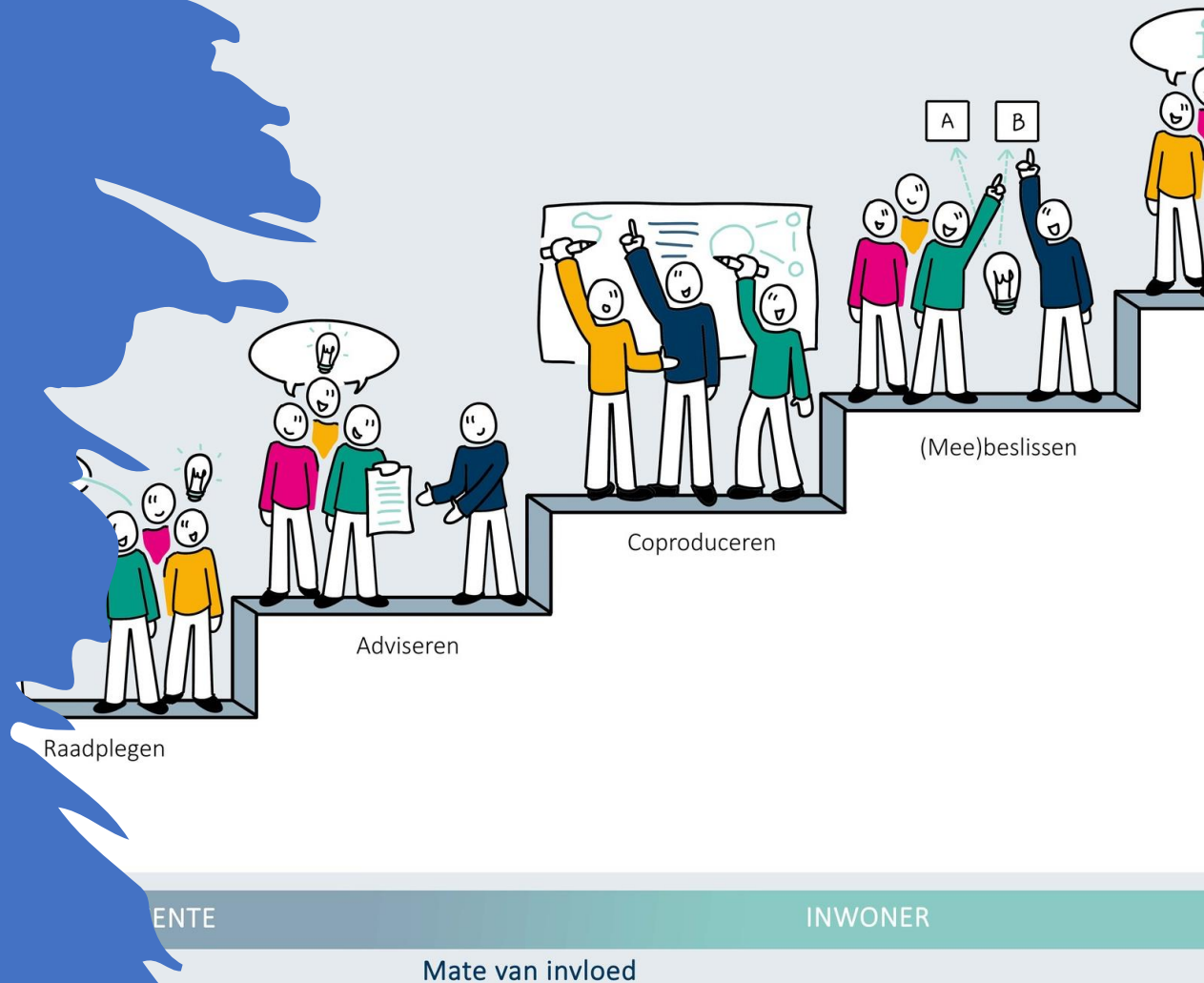
- Technisch
 - Vervanging riolering, aanleg warmtenet, aanpassingen woningen, afstemming processen
- Bewoners/sociaal
 - Bewoners andere prioriteiten, 70% instemming, betrokkenheid uitvoering nodig
- Governance
 - Overeenkomsten, leren samenwerken
- Professionals
 - Samenwerking vormgeven, denken over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

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
- Elektrisch 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- en milieucoaches
- 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- en 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, energiebedrijven en netbeheerders
- Opstellen gebiedsovereenkomst met harde bindende afspraken
- Opstellen samenwerkingsovereenkomst sociale aanpak, met ook Huis van de Toekomst
- Uitvoering van de renovaties met BAM, bewoners, Verbindingskamer, en anderen



Governance puzzel II

- Zoektocht overlappende belangen
 - Gemeente: woningen vh gas + riolering vervangen;
 - Havensteder: verduurzamen woningen;
 - Eneco: warmtenet aanleggen en klanten werven
- Vertrouwen opbouwen
- Opstellen overeenkomst duurde lang
 - Veel 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 besef belang sociaal spoor:
 - Gemeente: afstand renovatie met dagelijkse realiteit veel 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: te weinig kennis of vaardigheden omgaan sociale problemen
- Andere problemen:
 - Omgaan met verloop van personeel
 - Afstemming uitvoering
 - Bereiken bewoners + voorkomen negatieve spiraal klachten



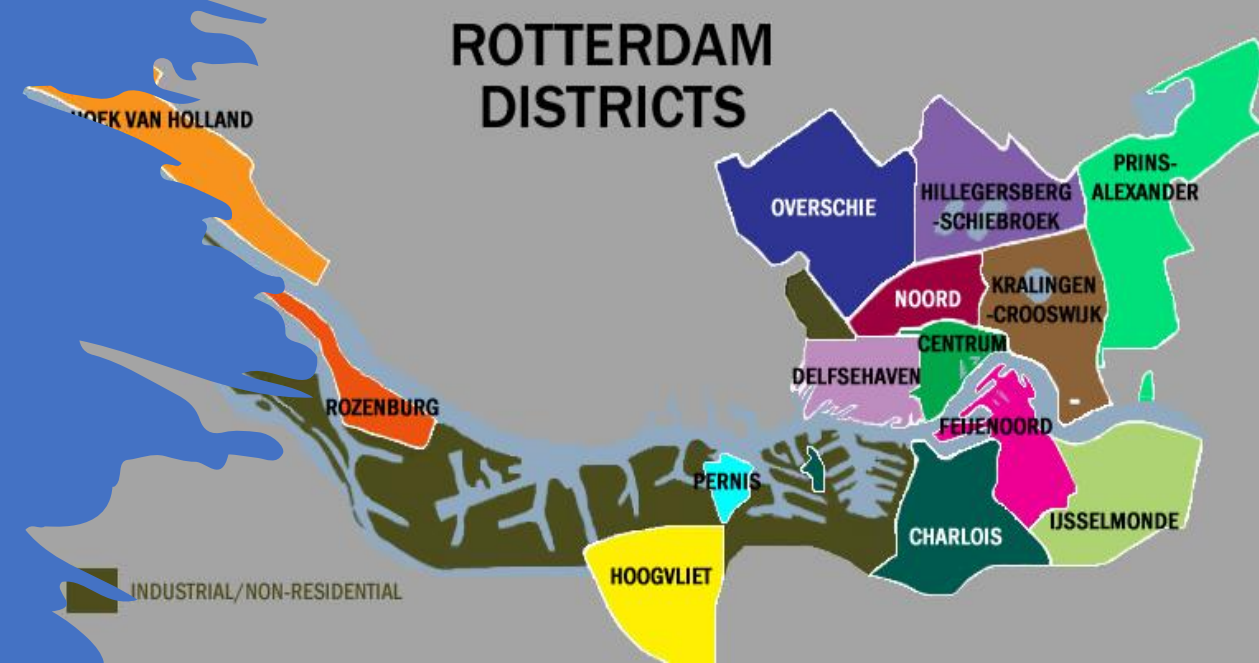
Bruikbare lessen voor instanties

- **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
- **Samenwerking met civil society:** zoek meer samenwerking met bewonersinitiatieven, kerken en andere civil society organisaties
- **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

