Erkenning in de energietransitie

Deze handreiking helpt professionals bij gemeenten, woningcorporaties, energiebedrijven en wijkteams om beter te begrijpen waarom bewonersvragen in renovatieprocessen soms vastlopen, ook wanneer er wel aandacht en betrokkenheid is.



Wat heeft deze handreiking te bieden en voor wie?

De handreiking laat zien hoe erkenning en miskenning ontstaan in alledaagse contacten met bewoners, en biedt aanknopingspunten om werkwijzen hier beter op af te stemmen.

Deze handreiking is vooral bruikbaar voor professionals die werken op het snijvlak van renovatie, bewonerscontact en wijkuitvoering, zoals projectleiders, bewonersbegeleiders, wijkprofessionals en uitvoerende medewerkers.

In kwetsbare wijken is de energietransitie meer dan een technische opgave. Het werk raakt aan de woning, dagelijkse routines, gezondheid en het welzijn van bewoners. Hoe een energietransitie wordt georganiseerd en uitgevoerd, bepaalt direct hoe bewoners de samenwerking met betrokken organisaties ervaren. Miskenning ontstaat daarbij niet alleen door openlijke uitsluiting, maar ook op stillere manieren: wanneer bewonerssignalen wel worden gezien, maar niet goed passen binnen de manier waarop het werk is ingericht.

Wat bedoelen we met erkenning en miskenning?

Erkenning ontstaat wanneer bewoners ervaren dat hun behoeften, ervaringen en zorgen serieus worden genomen én doorwerken in de manier waarop een renovatie wordt vormgegeven of uitgevoerd.

Miskenning ontstaat wanneer behoeften of ervaringen van bewoners wel zichtbaar zijn, maar niet worden opgepakt, geen vervolg krijgen, of buiten beeld raken doordat ze niet passen binnen bestaande taken, regels of werkprocessen.

Erkenning en miskenning ontstaan dus niet alleen in beleid, maar juist ook in alledaagse ontmoetingen: aan de deur, tijdens huisbezoeken, in bewonersavonden, in overleggen en in de opvolging van signalen.



Drie patronen waardoor erkenning kan vastlopen

1. Het projectkader bepaalt wat zichtbaar én opvolgbaar wordt

Neem een woningrenovatie in combinatie met het aansluiten op een warmtenet. Er wordt gewerkt met duidelijke afbakeningen, zoals isolatienormen, energielabels en CO_2-doelstellingen. Bewoners brengen echter vaak ook andere kwesties naar voren, zoals schimmel, tocht, oververhitting, veiligheid of achterstallig onderhoud. Maar ook ideeën over de transitie en de woning; kennis over de buurt en medebewoners, en sommige bewoners die zich graag inzetten voor een ander en de buurt.

Die signalen zijn voor professionals niet per se onzichtbaar. Ze worden soms wel degelijk waargenomen en zelfs gedocumenteerd. Maar als ze buiten de formele opdracht vallen, kunnen professionals er binnen hun taakstelling vaak geen vervolg aan geven.

Gevolg: bewoners ervaren dat hun situatie wel wordt gezien, maar niet echt wordt meegenomen omdat er geen capaciteit voor is.

Tegelijkertijd komen professionals ook allerlei zaken tegen: vervuilde woningen, weerstand, taalbarrières, en soms een 'wij-zij' gevoel (het idee dat bewoners en professionals tegen over elkaar staan).

2. Bewonersvragen worden deels erkend en verschuiven steeds verder

In renovatieprocessen worden vragen en zorgen van bewoners vaak gehoord, maar vervolgens doorverwezen: naar een andere afdeling, een andere partij, een later moment of een ander traject.

Elke afzonderlijke doorverwijzing kan begrijpelijk zijn. Maar het opstapelende effect is dat vragen blijven circuleren zonder duidelijke opvolging.

Gevolg: bewoners krijgen het gevoel dat hun vraag nergens echt landt, ook al lijkt iedereen op zichzelf correct te handelen.

3. Erkenning hangt soms samen met onuitgesproken verwachtingen

Professionals signaleren soms zaken, zoals achterstallig onderhoud, die zij pas rapporteren wanneer bewoners er zelf expliciet om vragen. Wat voor professionals een normale werkwijze is, blijft voor bewoners daardoor onzichtbaar.

Gevolg: bewoners weten niet dat hun situatie gezien is, en kunnen het gevoel krijgen niet serieus te worden genomen.

Wat ondersteunt erkenning wél?

De gevonden patronen zijn geen kwestie van individueel falen, maar hangen samen met gangbare werk- en zienswijzen. Juist daarom is het zinvol om te kijken onder welke condities erkenning beter kan ontstaan.

Verschil ontstaat vooral wanneer er duidelijke afspraken zijn over samenwerking, en wanneer die samenwerking ruimte biedt aan organisaties en bewoners om gezamenlijk te werken aan leefbaarheid en vertrouwen. Brugfuncties kunnen daarbij helpen om signalen achter de voordeur op te vangen die verder reiken dan de energieopgave alleen, en deze met de juiste partijen te verbinden. In Bospolder-Tussendijken werd de energietransitie bijvoorbeeld onderdeel van het meerjarige programma Veerkrachtig BoTu 2028; waarin organisaties streefden om naast technische meerwaarde ook sociaal-maatschappelijke meerwaarde nastreefden.

Het verschil zit dus niet primair in méér participatiemomenten, maar in de vraag of organisaties de condities scheppen waaronder erkenning kan ontstaan:

- investeren in relaties vóórdat de technische ingreep begint;
- ruimte maken voor signalering achter de voordeur;
- bewonerskennis behandelen als volwaardige informatie;
- zorgen voor duidelijke opvolgroutes voor vragen die buiten het projectkader vallen;
- bereid zijn werkwijzen aan te passen wanneer die niet aansluiten op de leefwereld van bewoners.

Wat volgt hieruit voor de praktijk?

1. Maak expliciet wat professionals wel en niet zelf oppakken

Zorg dat voor bewoners én professionals duidelijk is welke signalen binnen de eigen rol kunnen worden opgepakt en voor welke signalen een andere route nodig is.

2. Bouw vaste opvolgroutes in voor signalen buiten de projectopdracht

Niet elk probleem hoeft door dezelfde professional opgelost te worden, maar bewonersvragen mogen ook niet tussen organisaties blijven hangen. Richt daarom heldere overdrachts- en opvolgstructuren in.

3. Leg ook signalen vast die over meer gaan dan de energietransitie

Registreer niet alleen technische elementen, maar ook signalen over onderhoud, gezondheid, veiligheid en leefbaarheid, zodat duidelijk wordt welke kwesties steeds terugkomen.

4. Werk met brugfuncties of wijkgerichte schakels

Professionals of teams die bewonerssignalen kunnen vertalen, verbinden en opvolgen, kunnen voorkomen dat vragen versnipperen of onzichtbaar blijven.

5. Evalueer niet alleen participatie, maar ook opvolging

Kijk niet alleen naar de vraag óf bewoners zijn betrokken, maar ook naar wat er concreet met hun signalen en zorgen is gebeurd.

Drie reflectievragen voor teams

1. Welke bewonerssignalen – klachten, ideeën, kennis over de buurt of bereidheid om bij te dragen - zien wij wel, maar kunnen wij in onze huidige werkwijze niet goed opvolgen?

2. Waar in ons proces raken bewonersvragen verspreid over meerdere organisaties of afdelingen?

3. Welke aannames in onze werkwijze blijven voor bewoners impliciet, terwijl zij daar wel last van hebben?

4. In welke situaties merken wij een afstand of een ‘wij-zij’ dynamiek tussen onszelf en bewoners, wat houdt die in stand, en wat is er nodig om die dynamiek te doorbreken?

Slot

Een rechtvaardige energietransitie vraagt niet alleen om technische oplossingen of extra participatiemomenten, maar ook om aandacht voor de manier waarop organisaties signalen van bewoners herkennen, afwegen en opvolgen. Erkenning ontstaat niet vanzelf. Zij vraagt om werkwijzen, relaties en samenwerkingsvormen die bewonerservaringen niet alleen horen, maar ook laten doorwerken in de praktijk.

Auteurs

Charissa Leiwakabessy
c.a.e.leiwakabessy@uva.nl
Universiteit van Amsterdam