Professionals die het sociale en het technische verbinden



Wat heeft deze handreiking te bieden en voor wie?

De bestaande woningvoorraad van het gas af halen vergt dat uitvoerende professionals de technische en de sociale aspecten met elkaar leren verbinden. Als dit lukt, dan kunnen zij hun effectiviteit vergroten en tegelijkertijd op een rechtvaardige manier te werk gaan. Deze handreiking biedt professionals ideeën over hoe zij hun werk beter kunnen afstemmen op wat de energietransitie van hen vraagt.

Voor wie:

- Professionals bij gemeenten, woningcorporaties, energiebedrijven.

Beknopte inhoud

Op basis van drie jaar onderzoek hebben wij tips over voor professionals:

1. Probeer altijd het technische en sociale met elkaar te verbinden. Bijvoorbeeld bij de aanleg van een warmtenet kun je zoeken naar sociaal-maatschappelijke issues om ook aan te pakken. Dan zien bewoners beter het nut van de transitie.

2. Zoek de samenwerking op tussen technische en sociale professionals, zodat zij elkaar met kennis kunnen voeden en elkaar kunnen helpen bij concrete vragen of problemen. Hierdoor kan het ongemak over te weinig verstand hebben van het technische of sociale worden verminderd.

3. Een integrale samenwerking tussen technische en sociale professionals in teams werkt het best, zodat meerdere problemen waar bewoners mee zitten tegelijk worden gesignaleerd en aangepakt. Ga hierbij voor zichtbare resultaten.

4. Investeren in persoonlijk contact met bewoners en de bereidheid om buiten gebaande paden te treden vormen belangrijke randvoorwaarden.

5. Omgaan met het wantrouwen dat veel bewoners hebben, vergt een aantal zaken van de houding van professionals. Belangrijk daarbij is:

    - Vertrouwen wekken door a) bewoners te erkennen in wie zij zijn; b) aanwezig te zijn; c) op basis van gelijkwaardigheid met hen om te gaan; d) goed te luisteren naar problemen, behoeften of wensen en daar opvolging aan te geven met duidelijke terugkoppeling; e) te werken vanuit empathie en oog voor de persoon in plaats vanuit regels en beperkingen; f) te zoeken naar taal en woorden waardoor bewoners echt begrijpen wat er wordt bedoeld
    - Tegenstand bieden binnen de eigen organisatie als regels in de weg zitten. Dat kan door te signaleren, maar ook door ruimhartig met de regels om te gaan
    - Bewoners helpen om hun voorkeuren te verhelderen en uit te sorteren door de tijd te nemen om met hun te overleggen. Doe dit op plekken dicht bij bewoners en op momenten dat zij beschikbaar zijn.
    - Bewoners vertegenwoordigen bij instanties als zij dat zelf niet kunnen door hun perspectief op tafel te leggen en daarna aan bewoners te laten weten wat daarmee is gebeurd.
    - Het leggen van verbindingen tussen bewoners onderling, maar ook tussen bewoners en instanties.

6. Professionals die dit nastreven doen er goed aan om periodiek ruimte te maken voor leren en reflectie.

Wat volgt hieruit?

Door deze tips ter harte te nemen, kunnen technische en sociale professionals rechtvaardiger handelen en bewoners sneller meekrijgen in het verduurzamen van woningen, wat de effectiviteit van het proces vergroot. De manier waarop maatregelen worden uitgevoerd is bepalend voor de effectiviteit en de impact van de transitie.



Auteurs

Imrat Verhoeven
I.Verhoeven@uva.nl
Universiteit van Amsterdam

Mark Wiering
Mark.Wiering@ru.nl
Radboud Universiteit