

Nieuwe Warmte Nu

Samenvatting met belangrijkste tips en inzichten
1^e bijeenkomst Communities of Practice 16 mei

Onderwerpen: Participatie & Draagvlak, Samenwerking & Organisatie



Samenvatting

1^e Community of Practice

Deelnemers van de projecten die zijn aangesloten bij Nieuwe Warmte Nu komen geregeld bij elkaar om kennis en ervaringen uit te wisselen. De knelpunten waar zij tegenaan lopen in de praktijk en de oplossingen die ze daarvoor vinden zijn ook interessant voor andere projecten op het gebied van collectieve duurzame warmtesystemen. In deze samenvatting lees je de belangrijkste opbrengsten uit de eerste Community of Practice-bijeenkomst op 16 mei 2023. Het volledige rapport over de bijeenkomst en interviews over de projecten vind je op de [website van Nieuwe Warmte Nu](#).

De bijeenkomst stond in het teken van twee thema's: '**Participatie & draagvlak**' en '**Samenwerking & organisatie**'. Hierover gingen de deelnemers met elkaar in gesprek. Lees hun inzichten en tips:

Participatie & draagvlak

1. Om het succes van participatie te meten is het belangrijk niet alleen het aantal deelnemers (bijvoorbeeld bewoners of huurders) te meten, maar ook achteraf hun tevredenheid te peilen.

"Participatie is een succes wanneer de belangen van de partijen op juiste wijze zijn behartigd. Dat moet het liefst meerjarig het geval zijn. Als je na 5 jaar terugkijkt, moet iedereen nog happy zijn met de gemaakte keuze."

2. Bewoners overtuigen om mee te doen aan een collectieve warmtevoorziening vraagt om een aantrekkelijke (financiële) boodschap die aansluit bij hun woonbehoeften.

"Je komt in wijken waar mensen scherp op geld moeten letten, dus je moet met een goed verhaal komen. Dan helpt het als je in de vorm van 'wisselgeld' ook andere zaken aanpakt, zoals een lekkende kraan repareren en schimmel weghalen."

3. Bedenk wie de boodschap gaat overbrengen en op welke manier.

"Als je met drie man van een energiebedrijf, woningcorporatie en gemeente bij mensen langsgaat, kan dat intimiderend overkomen." "Als het project rondgaat in de buurtapp, is dat waardevoller dan een flyer van het warmtebedrijf in de brievenbus."

4. Bedenk tijdig wie je bij het project wilt betrekken.

"We beginnen samen met de tuinders met een hoog-over plan. Pas na het concreet maken daarvan weet je wat de uitwerking is voor iedere partij en welke bewoners je actief moet benaderen."

5. Plan voldoende tijd en middelen in om participatie te organiseren. Over hoe vaak contact nodig is wordt verschillend gedacht, maar schat het vooral niet te makkelijk in.

"Voor succesvolle participatie moet je volgens de gemeente zes tot acht keer langs bij een bewoner. Onze (stadsverwarmings-)organisatie gaat één keer langs, hooguit twee keer, voordat de volgende keer getekend kan worden."

Tijdens de CoP-bijeenkomst zijn ook de doelen van participatie besproken. Uit de discussies werd duidelijk dat de doelen voor participatie per partij verschillend zijn:

Participatiedoelen per stakeholder			
Woningcorporatie	Gemeente	Warmtebedrijf	Energiecoöperatie
70% instemming	Tevreden bewoners	Maatschappelijke opgave; zoveel mogelijk gebouwen van het gas af	Tevreden bewoners
Tevreden huurders	Behalen duurzaamheidsdoelen	Tevreden klanten	Rechtvaardige verdeling van lusten en lasten
Lage aansluitingskosten	Koppeling met overige thema's, zoals aardgasvrij, energietransitie-breed en energie-armoede	Businesscase; bijdrage aan bedrijfsresultaat	Deliberatie en democratie; geef bewoners een stem
Huurders moeten erop vooruit gaan		Duurzamere, efficiëntere en flexibelere warmte- en koudevoorziening	Minimaal aantal deelnemers

Samenwerking & organisatie

Voor het thema 'Samenwerking & organisatie' is tijdens de CoP-bijeenkomst dieper ingegaan op twee onderwerpen. Per onderwerp waren dit de belangrijkste inzichten:

Onderwerp 1: Vastlegging van samenwerkingsafspraken

1. Samenwerken gaat vaak van organisch naar formeel. De insteek is veelal pragmatisch. De samenwerking formeel of informeel vastleggen hangt bij veel deelnemers af van de fase waarin de samenwerking zich bevindt. Een samenwerking tussen partijen begint vaak organisch en wordt pas formeel vastgelegd wanneer het op concrete investeringsbeslissingen aankomt. Eerder formaliseren kan het proces versnellen door duidelijkheid over acties en verantwoordelijkheden.
2. Gaandeweg een project kunnen omstandigheden veranderen. Het is raadzaam dan ook opnieuw naar de afspraken over samenwerking te kijken en deze waar nodig aan te passen. Op deze manier wordt er continu gereflecteerd op de samenwerking en wordt deze aangepast naar de omstandigheden. Zo is er op ieder moment sprake van concrete, formele afspraken waar men op kan voortbouwen en vertrouwen.
3. *“Een goede samenwerkingsovereenkomst is er een die je niet meer nodig hebt”*, volgens een deelnemer. Het omgekeerde geldt ook: als een samenwerking slecht loopt, zijn juist heldere afspraken over de samenwerking nodig om op te kunnen terugvallen.

Onderwerp 2: Proces management

1. Of een procesbegeleider nodig is, hangt af van wie de regierol heeft in het project en hoe complex het proces is. Als er een partij is met een duidelijke regierol, dan wordt een procesbegeleider snel onnodig gevonden. Het is belangrijk om er scherp op te zijn wie de regie heeft in het proces, zeker wanneer daar geen duidelijke afspraken over zijn gemaakt.
2. De partij met de regierol is vaak niet volledig onafhankelijk, een onafhankelijke procesbegeleider kan hier uitkomst bieden. De partij met de regierol heeft ook eigen belangen. Als de belangen van de regie-hebbende partij afwijken van de belangen van de andere projectpartijen, kan het zinvol zijn een onafhankelijke procesbegeleider in te schakelen. Deze persoon zorgt dat de belangen van iedere partij evenredig worden besproken en meegewogen.
3. Het afstemmen van rollen en verantwoordelijkheden is extra belangrijk als er verschillende mensen 'aan het roer' staan. Dit geldt bijvoorbeeld als in een project sprake is van zowel een procesbegeleider en een omgevingsmanager als een projectleider. Het is dan belangrijk om af te spreken wie welke taken op zich neemt.
4. Wanneer gebruik wordt gemaakt van een procesbeleider, is het belangrijk een persoon te hebben die goed is in het op tafel krijgen van belangen. Deze persoon moet niet alleen goed doorhebben wat er wordt gezegd, maar ook juist wat er niet wordt gezegd.