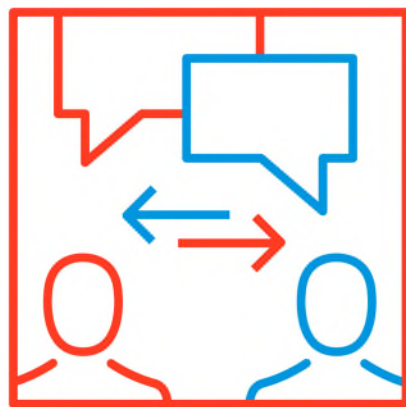




Project 6A

Perspectieven en motivaties bewoners

Handelingsperspectieven Gemeente Apeldoorn



Het doel van het WarmingUp 6A werkpakket ‘perspectieven en motivaties van bewoners’ is het verkrijgen van inzicht in de motivaties van bewoners t.a.v. collectieve warmtevoorzieningen, evenals het bieden van een aantrekkelijk handelingsperspectief voor betrokken partijen.

Deze rapportage is het eindproduct van drie jaar sociaalwetenschappelijk onderzoek naar de perspectieven en motivaties van bewoners t.a.v. collectieve warmtenetten en bouwt voort op onder meer een literatuuronderzoek, interviews, een vragenlijst en focusgroepen.

In twee eerder verschenen rapporten zijn het hieruit voortkomende analysekader en inzichten uitvoerig gerapporteerd. Waar in het [eerste](#)

[rapport](#) het analysekader centraal stond, bestond de kern van het [tweede rapport](#) uit de formulering van een set concept handelingsperspectieven, ofwel een serie handvatten voor warmte-actoren om de bewonersacceptatie van warmtenetten te vergroten.

In het afgelopen jaar zijn deze handelingsperspectieven nader getoetst, en daarmee aangescherpt, in een drietal praktijkcases. Het resultaat is opgetekend in deze rapportage.

In deze rapportage vindt u de volgende secties:

- Introductie van de warmtetransitie in Apeldoorn Kerschoten.
- Inleiding structuur en handelingsperspectieven in het project WU6A.
- Uitwerking voorbeelden van handelingsperspectieven Apeldoorn.

Introductie van de warmtetransitie in Apeldoorn Kerschoten



Energietransitie in Apeldoorn

WARMING^{UP}

- Apeldoorn wil voor 2050 energieneutraal zijn: alle lokaal gebruikte energie wordt dan duurzaam opgewekt. In het realiseren van die ambitie legt Apeldoorn daarbij de focus op 3 deeltransities:
 - Besparen: het verminderen van het energieverbruik + kleinschalige opwek + mobiliteit.
 - Grootschalige opwek van elektriciteit door zon en wind.
 - Aardgasvrij: de gehele gebouwde omgeving is in 2050 van het gas af.
- In de ontwikkeling van de Transitievisie Warmte is samengewerkt met partners: de woningbouwcorporaties, netwerkbeheerder, energiecoöperatie deA. De totale opgave in Apeldoorn bestaat uit: 95 buurten, 69.000 woningen en 9.200 utiliteitsgebouwen
- Apeldoorn heeft 4 wijken voor de toekomst aangewezen als koplopers in de energietransitie.
- In de wijken Kerschoten en Kerschoten West (hierna: Kerschoten) zijn vergaande ontwikkelingen voor de totstandkoming van een warmtenet.

Projectgebied voor warmtenet Kerschoten

Beoogde bron: waterzuivering RWZI

Aantal woningen in projectgebied: 2600

Aantal koop	947
Aantal huur	1647
sociaal	1106
particulier	498
Aantal utiliteit	127
Piekvermogen (bron)	17 MW
Warmtevraag	108.000 GJ

Gebied voor het nieuwe warmtenet
Kerschoten en Kerschoten-West



Het ontwikkelingsproces voor een warmtenet

WARMING^{UP}

- 2013: Wijkaanpak ontwikkeld waarin een warmtenet is aangemerkt als passend voor de wijk
- 2018: Verkenning
- 2020: Partnerovereenkomst
- 2021: Samenwerkingsovereenkomst van partners
- Okt 2022: Warmteleverancier aan boord
- 2023: Principebesluit= investeringsbesluit met duidelijk gedefinieerde externe voorwaarden (gepland)
- 2025/2026: Aansluiting van de eerste woningen (gepland)

Relevante kenmerken van de wijk en haar bewoners

Wijk:

- Groen en ruim opgezet
- Laagbouw uit de jaren zestig, hoogbouw uit de jaren zeventig
- Veel huurwoningen zijn/worden gerenoveerd in 2022
- Gemiddelde WOZ waarde 212.000 euro (in 2021)

Bewoners:

- Laag gemiddeld inkomen
- Veel ouderen: ruim een derde boven de zestig, een kwart boven de zeventig
- Leefstijl van bewoners: relatief veel structuurzoekers en relatief weinig ontplooiers (Motivaction 2022); volgens de categorieën in dit onderzoek heeft 64% van de bewoners geen sterk biosferische waardenorientatie: milieuwaarden zijn voor hen geen belangrijke drijfveer

Samenwerking en communicatiekanalen ontwikkeld via platform Kerschoten EnergieNeutraal (KEN)



Werkgroep warmte

WARMING^{UP}

In de strategie van het ontwikkelingsproces van het warmtenet en ook in communicatie over het warmtenet naar bewoners speelt de werkgroep warmte een belangrijke rol.

De leden van de warmtewerkgroep zijn bewoners van de wijk. Zij denken mee over het warmtenet en adviseren de projectpartners. De werkgroep functioneert als klankbordgroep oa voor de criteria voor aanbesteding en gunning van de warmteleverancier, en hebben stem gehad in de selectiecommissie voor de warmteleverancier. Leden adviseren op persoonlijke titel.

Deelnemers van de warmtewerkgroep zijn particuliere en sociale huurders en mensen met een eigen woning, en vertegenwoordigers van huurdersbelangenverenigingen. De groep bestaat uit 15 bewoners met een vrij hoge gemiddelde leeftijd. Het opleidingsniveau van de leden varieert van laag tot hoog. De leden hebben op het gebied van energie verschillende kennisniveaus (tot energiecoach). Zij hebben een gemeenschappelijke belangstelling in duurzaamheid voor de wijk, maar de leden zijn niet allen voorstander van een warmtenet.

Vanaf maart 2020 heeft de warmtewerkgroep een formele status in het proces van de ontwikkeling van het warmtenet.



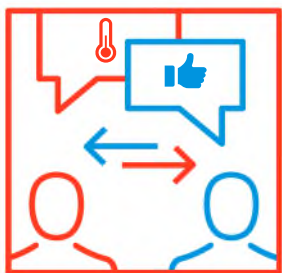
Inleiding structuur en handelingsperspectieven in het project WU6A



- In deze studie staat een analyse naar het concept bewonersacceptatie centraal. Hierbij zijn drie niveaus van acceptatie onderscheiden, waartoe een bewoner zich telkens in een andere rol toe verhoudt. Dit zijn sociopolitieke acceptatie, procesacceptatie en productacceptatie.
- Er is geprobeerd beter te begrijpen waar deze niveaus van acceptatie mee samenhangen en wat hen verklaard. De aspecten die uit deze analyse naar voren zijn gekomen als voorspellend voor bewonersacceptatie voor warmtenetten noemen we voorspellende factoren. Deze zijn verschillend voor de drie niveaus van acceptatie.
- De voorspellende factoren zijn niet voor alle bewoners gelijk en daarom zijn er subgroepen van bewoners onderscheiden o.b.v. socio-demografische factoren en waardeoriëntaties.



Sociopolitieke acceptatie | Acceptatie van de maatschappelijke plannen voor een aardgasvrij Nederland. Bewoner in de rol van burger.



Procesacceptatie | Acceptatie van de manier waarop bewoners benaderd worden over aardgasvrij. Bewoner in de rol van buurtbewoner.



Productacceptatie | Acceptatie van de veranderingen in huis en de instemming tot aansluiting op een collectief warmtenet. Bewoner in de rol van eindgebruiker.

Sociopolitieke acceptatie



-  **Noodzaak** | Ervaren noodzaak van aardgasvrij verwarmen voor het tegengaan van klimaatverandering
-  **Houding** | Gepercipieerde belang van het aardgasvrij maken van woningen
-  **Eerlijkheid** | Verwachting of de kosten voor het aardgasvrij maken van woningen eerlijk verdeeld worden
-  **Vertrouwen** | Vertrouwen in de Nederlandse overheid
-  **Maatschappelijke kosten** | Zorgen over de maatschappelijke kosten van aardgasvrij

Procesacceptatie

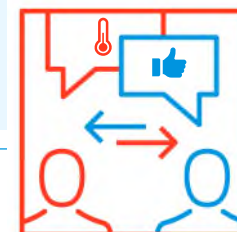


-  **Vertrouwen** | Vertrouwen in verschillende partijen betrokken bij aardgasvrij
-  **Verwachte invloed** | Mate waarin bewoners verwachten invloed te gaan hebben op de manier waarop de wijk aardgasvrij wordt gemaakt
-  **Afhankelijkheid leverancier** | De mate waarin bewoner de afhankelijkheid van één leverancier als problematisch beschouwen

Productacceptatie



-  **Persoonlijke norm** | Mate waarin bewoners zich schuldig zouden voelen als zij niet zouden overstappen op een aangeboden warmtenet
-  **Sociale norm** | Verwachting t.a.v. de handeling van burens (zouden burens overstappen – beschrijvende norm) en de houding van vrienden en familie (staan zij positief tegenover aardgasvrij – voorschrijvende norm)
-  **Kennisniveau** | Mate waarin bewoners denken voldoende kennis te hebben over de afweging goed te maken
-  **Veiligheid** | Mate waarin bewoners aardgasvrij wonen een veilig idee vinden
-  **Financieel risico** | Mate waarin bewoners aardgasvrij wonen beschouwen als financieel risicovol



Identificatie subgroepen

WARMING^{UP}



Gemiddelde bewoner

Gemiddelde bewoner o.b.v. representatieve steekproef in stedelijke gebieden



Opleidingsniveau

- Basisschool t/m VMBO
- HAVO, VWO, MBO
- HBO, WO



Leeftijd

- 18-39 jaar
- 40-59 jaar
- 60 jaar en ouder



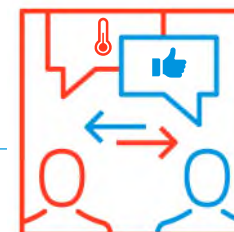
Type woning

- Koopwoning
- Huurwoning



Waardenoriëntatie

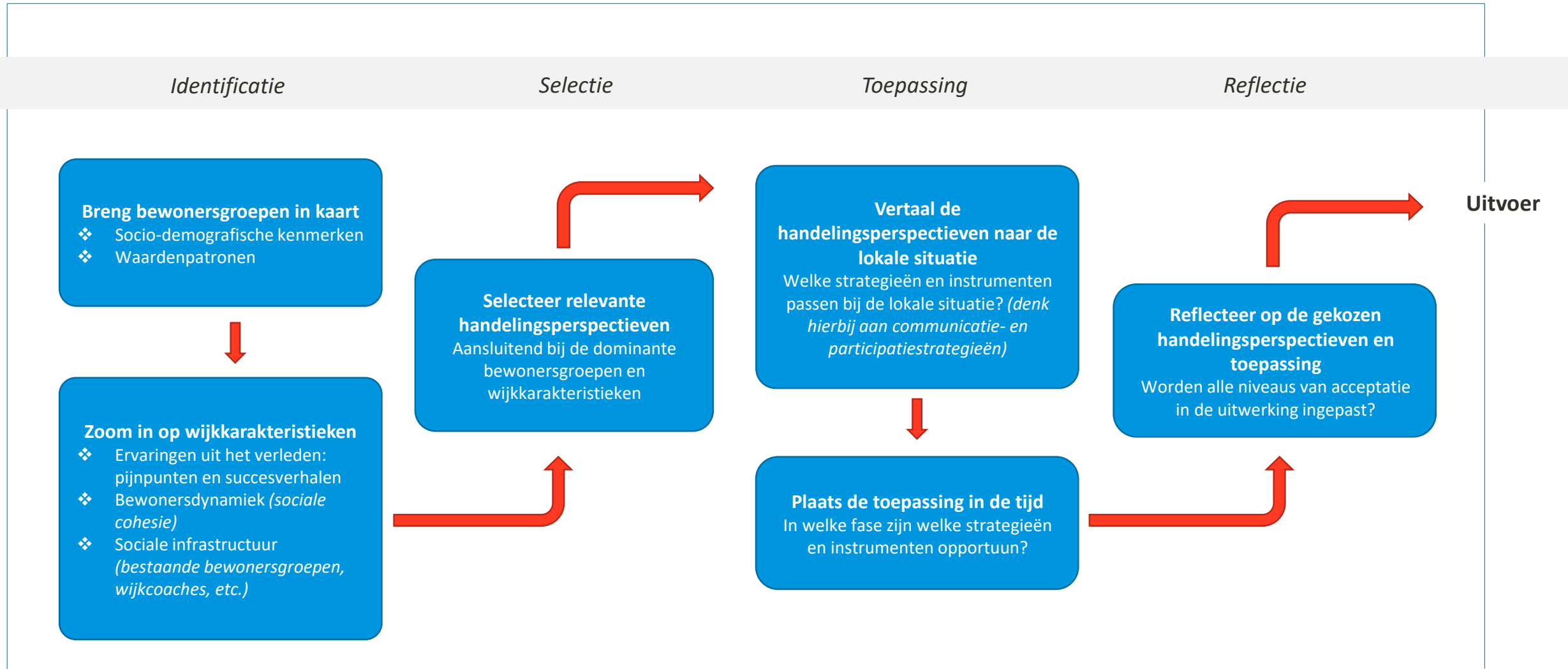
- Sterk biosferische waardenoriëntatie (*d.w.z. natuur en milieu als belangrijke drijfveer in het leven*)
- Zonder sterk biosferische waardenoriëntatie (*d.w.z. natuur en milieu niet als belangrijke drijfveer in het leven*)



- De handelingsperspectieven die in deze rapportage zijn ontwikkeld, zijn gebaseerd op empirisch onderzoek naar welke factoren voorspellend zijn voor de verschillende vormen van bewonersacceptatie van warmtenetten.
- De sociale acceptatie van een nieuwe techniek als collectieve warmtenetten is echter complex, onderhevig aan verandering, en verschilt van wijk tot wijk en van individu tot individu. De handelingsperspectieven zijn daarom geen pasklare antwoorden maar zijn bedoelt als handvatten om de acceptatie te verhogen.
- In de praktijk zal niet ieder handelingsperspectief nodig of toepasbaar zijn, dit hangt af van de het type project en soort buurt. Daarom begint het toepassen van de handelingsperspectieven (zie [slide 11](#)) met een **identificatie** van bewonersgroepen en wijkkarakteristieken. Op basis hiervan kan er een **selectie** van relevante handelingsperspectieven worden gemaakt en kunnen deze worden uitgewerkt voor de lokale **toepassing**. Tot slot is er ruimte voor **reflectie** op de mate waarin de verschillende handelingsperspectieven raken aan, en rekening houden met, de drie niveaus van acceptatie.
- Idealiter begint de uitwerking van handelingsperspectieven bij de identificatie en wordt geëindigd met reflectie, maar in de praktijk kan dit per wijk verschillen. Het stappenplan op de volgende slide is dan ook een ideaaltype, waar per wijkproces van kan worden afgeweken.

Toepassing handelingsperspectieven (ii)

WARMING^{UP}



Uitwerking voorbeelden van handelingsperspectieven Apeldoorn



Uitgewerkte voorbeelden van toepassingen van handelingsperspectieven voor Apeldoorn

De geïdentificeerde handelingsperspectieven stonden centraal in de drie case studies. De verzamelde voorbeelden van concrete strategieën en instrumenten geven zo inzichten voor de toepassing van handelingsperspectieven.

Voor de casus Apeldoorn zijn vier handelingsperspectieven uitgewerkt:

- [Procesacceptatie: Bied mogelijkheden voor invloed](#)
- [Procesacceptatie: Zorg voor representativiteit van betrokkenen](#)
- [Productacceptatie: Activeer persoonlijke normen](#)
- [Productacceptatie: Deel de positieve ervaringen van andere bewoners om een sociale norm te creëren](#)

Bied mogelijkheid tot invloed

Procesacceptatie



De mate waarin bewoners verwachten invloed te kunnen hebben op de manier waarop hun wijk aardgasvrij wordt gemaakt is een sterke voorspeller voor acceptatie voor bewoners in het algemeen en voor de subgroep bewoner-eigenaren specifiek. Hierbij is het opvallend dat een aanzienlijk deel van bewoners aangeeft niet betrokken te willen worden bij de manier waarop hun wijk aardgasvrij wordt gemaakt. Bewoners lijken het dus belangrijk te vinden een optie te hebben om invloed uit te oefenen, ondanks dat zij niet altijd de behoefte tonen dit ook werkelijk te doen. Zelfs wanneer bewoners geen animo tonen betrokken te raken bij de plannen voor aardgasvrij, is het dus wel van belang ze deze optie te bieden. Daarnaast zou er ook gezocht kunnen worden naar vormen van invloed die weinig betrokkenheid vereisen, zoals een stemming.

Het is hierbij van belang duidelijk te zijn over de procesgang en de momenten van inspraak (wie, wanneer, waarover en hoe).

Strategie opties:

- *Invloed kan ook op manieren die weinig moeite kosten voor bewoners, zoals via een stemming*
- *Nodig 'bekende' bewoners uit hun stem te laten horen in een planvormingsproces (bijv. winkeliers van buurtwinkels of voorzitters van een buurtraad). Deze 'bekende' bewoners worden mogelijk meer erkend door buurtbewoners en kunnen potentieel anderen vertegenwoordigen*

Factoren	 Verwachte invloed	
Subgroepen	 Gemiddelde bewoner	 Koop

Voorbeeld uitwerking – Bied mogelijkheid tot invloed

WARMING^{UP}

Strategieën:

- *Bewoners opties bieden betrokken te zijn bij de ontwikkeling en planvorming voor aardgasvrij*
- *Zorg ervoor dat er iets te kiezen valt*
- *Ontwikkel mogelijkheden tot inspraak in verschillende fasen in het proces- sommige bewoners zijn er pas later aan toe naarmate de plannen concreter worden voor de eigen woonomgeving*

Instrumenten:

Warmtewerkgroep : In Kerschoten bestaat een warmtewerkgroep. Hierin geven bewoners hun visie op voorstellen van de projectwerkgroep die het ontwikkelingsproces van het warmtenet trekt. De werkgroep functioneert als klankbordgroep van onder andere de criteria voor aanbesteding en gunning warmteleverancier, en hebben stem gehad in de selectiecommissie voor de warmteleverancier.

Ervaringen: Aspecten die de warmtewerkgroep extra onder de aandacht hebben gebracht voor de ontwikkeling van een warmtenet zijn: i) het belang van het hebben van één aanspreekpunt voor klanten van het warmtenet (dit is van belang omdat in er gekozen wordt voor een gesplitst model waarin de warmteleverancier niet de infrastructuur beheert); ii) de mogelijkheid om de warmtelevering te beëindigen; en iii) wat er concreet moet gebeuren in een woning (bv wijziging in de meterkast, de vraag of aansluiting via het dak zonder asbestverklaring mogelijk is). De leden voelen zich onvoldoende deskundig om keuzes op detail te beoordelen. Dit punt wordt geadresseerd doordat de werkgroep betrokken is in een adviserende rol.

Afnemerscoöperatie (verkenning): Op verzoek van de warmteleverancier wordt onderzocht of ook tijdens de operationele fase van het net inspraak mogelijk is van warmteafnemers in een coöperatief model. De leden van de afnemerscoöperatie zijn dan de warmteafnemers (zowel huurders als bewoners van koopwoningen).

Inspraak over de planning: Bij de realisatie van het warmtenet kunnen bewoners worden betrokken bij de planning om de overlast te beperken zoals in inspraak over de planning van aansluiting zelf.

Apeldoorn



Bewoners van alle type woningen.

De mogelijkheden voor invloed vanuit bewoners verschilt voor de fasen in het proces. In de eerste fasen van het ontwikkelingsproces van het warmtenet was een kleine groep bewoners betrokken bij de keuzes in het proces en is de grote groep bewoners vooral geïnformeerd over uitkomsten. Het ontwikkelingsproces was gericht op de keuze voor bewoners al dan niet het aanbod te accepteren. Nadat de beslissing is genomen of een warmtenet definitief zal worden gerealiseerd komen nieuwe mogelijkheden voor invloed aan de orde.



Overweeg de representativiteit van betrokkenen

Een manier om bewoners invloed te geven op de manier waarop hun wijk aardgasvrij wordt gemaakt, is door te werken met vertegenwoordigers of een klankbordgroep. Deze vertegenwoordigers of klankbordgroepleden worden betrokken bij de planvorming en kunnen namens de bewoners beslissingen maken of meningen delen. Een belangrijk aandachtspunt hierbij is de representativiteit van de gekozen vertegenwoordiger: zowel wat betreft de representativiteit voor de wijk zelf, als de mate waarin deze vertegenwoordigers door de bewoners worden erkend.



Strategie opties:

- *Vertegenwoordigers kunnen op verschillende manieren worden geselecteerd of uitgenodigd. Dit kan middels vrijwillige aanmelding (mogelijk niet representatief, wel gemotiveerd), door gebruik te maken van bestaande netwerken (meer representatief, mogelijk niet gemotiveerd), of door ruimtelijke clustering (meer representatief, motivatie onbekend)*

Strategie:

Zorg voor vertegenwoordiging van verschillende bewonersgroepen in de ontwikkeling en planvorming voor aardgasvrij

Instrument:

Vertegenwoordiging van bewoners van huur en koopwoningen in de warmtewerkgroep

In Kerschoten is er een warmtewerkgroep waarin bewoners zijn vertegenwoordigd om mee te denken over het warmtenet en de projectpartners te adviseren. Deelnemers van de warmtewerkgroep zijn particuliere en sociale huurders en mensen met een eigen woning, en vertegenwoordigers van huurdersbelangenverenigingen. De leden hebben op het gebied van energie verschillende kennisniveaus. Zij hebben een gemeenschappelijke belangstelling in duurzaamheid van de wijk, maar de leden zijn niet allen voorstander van een warmtenet. Het opleidingsniveau van de leden varieert van laag tot hoog.

Ervaring met de warmtewerkgroep leert dat de vertegenwoordiging een lastig te hanteren principe is. De leden geven aan dat zij als individu slechts zichzelf en niet een hele groep (type woning of buurt) kunnen of willen vertegenwoordigen. Het is extra lastig om huurders van particuliere verhuur betrokken te houden. Dit heeft niet zozeer te maken met belangstelling om inspraak te hebben maar wel met het gevoel dat de bewoner geen invloed heeft op de eigen situatie (een persoon stopte als lid van de warmtewerkgroep want "mijn verhuurder wil toch niets".)

In de communicatie met de wijk wordt het feit ingezet dat deze warmtewerkgroep met wijkbewoners bestaat. Uit interviews in de wijk blijkt dat het wel wordt gewaardeerd dat bewoners betrokken zijn bij de (advisering over) de ontwikkeling voor het warmtenet.

Apeldoorn



In Kerschoten is een warmtewerkgroep gevormd met bewoners. De werkgroep vertegenwoordigt verschillende opleidingsniveaus; alle typen woning; De werkgroep vertegenwoordigt vooral mensen met biosferische waardenoriëntatie.



Activeer persoonlijke normen

Persoonlijke normen zijn (vaak onbewuste) ideeën over wat moreel gezien het juiste is om te doen. Deze kunnen geactiveerd worden door in de communicatie richting bewoners aan te sluiten bij de waarden die bewoners belangrijk vinden. Om b.v. bij een biosferische waardeoriëntatie aan te sluiten kan de nadruk gelegd worden op de milieuwinsten die een warmtenet opleveren.

De ervaren persoonlijke norm kan worden versterkt door bewoners bewust te maken van de noodzaak tot handelen (zie ook '[Noodzaak aardgasvrij uitleggen, benadrukken en kaderen](#)') en in te zetten op een gevoel van eigen verantwoordelijkheid en nut. Door deze framing te kiezen kan het warmtenet of de installatie in huis afgestemd worden op wat de eindgebruikers 'juist' vinden om te doen.

Strategie opties:

- Aansluiten bij waarden die bewoners belangrijk vinden
- Bewoners bewust maken van noodzaak tot handelen. Hiervoor kan ook gekeken worden naar sociopolitieke acceptatie
- Bewoners laten inzien wat het nut van hun eigen handelen is. Zo kunnen bewoners van informatie worden voorzien over welke bijdrage een overstap van hun woning of wijk oplevert aan b.v. CO2 vermindering

Factoren*Persoonlijke norm***Subgroepen***Gemiddelde
bewoner*

Strategie:

Activeer persoonlijke normen door aan te sluiten bij waardenoriëntatie

Volgens de indeling van een studie over leefstijl en waarden (Motivaction 2022) heeft 64% van de bewoners van Apeldoorn en ook van Kerschoten geen sterk biosferische waardeoriëntatie. Op basis hiervan concludeert de gemeente dat het voor de communicatie met bewoners waarschijnlijk minder effectief is om in te zetten op argumenten zoals voor het milieu en klimaat dan op aspecten als financiële zekerheid en comfort. De gemeente geeft aan dat dit het belang benadrukt van het ontwikkelen van een goed financieel aanbod voor bewoners- dit staat dan ook centraal in de projectontwikkeling.

Instrumenten:

- **Advies op maat voor koopwoningen:** In het advies op maat wordt een aansluiting op het warmtenet vergeleken met een all-electric oplossing voor de woning.
- **Nieuwsbrief/website:** Informatie over de ontwikkelingen voor het warmtenet worden gedeeld via een website en een nieuwsbrief. Hierin komen meerdere perspectieven aan bod, en wordt ingegaan op veel aspecten die relevanter zijn voor mensen zonder sterk biosferische waardeoriëntatie zoals comfort, vrije keuze, voorbereiding van de woning, kosten.

Apeldoorn



*De wijk Kerschoten
heeft een goede
sociale cohesie.*



*Zonder sterk
biosferische
waardenoriëntatie*

Deel de positieve ervaringen van andere bewoners om een sociale norm te creëren

Productacceptatie



Sociale normen, ofwel wat je denkt dat anderen zullen doen of vinden dat jij zou moeten doen, zijn voor veel subgroepen voorspellend voor acceptatie. Door uit te dragen dat een deel van de bewoners reeds is overgestapt kan de (deels gedachteloze) neiging om zelf ook over te stappen worden vergroot. Daarnaast kan de ervaren sociale norm worden versterkt door te werken met lokale ambassadeurs. Deze kunnen de mentale afstand tussen bewoners en een overstap op aardgasvrij verkleinen.

Wanneer er gebruik gemaakt wordt van een sociale norm in de communicatie met bewoners is het van belang dat er gefocust wordt op de positieve aspecten (gemak). De negatieve aspecten kunnen ook besproken worden, maar om te voorkomen dat bewoners hier juist negatief door beïnvloed worden, kan hierbij beter geen gebruik gemaakt worden van een sociale norm. Wanneer bewoners al meer achtergrondkennis over het warmtenet hebben is een 'two-sided message' (met voor- en nadelen) beter geschikt.

Strategie opties:

- De sociale norm kan worden versterkt door, wanneer er al een aantal bewoners hebben toegezegd mee te doen, dit ook te delen met andere bewoners (idealiter delen bewoners dit zelf). Hierdoor kan de keuze voor een overstap op een warmtenet voor bewoners worden vergemakkelijkt en meer voor de hand komen te liggen.
- Er kan gewerkt worden met ambassadeurs om de sociale norm te vergroten. Zo kunnen bewoners in een buurt die al zijn overgestapt op het warmtenet, of in een vergelijkbare buurt die recent zijn overgestapt als voorbeeld dienen.

Factoren



Sociale norm

Subgroepen



Gemiddelde bewoner en de subgroepen: koop, leeftijdsgroep 18-39, opleidingsniveau HAVO, VWO, MBO, HBO of WO.

Sentiment open vragen

- Bewoners associëren een warmtenet met gemak, maar ook met een gebrek aan controle.

Voorbeeld uitwerking - Deel de positieve ervaringen van andere bewoners om een sociale norm te creëren

WARMINGUP

Strategie:

Betrek wijkbewoners bij het ontwikkelen van kennis en bewustwording

Instrument:

Bewoners van voorbeeldwoningen worden gevraagd hun kennis te delen

Voor 50 woningen gespreid over de wijk zijn adviezen op maat uitgewerkt voor de opties warmtenet en all-electric. De bewoners zullen uitgenodigd worden om informatie door te geven aan buurtbewoners. Dit zullen niet allen voorstanders van een warmtenet zijn, maar de opzet is dat het gesprek over de opties voor de warmtetransitie breed gevoerd wordt, zodat de kennis en bewustwording toeneemt. Wanneer een warmtenet de gunstige oplossing is voor een bepaald type woning, is het te verwachten dat bewoners van de buurt hun ervaring zal willen delen en een sociale norm in de buurt creëren die de kans doet toenemen dat het warmtenet er inderdaad komt.

In de adviezen is gekeken naar welke wijzigingen in de woning gewenst zijn bij de twee opties. Zo wordt aangegeven waar de aansluiting en de leidingen zouden komen, hoe groot de installaties zouden zijn, en welk niveau van isolatiemaatregelen nuttig en/of noodzakelijk is.

Apeldoorn



*De wijk Kerschoten
heeft een goede
sociale cohesie.*

*Zonder sterk
biosferische
waardenoriëntatie*

Volgens de indeling van een studie van Motivaction heeft 64% van de bewoners van Apeldoorn en ook van Kerschoten geen sterk biosferische waardenoriëntatie. De gemeente geeft aan dat daarom extra aandacht is voor het financiële aanbod.

Doelgroep instrument voorbeeldwoningen:
bewoners van eigen woning

Reflectiesessies in
Kerschoten:
Spiegels en reflectie op
handelingsperspectieven



In twee workshops (februari 2022 en oktober 2022) hebben betrokkenen bij het proces voor de ontwikkeling van het warmtenet in Kerschoten (de projectmanager, de wijkregisseur, de communicatieadviseur) teruggekeken en vooruit gekeken naar de huidige en toekomstige aanpak bij het proces van acceptatie en betrekken van bewoners in de ontwikkeling van een warmtenet.

De discussies werden gevoerd aan de hand van de volgende drie vragen:

- Hoe karakteriseren de actoren die werken aan acceptatie van bewoners voor warmtenetten de aanpak in Apeldoorn Kerschoten?
- In hoeverre en hoe is in de aanpak voor acceptatie van bewoners van warmtenetten in Apeldoorn Kerschoten aandacht geweest voor subgroepen van bewoners (zoals type woning, leeftijd, waardenoriëntatie, opleiding) en verschillend niveaus van acceptatie?
- Hoe kunnen handelingsperspectieven, strategieën en instrumenten worden aangescherpt?

In de volgende sheets vindt u de besproken spiegels die zich richten op handelingsperspectieven en strategieën, zoals die begin 2022 geformuleerd zijn voor bespreking in de eerste workshop. Daarnaast is in kanttekeningen aangegeven welke significante wijzigingen hebben plaatsgevonden tot/met najaar 2022.

Overzicht handelingsperspectieven

WARMING^{UP}



- Sociopolitieke acceptatie:
 - Noodzaak aardgasvrij uitleggen, benadrukken en kaderen
 - Aardgasvrij koppelen aan personen en gebeurtenissen
 - Toelichting verdeling maatschappelijke kosten
- Procesacceptatie
 - Kies een persoonlijke benadering en laat boodschap en timing aansluiten bij de belevingswereld van bewoners
 - Mogelijkheid bieden tot invloed, met overweging representativiteit
 - Andere aanpak huurders en bewoners-eigenaren
- Productacceptatie
 - Activeer persoonlijke normen
 - Deel de positieve ervaringen van andere bewoners om een sociale norm te creëren
 - Voer het gesprek over kosten, baten en risico's breder dan alleen financieel

Kerschoten warmtenet ontwikkeling heeft aandacht voor:

- Het belang van **vertrouwen** bij warmteafnemers om deel te nemen aan het warmtenet. Dit is een factor geweest in de keuze voor een open warmtenet met op termijn de mogelijkheid om meerdere of andere leveranciers te betrekken in de warmtelevering.
- **De organisatie van representatie.** In de communicatie is duidelijk zichtbaar wie is betrokken bij keuzes in het project.
- Doelgroep onderscheid huurders (via woningcorporaties) en eigenaars (via gemeente)
- Voeling voor wat er speelt in de wijk- via de wijkregisseur

Minder aandacht voor:

- Wat is er te kiezen? Welke mogelijkheden voor invloed door bewoners zijn er op de verschillende momenten in het proces- met name vanaf het moment dat het contact met de grote groep bewoners wordt geïntensiveerd?
- Representatie van verschillende doelgroepen (bv door warmtewerkgroep): jong en oud, direct bewoners van huurcomplexen, bewoners van particuliere verhuur, bedrijven
- Communicatie naar bewoners via verhuurders, VVEs
- De leden van de werkgroep stellen dat ze alleen zichzelf vertegenwoordigen- kan de mate van vertegenwoordiging worden vergroot en is dit gewenst en haalbaar voor deze groep vrijwilligers?
- Fasen- ontwikkelen van mogelijkheden tot inspraak als bewoners er LATER aan toe zijn

Kanttekening: in najaar 2022 is met de aansluiting van de warmteleverancier een verkenning gestart naar de mogelijkheden van participatie voor warmteafnemers.

Kerschoten heeft aandacht voor:

- **Ervaren kosten** (het vastzitten aan één leverancier)
- **Ontzorgen** (bv ouderencoach, maatwerkadvies)

Minder aandacht voor:

- persoonlijke en sociale normen (er wordt wel aandacht besteed aan betaalbaarheid. De Motivaction studie in 2022 kan ingezet worden om meer aangrijpingspunten te herkennen om aan te sluiten bij persoonlijke en sociale normen)
- Gemak en veiligheid van geen gas (koken)
- Voorkomen van onverwachte kosten
- In hoeverre biedt gefaseerde aanpak kansen voor delen van positieve ervaringen

Kanttekening: In najaar 2022 is de website Kerschoten EnergieNeutraal vernieuwd. Op de nieuwe website is aandacht voor persoonlijke normen en gemak en veiligheid.

Sociopolitieke acceptatie: Spiegel Kerschoten

WARMING^{UP}

- Weinig aandacht voor communiceren over het kader van Nederlands overheidsbeleid in de communicatie van KEN,
- Weinig aandacht voor communiceren aardgasvrij als noodzaak
- Weinig communicatie van distributieve eerlijkheid

Kanttekening: In najaar 2022 is de website Kerschoten EnergieNeutraal vernieuwd. Op de nieuwe website is aandacht aan bovenstaande punten besteed.

Handelingsperspectieven/strategieën ter verkenning voor uitwerking in Apeldoorn

Tijdens de workshop in februari 2022 zijn onderstaande handelingsperspectieven en strategieën geïdentificeerd als interessant voor Apeldoorn om nader uit te werken.

- Mogelijkheden voor participatie en inspraak vergroten- wat is op dit moment in het traject zinvol.
- Betrekken van bewoners die zich onmachtig voelen, juiste niveau van verantwoordelijkheid.
- Positieve ervaringen voor sociale norm: dit biedt handelingsperspectief- benader verschillende personen die in eerste tranche overgaan op warmtenet.
- Koppelingen maken tussen communicatie over uitgesproken zorgen en informatie over hoe dit de zorgen in de projectorganisatie worden geadresseerd.
- Meer informatie verstrekken over het gemak dat een warmtenet oplevert (met het energiepunt en energiecoaches). Minder nadruk op financiële aspecten in de communicatie.
- Integratie van de twee onderwerpen energiebesparing - vaste en flexibele kosten van warmtenet in beleid en communicatie.
- Inspelen op gebeurtenissen en nationale politiek: pro-actief voorbereiden van communicatie.

Tijdens de workshop in februari 2022 zijn onderstaande ideeën voor mogelijk vervolgonderzoek geïdentificeerd

Algemeen

Praktijktest- hoe bereik je de grootste groep

- Waar staan bewoners in de klantreis- huidig niveau van acceptatie als baseline
- Lessen uit Kerschoten voor andere wijken in Apeldoorn

Vertrouwen

- Is er voldoende vertrouwen in een warmtenet als oplossing en in de partners in het ontwikkeltraject Kerschoten? Voor bewoners op verschillende positie in de klantreis: in hoeverre is er voldoende vertrouwen in de actoren voor warmtenet?
- Volgens het recente Motivaction onderzoek is de grootste groep bewoners in Apeldoorn te beschrijven als structuurzoekers- wat betekent dit voor vertrouwen in de actoren in de warmtetransitie en met name het warmte initiatief?
- Hoe hangt vertrouwen samen met positie in de klantreis?

- Deze presentatie is een uitwerking van één van drie praktijkcases binnen WarmingUp 6A. De opbrengsten van de andere twee cases zijn uitgewerkt in een individuele presentatie. Deze zijn via de onderstaande links te bekijken:
 - [Rotterdam – Bospolder-Tussendijken](#)
 - [Zutphen – Helbergen](#)
- Een overzicht van alle resultaten van WarmingUp 6A, inclusief de uitwerking van de handelingsperspectieven aan de hand van de drie cases is te bekijken via de onderstaande link:
 - [Aanscherping handelingsperspectieven bewonersacceptatie warmtenetten](#)
- Deze rapportage bouwt voort op twee eerdere rapporten binnen Warming Up 6A.
 - [Bewonersacceptatie van warmtenetten](#)
 - [Handelingsperspectieven voor het realiseren van bewonersacceptatie van collectieve warmte](#)

Auteurs:

A.L. Kooijman-van Dijk (Saxion)

met dank aan:

X. van Lipzig (Gemeente Apeldoorn)

M. Tillema (Gemeente Apeldoorn)

Jaar van publicatie:

2022

Kwaliteitsborging:

J. Van den Hof (Saxion)

Projectnummer:

403185

Keywords:

Bewonersacceptatie; collectieve warmte; handelingsperspectieven.

Dit project is uitgevoerd als onderdeel van het Innovatieplan WarmingUP. Dit is mede mogelijk gemaakt door subsidie van de Rijksdienst voor Ondernemend Nederland (RVO) in het kader van de subsidieregeling Meerjarige Missiegedreven Innovatie Programma's (MMIP), bij RVO bekend onder projectnummer TEUE819001.

WarmingUP geeft invulling aan MMIP-4 – Duurzame warmte en koude in gebouwde omgeving en levert daarmee een bijdrage aan Missie B – Een CO2-vrije gebouwde omgeving in 2050.

December 2022 ©

Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevens bestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen, of enig andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

