

# **Communicatieplan**

Aardgasvrije wijk 'Beek en omgeving'

Vorbereidingsfase: januari 2019 – september 2019

## **Inhoudsopgave**

1. Inleiding	2
2. Communicatiedoelgroepen	3
3. Communicatiedoelen	4
4. Communicatiestrategie	6
5. Boodschap	7
6. Communicatiemiddelen	8
7. Planning	10
8. Doorkijk naar de realisatiefase	12

## **1. Inleiding**

De gemeente Assen onderzoekt hoe de buurt Beek en Omgeving als eerste buurt in Assen aardgasvrij kan worden. De wijk bestaat uit 429 woningen, waarvan het grootste gedeelte in particulier bezit is. Een klein gedeelte is in het bezit van woningcorporatie Actium. Daarnaast is er een aantal particuliere verhuurders actief. Hoe gaan we deze bewoners/eigenaren betrekken bij het aardgasvrij maken van hun buurt en woning? Dat is het vraagstuk dat centraal staat in dit communicatieplan. Het plan is gericht op de voorbereidingsfase (tot september 2019) en geeft een doorkijk naar de periode erna.

### **Sociale opgave**

Het aardgasvrij maken van de buurt is naast een fysieke opgave zeker ook een sociale opgave. Achter elke voordeur moet iets gebeuren en dat heeft voor bewoners een grote impact. Om de woningen aardgasvrij te maken zullen er (grote) aanpassingen aan de woning moeten worden gedaan, zoals isolatie, installaties & aanpassingen in de keuken. Daarnaast zal er ook een investering nodig zijn om dit te financieren. Bewoners moeten uiteindelijk bereid zijn om hun woning van het aardgas af te halen. Zij zijn immers de eigenaar van de woning. Daarom is het van belang om ze vanaf het begin te betrekken bij het project.

Daarnaast kunnen we het feit dat we achter de voordeur komen benutten om 'signalen' op te vangen over wat er speelt. Zo nodig zoeken we de samenwerking met Vaart Welzijn om sociale problemen aan te pakken. Daarnaast kunnen we met dit project de sociale cohesie in de buurt vergroten.

### **Onderzoek & verkennen**

Op dit moment bevindt het project zich in de uitwerkingsfase. In deze fase verkennen we wat nodig is om de woningen in de buurt Beek en Omgeving aardgasvrij te maken. We weten waar we naartoe willen, maar hoe we dat gaan doen is nog niet bekend. Het is een 'puzzel' die we samen met bewoners moeten oplossen.

De gemeente onderzoekt welke wijkenergieconcepten mogelijk zijn in de buurt en welke financiële oplossingen er zijn om de investeringen te kunnen betalen. Om bewoners mee te krijgen, is het van belang om ze ook te betrekken in het onderzoek: welke wensen hebben zij, welke zorgen leven er en welke uitgangspunten wegen voor bewoners het zwaarst?

### **Leren en experimenteren**

Het aardgasvrij maken van een buurt is een nieuwe opgave voor de gemeente. Ook de manier waarop we bewoners betrekken in dit soort opgaven is nieuw. We kunnen leren van de ervaringen die in de flat Ellen zijn opgedaan en ook ervaringen van renovatieprojecten van Mijn Buurt Assen worden meegenomen. Maar, elke buurt is anders en vergt een eigen aanpak. Dit communicatieplan zal daarom gedurende het proces worden aangepast en bijgesteld als dat nodig is.

## 2. Doelgroepen

De communicatie richt zich hoofdzakelijk op de bewoners/gebouweigenaren uit de buurt Beek en Omgeving. Uiteraard moeten we ook andere doelgroepen, zoals de media en interne doelgroepen niet vergeten. Deze doelgroepen worden ook in de hoofdstuk in beeld gebracht. De communicatie met de samenwerkingspartners, zoals Vaart Welzijn, Actium en Enexis, wordt verder uitgewerkt in de samenwerkingsagenda.

### 2.1 Bewoners

We kunnen deze doelgroep uitsplitsen in verschillende subdoelgroepen op basis van eigenaarschap/soort woning:

#### Grondgebonden woningen

- Bewoners koopwoningen
- Bewoners huurwoningen
- Bewoners corporatiewoningen
- Particuliere verhuurders
- Woningcorporatie Actium

#### Appartementencomplexen

- VVE bestuur
- Bewoners koopappartementen
- Bewoners huurappartementen
- Bewoners corporatieappartementen
- Particuliere verhuurders
- Woningcorporatie Actium

#### Utiliteitsgebouwen

- Eigenaren
- Gebruikers

### 2.2 Externen

1. Assenaren
2. Media (regionaal/nationaal)

### 2.3 Doelgroepen intern

1. College van B&W
2. Gemeenteraad
3. Collega's

### 3. Communicatiedoelen

De afgelopen periode zijn er meerdere gesprekken gevoerd met bewoners uit de buurt. Tijdens spreekuren, maar ook bij mensen thuis. Uit deze gesprekken blijkt dat veel mensen nog vol met vragen zitten: hoe ga ik mijn huis dan verwarmen, wat gaat mij dat kosten en Ook zijn er zorgen over de praktische en financiële haalbaarheid van het aardgasvrij maken van hun woning (ik kan het niet betalen; wil het niet betalen; kan het wel uit?; welke oplossing komt er; is die wel toekomstbestendig etc.).

In deze fase van het project kunnen we nog geen antwoord geven op deze inhoudelijk vragen. Wel kunnen we informatie geven over het proces, ophalen bij bewoners wat er leeft, bewoners ontzorgen en bewoners kennis laten maken met mogelijke alternatieven.

#### 3.1 Bewoners

De communicatie naar bewoners richt zich in deze fase op vijf doelen:

- **Bewoners betrekken bij het aardgasvrij maken van hun buurt**

We *betrekken* bewoners bij deze fase van het project door het gesprek aan te gaan en informatie op te halen: hoe denkt u erover, welke zorgen heeft u, wat kan er anders in uw woning, welke wensen heeft u voor de buurt etc. Deze informatie gebruiken we in de uitwerking van de plannen, zodat deze aansluiten bij de behoeften van bewoners.

- **Draagvlak & bewustwording creëren onder bewoners**

We laten bewoners alvast kennis laten maken met (de voordelen van) aardgasvrij wonen. We proberen ze te enthousiasmeren en laten ze kennis maken met de mogelijke oplossingen. Dit doen we op een laagdrempelige manier. Dit kan tegelijkertijd bijdragen aan de bewustwording bij bewoners: wat betekent het aardgasvrij maken van een woning voor mij?

- **Interactie organiseren**

De sociale cohesie in de buurt is op dit moment laag. Om in een latere fase van het project samen met bewoners aan de slag te kunnen gaan, is het van belang dat we nu al *interactie organiseren*. De gemeente wil bewoners helpen om met elkaar in contact te komen. We organiseren momenten waarop inwoners in gesprek kunnen gaan met de gemeente, maar ook met elkaar. Dit doen we op een laagdrempelige manier.

- **Bewoners informeren over het proces, rollen en uitgangspunten**

We *informeren* bewoners over het proces, de fase waarin we nu staan en hoe we verder gaan (planning). Zo weet iedereen waar ze aan toe zijn. We willen de *onrust wegnemen* door bewoners te informeren over de belangrijkste uitgangspunten van het project. Denk bijvoorbeeld aan de haalbaarheid & betaalbaarheid. Door bewoners te informeren over deze uitgangspunten, weten zij dat de gemeente hier serieus mee bezig is.

- **Bewoners informeren over het handelingsperspectief van gebouweigenaren**

We *informeren* bewoners over het handelingsperspectief van gebouweigenaren; wat kunnen zij nu al zelf doen? Daarbij gaat het in deze fase nog om kleine zaken, zoals het vervangen van oude lampen door ledlampen, het installeren van een waterbesparende douchekop of het vervangen van oude witgoedapparaten naar energiezuinige apparaten. We maken direct inzichtelijk wat deze besparing oplevert. Zo hopen we met deze bespaartips *bewustwording* te creëren bij bewoners.

### **3.2 Externen**

Externe partijen, zoals de media en andere Assenaren, zullen we in deze fase op de hoogte houden van de ontwikkelingen in de buurt. Indien mogelijk maken we daarbij een koppeling met de algemene boodschap in de energietransitie van de gemeente Assen en geven we een handelingsperspectief voor de Assenaren.

### **3.3 Interne doelgroep**

Dit pilotproject is een belangrijk project in de energietransitie, ook voor het college en de gemeenteraad van Assen.

- **We informeren het college over de ontwikkelingen, het proces en de leerpunten.**  
We houden de collegeleden op de hoogte van de voortgang en ontwikkelingen. We informeren ze wanneer dat nodig is, zodat zij een juiste afweging kunnen maken bij een mogelijk besluit.
- **We informeren de gemeenteraad over de ontwikkelingen, het proces en de leerpunten.**  
De gemeenteraad heeft aangegeven dat zij goed op de hoogte gehouden willen worden over de ontwikkelingen. We zorgen ervoor dat ze vanaf de zijlijn mee kunnen kijken. We brengen de gemeenteraad regelmatig op de hoogte over de stand van zaken. Bijvoorbeeld op het moment dat de keukentafelgesprekken zijn geweest en als de plannen voor de realisatie uitgewerkt zijn. Hoe we hier precies invulling aan geven, wordt nog verder uitgewerkt.
- **We faciliteren het gesprek tussen de raadsleden & bewoners**  
Daarnaast faciliteren we het gesprek tussen de raad en bewoners uit de wijk. Denk daarbij aan een werkbezoek of een ontmoeting tussen de raad en de klankbordgroep. Hoe we hier precies invulling aangeven, moet nog verder uitgewerkt worden.

## 4. Communicatiestrategie

Hoe kan de gemeente bewoners het beste op de hoogte houden en betrekken bij het aardgasvrij maken van de buurt? Er zijn een aantal belangrijk ingrediënten die van belang zijn in deze fase van communicatie:

- **Persoonlijke benadering**  
Het aardgasvrij maken van de woning heeft een grote impact voor bewoners. We kiezen daarom voor een persoonlijk benadering. We gaan één op één in gesprek, zodat bewoners hun zorgen en wensen op tafel kunnen leggen. Als er nieuwe informatie is, ontvangen bewoners persoonlijk bericht per (nieuws)brief. Op deze manier zorgen we dat iedereen op de hoogte is. We onderzoeken de mogelijkheid van een (fysiek) aanspreekpunt in de wijk waar mensen terecht kunnen met hun vragen.
- **Transparantie in het proces**  
We nemen bewoners mee in het proces en geven inzicht in de stappen die gezet moeten worden, wie er besluit en wie er inspraak heeft (en hoeveel). We zijn eerlijk over de informatie die we (niet) hebben. Zo geven we aan dat we nog niet overal een antwoord op hebben en dat we ook zeker nog vraagtekens en dilemma's tegen gaan komen, maar dat we hier zorgvuldig mee om gaan zodat we geen keuzes maken waar we later spijt van krijgen.
- **Interactief proces**  
Betrokkenheid van bewoners bij de aanpak, randvoorwaarden en uiteindelijke keuze voor de oplossing voor de buurt is belangrijk. We betrekken ze bij de stappen die we nemen, luisteren naar de argumenten die ze aandragen en houden hier rekening mee in de uitwerking van de plannen.
- **Luisteren**  
We luisteren naar de bewoners en sluiten aan bij wat zij belangrijk vinden. Wat voor ons een 'klein ding' kan zijn, speelt bij bewoners misschien een veel grotere rol. We houden hier rekening mee in onze communicatie en zetten continu de beleving van de bewoners centraal.
- **Versterk de sociale cohesie**  
We organiseren laagdrempelige bijeenkomsten in de wijk, waarbij aardgasvrij niet het hoofdonderwerp is, maar bijzaak. Denk bijvoorbeeld aan een energiemarkt; barbecue op inductie etc. Hiermee hopen we ook de afwachtende bewoner te bereiken en interactie tussen bewoners te stimuleren. We maken gebruik van de ervaring die Mijn Buurt Assen heeft met
- **Beelden en begrijpelijke taal**  
De overstap naar aardgasvrij is soms een technisch en ingewikkeld verhaal. Om de communicatieboodschap goed over te brengen, gebruiken we taal die begrijpelijk is voor iedereen. We gebruiken zo veel mogelijk beelden om de communicatieboodschap te ondersteunen.
- **Probeer de boodschap positief te framen**  
Het aardgasvrij maken van de buurt brengt veel onzekerheden met zich mee, maar er zijn ook positieve punten. Vergeet niet om deze positieve kant te benoemen: de buurt wordt vernieuwd en klaar gemaakt voor de toekomst, het wooncomfort van jouw woning wordt beter etc.

## 5. Communicatieboodschap

In deze fase hanteren we één algemene communicatieboodschap.

### **Samen werken we aan een buurt die klaar is voor de toekomst!**

We onderzoeken hoe we de buurt Beek en omgeving kunnen vernieuwen en verduurzamen, zodat u straks geen aardgas meer nodig heeft en uw woning klaar is voor de toekomst. Hoe dat het beste kan, is nog een puzzel die we met elkaar moeten oplossen. Dat doen we samen met u en andere partijen in de buurt. Wat belangrijk is, is dat het voor u betaalbaar is en dat het u meer wooncomfort oplevert.

Natuurlijk kent u de buurt en uw woning het beste. Daarom vragen we u om mee te denken over wat er nodig is, maar ook waar u tegen op ziet en waar u kansen ziet. We gaan hierover met u in gesprek.



## 6. Communicatiemiddelen

Deze fase zetten we onderstaande middelen in om onze doelstellingen te behalen. De middelen zijn opgedeeld in de verschillende doelgroepen.

### Bewoners

- **Keukentafelgesprekken (grondgebonden woningen)**  
We gaan persoonlijk met bewoners/eigenaren in gesprek. In de gesprekken geven we aan dat er een doel is (aardgasvrij), maar dat de weg er naar toe nog niet bekend is. We gaan in gesprek om vragen, twijfels en wensen op te halen bij bewoners. Daarnaast inventariseren we de technische staat van de woningen en het huidige energieverbruik. Op basis van de gesprekken met bewoners werken we een vervolgaanpak uit, die aansluit bij de behoeften en situatie van de bewoners. Bewoners worden via een persoonlijke brief uitgenodigd voor een gesprek.
- **Klankbordgroep (grondgebonden woningen)**  
We gaan een klankbordgroep opzetten die met de gemeente mee kan adviseren over de conceptplannen en werkwijze. Daarnaast brengt de klankbordgroep vragen, zorgen en wensen van de bewoners uit de buurt in. De klankbord bestaat uit 10 tot 12 bewoners. Bij voorkeur is er per straat minimaal 1 persoon vertegenwoordigd. Gedurende het project kan de klankbordgroep uit een verschillende bezetting bestaan.
- **Bijeenkomsten VvE's (appartementencomplexen)**  
Het traject dat we met de VvE Ellen hebben doorlopen, kunnen we in principe overnemen voor de overige VvE's in de buurt. We maken gebruik van de bestaande structuur van de VvE en organiseren aparte bijeenkomsten voor deze appartementencomplexen.
- **(Nieuws)brief**  
Met een papieren nieuwsbrief houden we de bewoners uit de buurt op de hoogte waar we mee bezig zijn. Daarnaast nodigen we ze via deze nieuwsbrief uit om mee te denken & geven we ze tips waarmee ze zelf al aan de slag kunnen.
- **Spreekuren**  
Na elke contactmoment, zoals een nieuwsbrief, worden er spreekuren georganiseerd waar bewoners terecht kunnen met vragen. Deze spreekuren vinden plaats in het Rode Kruis gebouw aan de Delft 73.
- **Loket op locatie**  
We onderzoeken of we een loket op locatie kunnen inrichten, bijvoorbeeld in de Delft 73, waar bewoners uit de buurt terecht kunnen voor meer informatie. Tijdens de keukentafelgesprekken moet naar voren komen of hier behoefte aan is.
- **Bijeenkomsten**  
Om de interactie in de buurt te ondersteunen, organiseren we regelmatig bijeenkomsten in de buurt. In deze fase zal dat onder andere een energietour/energiemarkt zijn. Daarnaast zullen we een bijeenkomst organiseren om de resultaten uit de onderzoeken & keukentafelgesprekken terug te koppelen.

- **Energietour / energiemarkt**

We willen bewoners op een laagdrempelige manier kennis laten maken met maatregelen om energie te besparen en uiteindelijk van het aardgas af te kunnen. Er zijn verschillende bewoners in de buurt die al grote stappen hebben gezet. We organiseren een energietour door de wijk; waarbij bewoners die 'voorop lopen' laten zien wat zij al hebben gedaan.

- **Platform/website/app**

Op dit moment is er (nog) geen aparte website of platform beschikbaar voor de aardgasvrije wijk. Er wordt onderzocht of hier behoefte aan is. Tot die tijd maken we gebruik van een aparte webpagina op [www.energievanassen.nl](http://www.energievanassen.nl). Deze pagina houden we up-to-date met informatie, veel gestelde vragen en antwoorden en activiteiten die in de buurt georganiseerd worden.

## **Externe doelgroepen**

- **Berichten van de Brink**

Via de gemeentelijke pagina's van de gemeente in Het Gezinsblad houden we Assenaren op de hoogte van de ontwikkelingen.

- **Website**

Ook de website van de gemeente Assen zetten we in om bewoners uit Assen op de hoogte te houden van de ontwikkelingen inde buurt Beek en omgeving.

- **Persberichten**

Bij mijlpalen of bijzondere momenten in de buurt brengen we de pers op de hoogte via persberichten / persuitnodigingen.

## **Interne doelgroepen**

- **Intranet**

Via het intranet houden we collega's op de hoogte van de ontwikkelingen in de buurt.

- **Memo aan het college**

Bij nieuwe ontwikkelingen zullen we het college van B&W informeren via een memo.

- **Brief aan de raad**

Bij nieuwe ontwikkelingen zullen we de gemeenteraad per brief informeren.

- **Werkbezoek**

We organiseren met enige regelmaat een werkbezoek voor de raad om ze kennis te laten maken met het project en bewoners uit de buurt. Zo kunnen raadsleden zelf een beeld vormen van het project en de belangen die er spelen.

## 7. Communicatieplanning

Wanneer	Communicatiemiddel	Inhoud/boodschap	Doelgroep	Opmerking
Januari	Nieuwsbrief	Stand van zaken, inzicht in proces, bespaartips	Bewoners	
Februari	Spreekuren	Kom langs met vragen, tips, wensen etc.	Bewoners	Weinig animo, +/- één persoon per spreekuur
Maart	Spreekuren (vervolg)	Kom langs met vragen, tips, wensen etc.	Bewoners	Weinig animo, +/- één persoon per spreekuur
	Buurtgesprek Eem		Buurtbewoners Eem	Weinig animo tijdens het gesprek, wel positieve reactie tijdens het uitnodigen
April	-	-	-	-
Mei	Werkbezoek gemeenteraad	Bezoek aan de flat Ellen + aardgasvrije wijk. Kennis laten maken met de wijk en de opgave waar we voor staan.	Gemeenteraad	
	Nieuwsbrief	Stand van zaken, inzicht in proces, bespaartips, aankondiging keukentafelgesprekken + bijeenkomst voor VvE's, update Ellen	Bewoners	
	Uitnodiging keukentafelgesprekken	Persoonlijke uitnodiging voor een keukentafelgesprek	Bewoners grondgebondenwoningen	Gefaseerd uitnodigen
Juni	Klankbordgroep opzetten		Bewoners grondgebondenwoningen (voornamelijk early	

			adopters / voorzichtig positieven)	
	Uitvoeren keukentafelgesprekken	Ophalen individuele wensen bewoners/verhuurders, inventarisatie woonstaat	Bewoners / verhuurders grondgebondenwoningen	Loopt in juni/juli
	Uitnodiging energietour	Kom langs & ontdek hoe leuk aardgasvrij wonen kan zijn!	Bewoners	
	Energietour door de wijk	Mensen kennis laten maken met alternatieven. Huizen in de wijk openstellen, kleine markt met informatie over besparen/isoleren (DEL), aanpak project etc.	Bewoners	
	Bijeenkomst voor VvE's	Bewoners, verhuurders en VvE besturen informeren over de mogelijkheden om hun VvE aardgasvrij te maken. Wensen ophalen	Bewoners van de appartementen Verhuurders in appartementencomplexen VvE besturen	
<b>Juli</b>	Uitvoeren keukentafelgesprekken	Ophalen individuele wensen bewoners/verhuurders, inventarisatie woonstaat	Bewoners grondgebonden woningen	Loopt in juni/juli
	Loket op locatie inrichten	Informatiepunt in de woonwijk waar inwoners terecht kunnen voor meer informatie	Bewoners	Is bezetting een vereiste? Zo ja, hoe vullen we dat in? Misschien één of twee dagdelen per week. Mogelijkheid voor koffietafel?
	Nieuwsbrief	Bewoners informeren over stand van zaken	Bewoners	
<b>September</b>	Bijeenkomst bewoners	Bijeenkomst: terugkoppeling resultaten	Bewoners	Open of besloten?

		keukentafelgesprekken + onderzoeken. Sluit dit aan bij de behoeften van bewoners?		Meerdere bijeenkomsten (max. aantal per keer)
	Persbericht / persuitnodiging	Eerste resultaten beek en omgeving gepresenteerd aan bewoners	Media / Assenaren	Pers vooraf uitnodigen? Of achter informeren met persbericht
	Bijeenkomst gemeenteraad	Terugkoppeling keukentafelgesprekken + informeren over plannen van uitwerking	Gemeenteraad	

## 8. Doorkijk naar de realisatiefase

Dit communicatieplan is bedoeld voor de uitwerkingsfase (tot september 2019). Voor de volgende fase wordt een nieuwe communicatieplan opgesteld. Dit hangt nauw samen met het plan van aanpak dat voor de realisatiefase wordt uitgewerkt.

### **Belangrijke uitgangspunten voor de realisatiefase**

In de periode tot september wordt veel informatie opgehaald bij bewoners. Deze informatie is van groot belang voor het vervolg van de communicatie. Met deze informatie die we tijdens de keukentafelgesprekken ophalen, krijgen we meer inzicht in de drijfveren en belangen van bewoners. Daar kunnen we met de communicatie op aan sluiten. Daarnaast krijgen we meer inzicht in de bereidheid van bewoners om te participeren en in welke vorm. Aan de hand van deze nieuwe informatie wordt een communicatieplan opgesteld.

Ondanks dat, kunnen we voor de realisatiefase wel alvast een aantal uitgangspunten vaststellen:

- **De klankbordgroep krijgt een belangrijke rol**  
In deze fase krijgt de klankbordgroep een grotere rol. We investeren in deze groep bewoners; we organiseren kennissessies, laten ze meedenken over de conceptplannen en helpen om ze een duidelijke positie te krijgen in de buurt. We maken hierbij gebruik van de kennis van de energiewerkplaats.
- **We blijven bewoners informeren en bewustwording creëren**  
Om ervoor te zorgen dat bewoners aangehaakt blijven, houden we ze continu op de hoogte. Daarnaast blijven we bewoners prikkelen met nieuwe informatie, bespaartips en bijeenkomsten.
- **We communiceren gericht met de straat/het blok waar we aan de slag gaan**  
De verwachting is dat we per straat of blok woningen aan de slag zullen gaan. De communicatie zal zich in deze periode ook voornamelijk richten op de woningen waar het om gaat. We organiseren bijeenkomsten per straat/blok om tot een passende aanpak te komen.
- **We delen de ervaringen van de ‘voorlopers’**  
De ene bewoner zal eerder starten met het nemen van maatregel dan de ander. We delen de goede voorbeelden en ervaringen van de ‘voorlopers’ om andere bewoners uit de buurt te inspireren en motiveren.
- **Mijlpalen vieren**  
Mijlpalen zijn er om te vieren. We vieren belangrijke momenten; zoals de start van de aanpak van de eerste woningen of de oplevering van de eerste aardgasvrije woningen.
- **Persoonlijke benadering blijft belangrijk**  
Ook in deze fase blijft een persoonlijke benadering belangrijk. We informeren bewoners persoonlijk en organiseren momenten waar bewoners terecht kunnen met vragen, zorgen of wensen. Denk daarbij aan spreekuren of een loket op locatie.