



“Techniek volgt bewoner, niet andersom”

Sinds september zijn vier galerijflats van Mercatus in Emmeloord van het gas af. Durk Grouwstra, bouwkundig specialist en projectleider renovaties, vertelt over de bewonersbetrokkenheid bij deze grote verduurzamingsoperatie.

“Van huis uit ben ik techneut”, zegt Grouwstra. “Maar ik vind de bewoner veel belangrijker dan de techniek.” Hij vindt het geweldig om op bewonersbijeenkomsten verduurzamingsmaatregelen begrijpelijk uit te leggen. Maar dat is niet het belangrijkste in de communicatie over verduurzaming, benadrukt hij. “Je moet eerst daadwerkelijk met bewoners in gesprek gaan. Daarbij kun je de hoofdlijnen van een verduurzamingsplan schetsen. Maar voor de invulling heb je de input van bewoners nodig. Zij wonen daar, wij zijn voorbijgangers.”

ONORTHODOXE CONTACTEN

De vier galerijflats in de wijk Revelsant in Emmeloord zijn gebouwd in 1971. De 140 appartementen hadden een matige isolatie en gemiddeld energielabel D of E. Centrale ketels zorgden voor de verwarming. Samen met een marktpartij – Talen Vastgoedonderhoud – is de corporatie gaan kijken hoe ze deze flats het beste konden verduurzamen. Mét optimale betrokkenheid van de bewoners. Vooraf waren er slechts drie voorwaarden: de flats moeten van het gas af, plus een betere isolatie en een nieuwe, frisse uitstraling krijgen. “De sociale samenhang in de flats was moeizaam”, vertelt Grouwstra. “Bewoners hadden weinig onderling contact en stonden ook niet direct open voor een gesprek met ons.” Hoe ga je dan te werk? Een traditionele bewonersbijeenkomst zou geen hoge opkomst krijgen, was de verwachting. Talen Vastgoedonderhoud en Mercatus schakelden iemand van buiten in om hen te helpen. Een “flamboyante dame” die op een onorthodoxe manier contact

is gaan leggen met de bewoners, vertelt Grouwstra: “Als kwartiermaker haalde ze ook de wijkconsulenten van de corporatie en medewerkers van Talen uit hun comfortzone. Zo gingen ze met een gitaar langs de galerijen, er was een avond met een kampvuurtje, er werden polaroidfoto’s gemaakt.” Hij geeft toe dat hij als nuchtere techneut eerst wat verbaasd was over die activiteiten. “Maar het werkte goed. Het ijs brak en de medewerkers konden met de bewoners in gesprek: wat vindt u van de flats? Wat kunnen we verbeteren? Wat zijn uw wensen?”



TRIGGER BEWONERSPARTICIPATIE

De bewonersbijeenkomsten die Mercatus en het vastgoedbedrijf hierna organiseerden, werden enthousiast bezocht. Grouwstra: “We hebben bewoners invloed gegeven op de verduurzamingsplannen van hun flat. Dat is volgens mij de grootste trigger van bewonersparticipatie.” Op het wensenlijstje van de flatbewoners stonden onder meer: zelf de warmte kunnen regelen en zicht op het verbruik ervan, geen ouderwetse geisers en geen lelijke buizen meer in huis. Een tekenaar maakte die wensen

inzichtelijk door ze live in illustraties om te zetten tijdens een bijeenkomst. “Op de laatste bijeenkomst was twee derde van de flatbewoners aanwezig. We vertelden wat we bij hen hebben opgehaald en hoe we dat in het verduurzamingsplan van hun woningen hebben verwerkt. Uiteindelijk ging meer dan 70 procent akkoord.”

In oktober 2019 ging de verduurzamingsoperatie in drie proefwoningen van start en afgelopen september waren de flats klaar; corona zorgde ook hier voor vertraging. De flats zien er fris uit en zijn *all electric* (label A). Door een combinatie van zonneboilers, zonnepanelen en twee bodemwarmtepompen verbruiken de flats geen gas meer. Voor de bewoners is het allerbelangrijkste dat ze niet meer energiekosten gaan betalen. “En dat kan ik hun garanderen”, zegt Grouwstra. “Betaalbaarheid staat ook hier op nummer 1.” ■

MEER WETEN?

Op de vernieuwde site [Aedes.nl](https://www.aedes.nl) vindt u meer informatie over bewonersbetrokkenheid bij verduurzaming. Download bijvoorbeeld de *Communicatiewijzer voor verduurzamingsprojecten*. Dit instrument ondersteunt corporaties bij het betrekken van bewoners tijdens verschillende fases van verduurzamingstrajecten. De communicatiewijzer is ontwikkeld door RVO in samenwerking met Aedes en verschillende corporaties.