

# Praktische Leerpunten Communicatie Afkoppelprojecten Twente

Dit is een uitgave van Twents waternet met medewerking van de Werkplaats Communicatie Afkoppelen Hemelwater en Mibesa, de duurzame verbetering.

## **Deelnemers Werkplaats Communicatie Afkoppelen Hemelwater:**

M. Roordink (gemeente Almelo)  
R. de Jong (gemeente Almelo)  
H.J. Teekens (gemeente Enschede)  
W. Hendriksen (gemeente Hengelo)  
R. Heukels (gemeente Hengelo)  
M. IJland (gemeente Dinkelland-Losser)  
H. Bergboer (gemeente Hellendoorn)  
G. Bruins (waterschap Vechtstromen)  
G. van Oenen (waterschap Vechtstromen)

Tekst opgesteld door:  
Ir. A. Tempelman-Bobbink  
Mibesa, de duurzame verbetering

April 2016

[www.twentswaternet.nl](http://www.twentswaternet.nl)  
[info-website@vechtstromen.nl](mailto:info-website@vechtstromen.nl)

### ***Twents waternet***

*Binnen Twents waternet werken de 14 gemeenten en het waterschap in Twente intensief samen op het gebied van riolering en rioolwaterzuivering. De doelstellingen zijn kostenbesparing, kwaliteitsverbetering en vermindering van de kwetsbaarheid van de afvalwatersysteem in Twente.*

*Samen slimmer met water*

## Inhoudsopgave

<b>Samenvatting .....</b>	<b>3</b>
<b>1. Inleiding.....</b>	<b>4</b>
<b>1.1 Aanleiding en achtergrond .....</b>	<b>4</b>
<b>1.2 Project beschrijving met projectdoelstellingen .....</b>	<b>6</b>
<b>2. De uitgangssituatie, voor uitvoering van de pilotprojecten .....</b>	<b>7</b>
<b>2.1 Beschrijving en effectiviteit van middelen bij uitgangssituatie .....</b>	<b>8</b>
2.1.1 Communicatieaanpak en –middelen .....	9
2.1.2 Financiële prikkels.....	9
2.1.3 Juridische prikkels.....	9
<b>2.2 Vier afkoppelsituaties.....</b>	<b>9</b>
<b>2.3 Ontwikkelingen in openbare ruimte, waarop kan worden meegelift .....</b>	<b>10</b>
<b>3. De beschrijving van de onderzoeklocaties .....</b>	<b>11</b>
Almelo, Bornerbroek, De Bolschermors .....	11
Almelo, Hofkampbuurt .....	12
Enschede, Stadsbeek Pathmos/Stadsveld .....	13
Losser, Centrumgebied Overdinkel .....	14
<b>4. De uitgevoerde vernieuwde communicatieaanpak.....</b>	<b>15</b>
<b>4.1 De co-creatie in De Bolschermors .....</b>	<b>15</b>
<b>4.2 De uitvoering communicatieaanpak voor afkoppelen hemelwater .....</b>	<b>21</b>
4.2.1 Almelo, project Hofkampbuurt.....	21
4.2.2 Enschede, project Stadsbeek Pathmos .....	22
4.2.3 Losser, project Centrumgebied Overdinkel .....	25
<b>5. De evaluatie van de vernieuwde communicatieaanpak.....</b>	<b>26</b>
<b>6. De conclusie .....</b>	<b>29</b>
<b>7. De leerpunten in communicatieaanpak uit dit project .....</b>	<b>31</b>
<b>7.1 Als je de communicatie voorbereidt .....</b>	<b>31</b>
<b>7.2 Als je met de doelgroep ‘bewoners’ gaat communiceren .....</b>	<b>32</b>
<b>7.3 De ervaringen en adviezen voor co-creatie van de bewonersgroep .....</b>	<b>34</b>
<b>7.4 De communicatie met de woningbouwcoöperaties .....</b>	<b>37</b>
<b>7.5 Bepalende succesfactoren in de communicatie met bewoners.....</b>	<b>37</b>
<b>8. Bijlagen .....</b>	<b>39</b>
<b>Bijlage 1. Plan van aanpak.....</b>	<b>40</b>
<b>Bijlage 2. Beschrijving pilotgebieden.....</b>	<b>41</b>
Bijlage 2.1: Detail beschrijving van pilot project De Bolschermors in Bornerbroek .....	41
Bijlage 2.2: Detail beschrijving van pilot project Hofkampbuurt in Almelo .....	44
Bijlage 2.3: Detail beschrijving van pilotproject Stadsbeek Pathmos in Enschede .....	47
Bijlage 2.4: Detail beschrijving van pilot project Centrumgebied Overdinkel in Losser .....	51
<b>Bijlage 3. De leerpunten uit de pilotprojecten .....</b>	<b>52</b>
Bijlage 3.1 Almelo, Bornerbroek, De Bolschermors.....	52
Bijlage 3.2 Almelo, Hofkampbuurt .....	56
Bijlage 3.3 Enschede, Stadsbeek Pathmos .....	57

## Samenvatting

Dit rapport is het resultaat van de werkplaats (projectgroep) 'Communicatie afkoppelen hemelwater'. Het is uitgevoerd binnen het samenwerkingsverband Twents waternet, waarin 14 Twentse gemeenten en waterschap Vechtstromen, samenwerken. Doel van deze samenwerking is om geld te besparen, door samenwerking in de waterketen te verbeteren.

Het Dilemma waar het in dit rapport om draait: gemeenten moeten het hoofd bieden aan de problemen met het gemengde rioleringsysteem, die ontstaan volgens de huidige klimaatscenario's. Volgens die scenario's zal de capaciteit van het gemengde rioleringsysteem in de toekomst te klein gaan worden, met overstromingen tot gevolg. Door het hemelwater af te koppelen van de gemengde riolering, kan dit probleem op kosteneffectieve en duurzame wijze voorkomen worden.


De gemeenten hebben hiervoor medewerking nodig van andere partijen. Bij de andere partijen is vrijwel geen gevoel van urgentie of belang om mee te werken aan afkoppelen. Daar is alleen sprake van als die partijen zelf al overlast van hemelwater ervaren.


### Hoe zijn andere partijen te bewegen om mee te werken aan afkoppelen?

De werkplaats wil de bewustwording en het draagvlak bij burgers verhogen, voor het afkoppelen van hemelwater van gemengde riolering. En heeft daarom als doel om een succesvolle communicatiestrategie en communicatiemiddelen te ontwikkelen, die bij toekomstige afkoppelprojecten tot meer bewustwording en deelname aan afkoppelen leiden. Daarvoor werden een communicatiestrategie en communicatiemiddelen getest in 3 pilotprojecten. Dit leverde waardevolle praktijkervaringen op, "the do's and don't's" in communicatie, die aanbevelingen zijn voor toekomstige afkoppelprojecten, in bestaand stedelijk gebied.

De werkplaats heeft geen wetenschappelijk verantwoord onderzoek uitgevoerd. Bewust is gekozen voor het verzamelen van praktijkinformatie over 'The do's and don't's' in communicatieaanpak vanuit pilotprojecten. Uitgangspunt waren een communicatiestrategie en communicatiemiddelen, waarop maatwerk is toegepast in elk van de 3 pilotprojecten.

*De werkplaats levert 2 rapporten op, die elkaar aanvullen:*

 Een 'Handboek communicatieaanpak bij afkoppelen hemelwater' met een communicatie handleiding voor projectleiders met 21 voorbeelden en formats van communicatiemiddelen;

 Een naslagwerk 'Praktische leerpunten voor Communicatieaanpak afkoppelen hemelwater' waarin de test van de communicatiestrategie en middelen en de opgedane ervaringen zijn beschreven (dit rapport).

Het 'Handboek communicatieaanpak bij afkoppelen hemelwater' is een handleiding voor projectleiders, die met communicatie het draagvlak voor deelname van wijkbewoners aan een project van de overheid, willen vergroten. Het Handboek heeft de focus op het afkoppelen van hemelwater van de gemengde riolering, in een reeds bestaande wijk en geeft communicatiestrategie en -middelen om het draagvlak voor deelname te vergroten. Bovendien geeft dit Handboek inzicht in ervaringen en aanbevelingen en te vermijden valkuilen, voor communicatie. Het Handboek bevat 21 voorbeelden en formats van communicatiemiddelen, zoals die gebruikt zijn in de uitgevoerde pilotprojecten, beschreven in het naslagwerk.

Het naslagwerk met de titel 'Praktische Leerpunten voor Communicatieaanpak afkoppelen hemelwater' beschrijft de test van de communicatiestrategie en -middelen voor vergroten van het draagvlak voor deelnemen aan afkoppelen in drie pilotprojecten. Bij deze pilotprojecten zijn met name de gemeenten Almelo en Enschede betrokken geweest. Natuur en Milieu Overijssel is bij één van de pilotprojecten actief betrokken geweest met procesbegeleiding van burgerparticipatie en co-creatie.

De resultaten zijn vertaald in het Handboek voor projectleiders binnen en buiten Twents waternet.

In hoofdstuk 7 van deze rapportage staan de verzamelde leerpunten uit de praktijk voor communicatieaanpak en middelen.

## 1. Inleiding

### 1.1 Aanleiding en achtergrond

#### Twents waternet

In 2009 hebben de Twentse gemeenten en het waterschap Regge en Dinkel het Twents Afvalwaterakkoord (TAAK) gesloten. De toen nog theoretische kansen zijn inmiddels voor een deel omgezet in concrete activiteiten. In het Bestuursakkoord Water uit 2011 is afgesproken dat waterschappen en gemeenten vanaf 2020 € 380 miljoen per jaar besparen. Twents waternet streeft ernaar om in 2020 € 14,3 miljoen te besparen in de afvalwaterketen. Door slimmer samen te werken in de regio hebben de veertien Twentse gemeenten en het waterschap per 2014 al € 8,3 miljoen van de besparing gerealiseerd. Het Twents waternet heeft opdracht gegeven aan een werkplaats (een projectgroep) om een communicatiemethodiek en –middelen/activiteiten voor afkoppelprojecten te ontwikkelen. Doel is bewustwording, probleembesef en draagvlak creëren bij Twentse inwoners voor het afkoppelen van hemelwater. Om daarmee kosten te besparen.

#### Het Dilemma

Het Dilemma waar het om draait: gemeenten moeten het hoofd bieden aan de problemen van het huidige gemengde rioleringsstelsel, dat te klein zal worden om de voorspelde hoeveelheid hemelwater te verwerken, volgens de huidige klimaatscenario's. En dat zal gaan leiden tot ongewenste overstromingen door rioolwater. De gemeenten hebben medewerking nodig van andere partijen, om op kosteneffectieve en duurzame wijze hemelwater af te koppelen van de gemengde riolering. Bij de andere partijen is vrijwel geen gevoel van urgentie of belang om mee te werken aan afkoppelen. Daar is alleen sprake van als die partijen zelf al overlast van hemelwater ervaren.



*Hoe zijn andere partijen te bewegen om mee te werken aan afkoppelen? Of dat ze zelfs gaan afkoppelen op hun eigen perceel?*

#### Afkoppelen hemelwater bevorderen in bestaande woonwijk

De gemeenten hebben de taak om de gemengde riolering te beheren en daarbij de klimaatverandering mee te wegen. Het waterschap wil zo weinig mogelijk rioolwater overstorten in het oppervlaktewater en voldoende aanbod van vuil water voor een optimale werking van de rioolwaterzuiveringsinstallaties. Burgers willen droge voeten en een veilige leefomgeving. Het geringe aantal burgers dat toestemming geeft voor afkoppelen van hemelwater van huisriolering, is dan ook een ongewenste tegenvaller voor de overheden. Met die afkoppeling van hemelwater worden de gewenste lagere kosten<sup>1</sup> en hogere efficiëntie in de waterketen immers bereikt. Bovendien is het anders omgaan met hemelwater noodzakelijk om de gevolgen van de klimaatverandering op te kunnen vangen. Hemelwater zal in de woonwijk ingezet kunnen worden om de door de klimaatscenario's voorspelde verdroging tegen te gaan en verkoeling te geven tijdens een hitteperiode (Projectplan afkoppelen Hemelwater, 24 nov 2014, Werkplaats communicatie afkoppelen, M. Roordink et al.).

#### Probleemschets

Veel Twentse gemeenten vervangen in bestaande wijken de gemengde riolering voor een gescheiden systeem. Bij zo'n project, waar in de straat twee buizen worden aangelegd, is de opgave om zoveel mogelijk schoon water van het vuile te scheiden. Hiervoor is medewerking van de bewoners nodig om ook het hemelwater van de huizen op het schone riool aan te sluiten. Veel Twentse gemeenten hebben behoefte aan een methodiek/middelen en zijn zoekende hoe zij slim en efficiënt de bewoners van een wijk tijdig kunnen informeren/enthousiasmeren over en betrekken bij de uitwerking van hun afkoppelplannen. De Twentse gemeenten ondervinden vaak gebrek aan draagvlak en enthousiasme bij deze bewoners als hen gevraagd wordt om ook de woning af te koppelen. Bewoners in bestaande wijken, geven vooral geen toestemming voor het afkoppelen van hun regenpijp vanwege:

---

<sup>1</sup> Lagere kosten doordat de dimensionering van de vuilwaterriolering niet groter hoeft te worden en de zuivering efficiëntie van rioolwaterzuiveringsinstallatie wordt verhoogd met aanbod van meer geconcentreerd vuil water (dat niet verdund is door hemelwater).

-geen probleembesef bij de bewoner (individueel of collectief);  
-de overlast die de afkoppelwerkzaamheden zouden kunnen veroorzaken voor de bewoners;  
-kennisgebrek.  
Gevolg is dat het merendeel van de bewoners geen medewerking verlenen aan de gemeente om het hemelwater van hun huis te laten afkoppelen, waardoor het project in die straat minder efficiënt uitgevoerd kan worden.

Hoe meer bewoners meedoen, hoe lager de afkoppelkosten per m<sup>2</sup> verhard oppervlak worden en hoe beter het resultaat wordt. Volgens de tot nu toe gehanteerde communicatieprocedure verleent over het algemeen een gering percentage van de bewoners toestemming voor afkoppelen. Bovendien wordt door deze deelnemers vaak maar de helft van het dakoppervlak - aan de voorkant van de woning- afgekoppeld.

De opgave voor de overheid is dus: hoe kunnen de gemeenten beter bewoners bewegen om toestemming te geven voor het afkoppelen van hun hemelwater, of dat ze zelfs gaan afkoppelen op hun eigen perceel?

### **De werkplaats 'Communicatie afkoppelen hemelwater' aan de slag**

In juni 2013, heeft het Twents waternet besloten een werkplaats (een projectgroep) in te stellen om een algemene communicatie-aanpak te ontwikkelen rond het afkoppelen van hemelwater inclusief communicatieplan en communicatiemiddelen aan de hand van een concreet afkoppelproject, dat bruikbaar is voor alle (Twentse) gemeenten. Deelnemers aan de werkplaats zijn de gemeenten Almelo, Enschede, Hengelo, Losser en Hellendoorn en het waterschap Vechtstromen. Het doel is om een succesvolle communicatiestrategie en communicatiemiddelen te ontwikkelen, die bij toekomstige afkoppelprojecten tot meer bewustwording en deelname aan afkoppelen leiden.

Deze werkplaats voert geen wetenschappelijk onderzoek uit, maar voert een project uit, waarbij praktijkervaringen worden verzameld voor succesvolle communicatie met bewoners over afkoppelen. Zodat de bewoners klimaat bewuster worden en graag meedoen aan afkoppelen.

In dit communicatiespoor is in 2015 een extra pilot toegevoegd waar Natuur en Milieu Overijssel haar kennis en ervaring over burgerparticipatie, communicatie en het creëren van draagvlak heeft ingebracht.

### **Handboek communicatie over afkoppelen in bestaande wijken**

De werkplaats is in 2015 gestart met de communicatiestrategie te testen in pilotprojecten. Daarover zijn twee rapporten opgesteld, waarmee de communicatie-ervaringen kunnen worden gedeeld met de gemeenten. De twee rapporten (Handboek en naslagwerk) vullen elkaar aan. In het 'Handboek communicatieaanpak bij afkoppelen hemelwater' zijn de resultaten uit het naslagwerk, vertaald in een praktische communicatie handleiding voor projectleiders, met 21 voorbeelden en formats van communicatiemiddelen. Het Handboek heeft de focus op het afkoppelen van hemelwater van de gemengde riolering, in een reeds bestaande wijk. En geeft communicatiestrategie en -middelen om het draagvlak voor deelname te vergroten. Bovendien geeft dit Handboek inzicht in ervaringen en aanbevelingen en te vermijden valkuilen, voor communicatie.

Het naslagwerk 'Praktische leerpunten voor communicatieaanpak afkoppelen hemelwater' beschrijft de communicatiestrategie test en de opgedane ervaringen in communicatieaanpak en middelen.



Foto 1. De situatie voor en na het afkoppelen: regenpijp doorzagen en hemelwater opvangen, hier met regenton.

## 1.2 Project beschrijving met projectdoelstellingen

### Project beschrijving

Het project van de werkplaats is niet opgezet, gemonitord of geëvalueerd als wetenschappelijk onderzoek. Het is uitdrukkelijk opgezet om praktijkervaringen te verzamelen uit pilotprojecten voor succesvolle communicatie met bewoners over afkoppelen. Zodat de bewoners bewust meedoen aan afkoppelen.

In bijlage 1 staat een detailuitwerking van het plan van aanpak. Op hoofdlijn gaat het om 4 stappen:

Stap 1: analyse van communicatieaanpak en communicatie-middelen in huidige/oude situatie van de gemeenten Losser, Enschede, Almelo, Hengelo en waterschap. Waarbij gekeken is naar de manier waarop de gemeenten normaliter hun communicatie uitvoeren. En dat er in de pilots bewust gekozen is om andere communicatie methodieken te gebruiken. Om te kunnen testen wat de effecten zijn. Analyse van het gebied (wijk/straat) van de pilots. Selectie van 4 pilots en te testen communicatiemethodiek en -middelen/activiteiten.

Stap 2: implementeren van de communicatiemethodiek en –middelen/activiteiten bij elk pilotproject van de gemeenten. Vier pilotprojecten dienen om deze communicatiemethodiek en –middelen/activiteiten te testen.

Stap 3: evaluatie implementatietraject bij de vier pilotprojecten uitvoeren en volgen en de opgedane ervaringen verwerken in de communicatiemethodiek en –middelen/activiteiten.

Stap 4: afronden project, door opstellen evaluatie, leerpunten, projectresultaat en projectuitvoering. Opstellen eindrapport.

In één van de drie pilotprojecten is gewerkt met co-creatie.



#### *Co-creatie definitie:*

*een intensieve samenwerkingsvorm waar gemeente en bewoners dezelfde invloed en zeggenschap hebben, waarin een bewonersvertegenwoordiging meepraat en meebeslist en met gelijke waarde behandeld wordt, als de andere deelnemers in de projectgroep.*


### Projectdoelstellingen


Het hoofddoel van de werkplaats is om een communicatiestrategie te ontwikkelen die er toe leidt dat meer bewoners het verharde oppervlak op eigen terrein gaan afkoppelen of laten afkoppelen. Het bestaande deelnamepercentage (2014) bij de verschillende gemeenten ligt gemiddeld naar schatting op 30 tot 50%. Er zijn gemeenten met positieve uitschieters naar 70 tot 80% medewerking.




Foto 2. Afkoppelen: De regenpijp aangesloten op een regenton en een hemelwatergoot naar de straat.

De projectdoelstellingen zijn:

 Doelstelling van Twents waternet is dat in de pilotprojecten de klimaat bewustwording van inwoners wordt verhoogd, om daarmee een deelname percentage afkoppelen van 80% te kunnen bereiken.

 Een tweede doel is om binnen één pilotproject in een co-creatie met de gemeente en de inwoners een wijk Klimaat Actiever in te richten. En door de actieve samenwerking inwoners bewuster te maken van het belang van een Klimaat Actieve Stad (klimaat adaptatie, ook wel aangeduid met KAS). En hen aan te zetten tot het doorvoeren van KAS-maatregelen op particulier terrein.

 De communicatiedoelen zijn: werken aan bewustwording, werken aan probleembesef, enthousiasmeren van bewoners en hen bewegen om mee te doen (werken aan "what's in it for me").

## 2. De uitgangssituatie, voor uitvoering van de pilotprojecten

### 2.1 Beschrijving en effectiviteit van middelen bij uitgangssituatie


De uit te testen communicatieaanpak en -middelen voor afkoppelen, zijn nader uitgewerkt met medewerking van de gemeente Rijssen-Holten, Losser en Enschede. Deze gemeenten hebben hun toegepaste communicatieaanpak en de gebruikte communicatiemiddelen ter beschikking gesteld aan de werkplaats. De werkplaats heeft daaruit succesvolle, kosteneffectieve en breed inzetbare, communicatieaanpak en -middelen geselecteerd om te testen in de vier pilotprojecten (zie 'Handboek communicatieaanpak afkoppelen'). De investering van uren en budget voor communicatie in de pilotprojecten, is niet opgenomen in dit rapport. Bij oplevering van de rapportage was dit nog niet inzichtelijk te maken voor de pilotprojecten.

Uit voor-analyse van hoe gemeenten hun communicatie doen, bleek gemeente Rijssen-Holten zeer succesvol om bewoners te bewegen tot afkoppelen. De gemeente Rijssen-Holten behaalde gemiddeld 80 % toestemming van de bewoners voor afkoppelen. De gemeente nam een leidende en faciliterende rol in, en voerde de aanleg van de regenwater afkoppeling bij bewoners, zelf uit. De bewoner had inspraak, en kon weigeren mee te doen. Maar als de bewoner wel mee deed, hoefde die zelf geen werk uit te voeren. De aannemer ging daarvoor langs alle deuren en maakte in overleg met de bewoner een schets van de afkoppelsituatie. De bewoners kregen van de gemeente een 'meewerkpremie'.

In die gemeente droeg het collectieve geheugen over de incidentele zware wateroverlast in het dorp Rijssen in het verleden, bij aan een breed gedragen probleembesef binnen de dorpsgemeenschap.

### 2.1.1 Communicatieaanpak en –middelen

Veel Twentse gemeenten hanteren globaal dezelfde communicatieaanpak voor afkoppelprojecten in reeds bestaande situaties. Deze leidt tot een deelname van gemiddeld 30% van de inwoners. De meest succesvolle gebruikte communicatiemiddelen, waarmee veel afkoppeling is bereikt, staan in tabel 1.

 De communicatiemiddelen zijn uitgewerkt in het 'Handboek communicatieaanpak afkoppelen'.

Communicatiemiddelen
Draaiboek
Brief persoonlijk gesprek
Handleiding/briefing persoonlijk gesprek
Flyer afkoppelen
Filmpje over afkoppelen
Afkoppelovereenkomst
Lijst Q & A's
Artikel over afkoppelen voor wijk-/lokale krant
Lijst lesmaterialen en suggesties
Uitnodigingsbrief inloopbijeenkomst
Advertentie ontwerp ter inzage
Advertentie ontwerp vastgesteld
Evaluatiebrief
Persbericht

Tabel 1. Geselecteerde communicatiemiddelen, voor deelname bevorderen aan afkoppelen hemelwater door particulieren.

### 2.1.2 Financiële prikkels

Diverse financiële prikkels worden ingezet, van subsidieregelingen per m2 afgekoppeld (dak)oppervlak, éénmalige kleine vergoedingen (50 euro, voor particulier), tot gehele vergoeding afkoppelkosten door gemeente. De positieve werking van deze financiële prikkels is erg sterk en heeft zijn nuttige werking al eerder bewezen. Het is een bekende prikkel voor het verhogen van deelname aan afkoppelen. Deze financiële prikkels worden in dit rapport niet verder toegelicht, omdat in dit rapport de focus licht op communicatie. Het is wel aan te raden om ze in afkoppelprojecten in te zetten, om de deelname te verhogen.

### 2.1.3 Juridische prikkels

De juridische prikkels worden in dit rapport niet verder toegelicht. De juridische prikkels zijn een laatste redmiddel, waar gemeenten liefst zo min mogelijk gebruik van maken. De voorkeur bestaat om de deelname aan afkoppelen met communicatie en financiële prikkels op te lossen. Juridische prikkels vallen daarom buiten de focus van dit rapport.

## 2.2 Vier afkoppelsituaties

Per gemeente zijn globaal vier situaties te schetsen waarbij sprake is van afkoppelen. Per situatie is het uitgangspunt voor communicatie onder te verdelen in vier soorten, met toenemende communicatieve interactie met bewoners: informeren, meedenken, meepraten, meebeslissen. In het project van de werkplaats ligt de focus op de derde situatie.

Uitgebreide informatie over de achtergrond bij de communicatie inspanningen bij elke situatie is opgenomen in het projectplan 'Project: communicatie afkoppelen hemelwater' (dd. 24 november 2014, werkplaats Communicatie Afkoppelen Hemelwater, M. Roordink et al.).

De vier situaties en hun uitgangspunt van communicatie zijn:

1. Nieuwbouwwijk

Informatie verstrekken waarom het hemelwatersysteem zo is ingericht. Geringe communicatieve interactie nodig: informeren.

2. Herontwikkeling binnenstedelijke locaties

Informatie verstrekken waarom dat systeem zo wordt ingericht. Geringe communicatieve interactie nodig: informeren.

3. Afkoppelen in combinatie met aanleg van een gescheiden riolering in een bestaande woonwijk (renovatie)

De afgelopen jaren is gebleken, dat het afkoppelen bij veel bewoners weerstand oproept. Hoge prioritering voor communicatieve inspanning: meebeslissen.

4. Zelfstandig afkoppelproject (zonder aanleiding)

Wanneer bewoners of eigenaren van woningen op eigen initiatief veel hemelwater afkoppelen, adviseert en/of besluit de gemeente daarover. Lage/middelmatige prioritering voor communicatieve inspanning nodig: informeren. Communicatieve interactie: meebeslissen.

Bij uit- en inbreidingsplannen (situatie 1 en 2) doen er zich doorgaans geen problemen voor bij het aanleggen van het hemelwatersysteem. Het gescheiden aanleveren van hemelwater en vuilwater is opgenomen in de bouwvergunning. Bij uitbreidingsplannen is bewustwording een aandachtspunt. De bewoners zijn zich vaak niet bewust, dat in nieuwbouwwijken anders omgegaan wordt met hemelwater. En gedragen zich daar niet naar. Dit geldt zeker voor de 2<sup>e</sup> en 3<sup>e</sup> generatie bewoners in die nieuwbouwwijk. Deze bewoners komen vaak uit wijk, waar het hemelwater nog gewoon de gemengde riolering inloopt.

Bij renovatie in bestaande omgeving (situatie 3) doen zich problemen voor bij het aanleggen van het systeem voor afkoppelen op een ondergrond, die in eigendom is van derden. In dat geval is toestemming en medewerking nodig van de grondeigenaar. Daarom ligt de focus in dit rapport op situatie 3) Afkoppelen bij renovatie in bestaand stedelijk gebied.

## 2.3 Ontwikkelingen in openbare ruimte, waarop kan worden meegelift

Kansen voor het realiseren van afkoppelen zijn te vergroten, door mee te liften op ontwikkelingen in de openbare ruimte. Denk daarbij aan de volgende punten.

- Uitvoering van gemeentelijk rioleringsbeheer. Bij vervanging van het riool, wordt gelijktijdige de openbare weg of zelfs de hele openbare ruimte heringericht. Daarbij wordt geprobeerd rekening te houden met het toekomstige klimaatscenario.
- De provinciale steun voor het realiseren van KAS, richting de gemeenten, burgers en bedrijven. Ten einde de uitvoering van de landelijke ingezette beleidslijn KAS te stimuleren en te komen tot klimaat adaptieve inrichting van steden en dorpen. Bedenk eens welke verkoelende rol hemelwater hierbij kan spelen. En dat door afkoppelen van hemelwater overstroming en verdroging kan worden voorkomen.
- Stimuleringsregelingen van gemeenten, voor verbeteren van het leefmilieu voor burgers en/of bedrijven.
- Projecten van andere partijen, zoals van het waterschap en woningbouwcoöperaties kunnen kansen bieden. Zoals in gemeente Almelo, waar de inrichting van het watersysteem bij het dorp Bornerbroek uitgevoerd is in overleg met de gemeente. Dit in verband met de aanpak van incidentele wateroverlast bij hevige regenbuien in de wijk Bolschermors.



Foto 3. Een afgekoppelde regenpijp met hemelwatergoot naar de straat.

### 3. De beschrijving van de onderzoeklocaties

De onderzoeklocaties, ook wel aangeduid als pilotprojecten, moesten voldoen aan twee criteria: de test voor communicatieaanpak en –middelen moet uitgevoerd worden in 2015. En dat de onderzoeklocaties heel divers van elkaar zouden moeten zijn. In bijlage 2 zijn gedetailleerde beschrijvingen van de geselecteerde pilotgebieden te vinden.

De vier geselecteerde pilotprojecten zijn:

#### **Almelo, Bornerbroek, De Bolschermors**

In dit project legt de gemeente een hemelwaterriool aan, waarop de bewoners zelf hun regenwater bovengronds kunnen aanbieden, waarbij de gemeente de kosten voor het afkoppelen betaald. Ook wordt drainage aangelegd, om de te hoge grondwaterstand te verlagen. De straatinrichting past de gemeente tegelijkertijd aan, omdat de straat op de schop gaat. In deze wijk is de wateroverlast bij burgers een gedeeld probleem. Het is een hechte gemeenschap. Het aantal betrokken partijen is beperkt. De communicatie is gericht op wijkbewoners en een bewonersgroep van die bewoners.

De communicatie over afkoppelen, is opgestart tijdens de initiatie fase van het project. De communicatie over de plannen startte in mei 2015 met een informatiebijeenkomst. De bewoners zijn in augustus benaderd om actief te participeren in de planontwikkeling. De uitvoeringswerkzaamheden staan voor de 2<sup>de</sup> helft van 2016 gepland.

Natuur en Milieu Overijssel is als procesbegeleider betrokken bij de co-creatie tussen de gemeente en de bewonersgroep. Natuur en Milieu Overijssel zet haar kennis in over klimaat adaptieve maatregelen, participatie en communicatie.

Natuur en Milieu Overijssel is bij dit pilotproject actief betrokken geweest in opdracht van Waterschap Vechtstromen. Provincie Overijssel heeft financiële middelen beschikbaar gesteld vanuit het programma Leren voor Overijssel Duurzaam (Duurzaam Door). Vanuit dit programma worden duurzame initiatieven ondersteund, waarbij sociale instrumenten (zoals communicatie, educatie en participatie) worden ingezet. In dit pilotproject ligt de focus op burgerparticipatie waarbij de gemeente middels een co-creatie met inwoners gaat samenwerken. Het doel is bewoners actief mee te laten denken en bepalen en samen met hen de wijk Klimaat Actief in te richten waarbij bewoners ook op particulier terrein maatregelen gaan doorvoeren.

In deze co-creatie manier van samenwerken hebben de deelnemers van de bewonersgroep, een gelijkwaardige inbreng in de communicatie, als NMO en de gemeente.



Foto 4. Water op de straat, na hevige regenbui in de wijk De Bolschermors, in Bornerbroek (dd. 20 juni 2013)

## Almelo, Hofkampbuurt

De gemeente heeft een hemelwaterriool aangelegd, waarop de bewoners zelf hun regenwater bovengronds kunnen aanbieden, waarbij de gemeente de afkoppelkosten betaald. De doelgroep voor communicatie: de bewoners van de wijk. In deze wijk is wateroverlast bij bewoners geen gedeeld probleem.

De communicatie over afkoppelen startte begin 2015 met een uitnodigingsbrief, een informatieavond, en een informatiebrief over afkoppelen. De keukentafelgesprekken zijn in december 2015 opgestart.

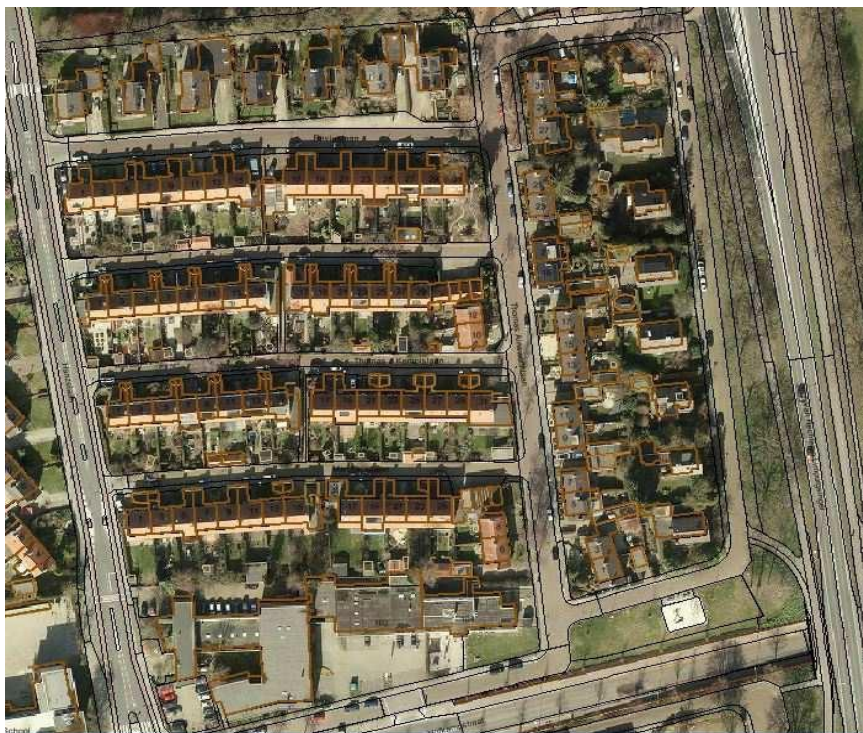


Foto 5.  
Bovenaanzicht  
Hofkampbuurt,  
in Almelo

## Enschede, Stadsbeek Pathmos/Stadsveld

In deze wijk is wateroverlast bij burgers een gedeeld probleem. Het is een hechte gemeenschap. De gemeente heeft een drainage aangelegd, om grondwater ondergronds af te voeren naar een nieuw aan te leggen stadsbeek. Omdat in het drainagesysteem beperkte ruimte voor de opvang van hemelwater is, wordt een apart hemelwaterriool aangelegd. De verwachting is dat het hemelwater van 65% van het dakoppervlak daarop zal worden aangesloten. Het aantal betrokken partijen is groot: drie woningcorporaties, verschillende wijkraden, scholen, kerk en moskee. De communicatie over afkoppelen van het grondwater is voorafgaande aan de vervanging van het gemengde riool gestart. Het project bestaat uit meerdere deelprojecten. Enkele deelprojecten zijn al uitgevoerd. Daarmee is de aanleg van de grondwater drainage in de straten gerealiseerd.



Foto 6. Kaart van Pathmos in Enschede, met de nieuw aan te leggen stadsbeek die met een blauwe lijn is weergegeven.



Foto 7. Straatbeeld van een straat in de wijk Pathmos, in Enschede, na realisatie van de gewenste aanpassingen. De drainage naar de stadsbeek loopt ondergronds.

## Losser, Centrumgebied Overdinkel

De gemeente wil een hemelwaterrioolriool aanleggen, waarop de bewoners zelf hun regenwater bovengronds zullen moeten gaan aanbieden, op eigen kosten.

Wateroverlast bij burgers is geen gedeeld probleem. Het aantal betrokken partijen is beperkt: burgers en een woningbouwcoöperatie.

Het project Centrum gebied Overdinkel, maakt deel uit van het totale plan Hart voor Overdinkel. Met het project wordt gewerkt aan een nieuw centrum voor de kern Overdinkel. Het voor-ontwerp van het projectplan is opgesteld in 2015. De communicatie start in 2016, waarbij het afkoppelen van de bestaande bebouwing ook aan de orde komt.

De planning van deze pilot, liep niet volgens de selectie criteria. Deze pilot leverde daardoor geen resultaten op voor het communicatie onderzoek.

NB. Het pilotproject bleek bij afsluiting van het project van de werkplaats afkoppelen, nog niet tot het testen van de communicatiestrategie- en middelen te zijn gekomen. De gemeente gaat wel de te testen communicatiestrategie en -middelen gebruiken. En ook de leerervaringen uit de andere pilotprojecten.

## 4. De uitgevoerde vernieuwde communicatieaanpak

In dit hoofdstuk wordt eerst het pilotproject Bolschermors in Bornerbroek behandeld, waarin gewerkt is met co-creatie met een bewonersgroep (par. 4.1) en daarna de pilotprojecten Hofkampbuurt, Pathmos en Overdinkel (par. 4.2).

### 4.1 De co-creatie in De Bolschermors

In het pilotproject Almelo, Bornerbroek, De Bolschermors pakken de gemeente en het waterschap het waterprobleem serieus op en hebben plannen gemaakt, waarbij het gemengde rioleringsstelsel wordt aangepast. Verder komt er een hemelwaterriool en wordt een drainage aangelegd, sloten worden aangepast en nog veel meer. Het doel in de pilot is, om de bewoners mee te laten denken over de inrichting van de openbare ruimte om meer draagvlak te krijgen. Met als effect dat alle bewoners mee willen doen met het afkoppelen!

#### *Aanpak en procedure op hoofdlijn*

Het pilotproject wordt door de gemeente getrokken door een kerngroep met daarin NMO vertegenwoordiging, en met daar omheen een schil van te informeren projectleden van de gemeente. In de communicatieaanpak is voor de co-creatie gekozen in overleg met de bewonersgroep. In de co-creatie hebben de deelnemers in een bewonersgroep een gelijkwaardige inbreng in het overleg, als NMO (Natuur en Milieu Overijssel) en de gemeente.

Tijdens de pilot fase, is veel telefonisch en mailcontact geweest van gemeente en NMO met de bewonersgroep (de groep Morsdroog). De deelnemers van de bewonersgroep waren heel actief in de communicatie naar de bewoners in de wijk. Via mail en huisbezoeken verspreiden ze informatie en haalden heel veel bruikbare informatie op.

Een delegatie van de bewonersgroep is zelfs gaan praten met enkele bewoners over hun bezwaren. Dat is zeer positief ontvangen door die bezwaarmakende bewoners. Deze communicatie is niet opgenomen in de onderstaande stappen.

#### **Aanpak en procedure**

De stappen in de aanpak waren:

1. Er is een kerngroep binnen de gemeente samengesteld waarbij gedacht is aan een integrale aanpak. Daarnaast is besloten een schil van mensen binnen de gemeente per mail te informeren over het project.  
We hebben een globale aanpak gemaakt hoe we samen met bewoners willen komen tot een plan van aanpak. We hebben voorinformatie van de wijk verzameld. We hebben gebruik gemaakt van de kennis van de wijkwerkers van de gemeente. Heeft de gemeente al meer samen gewerkt met de wijk? Zijn er bepaalde sociale knooppunten waar gebruik van gemaakt kan worden? Wat is er al gecommuniceerd met de wijk over de plannen? Samen met de gemeente is gekeken naar bepaalde sleutelfiguren in de wijk. We hebben de contactgegevens gekregen van hen via de wijkwerkers.
2. De sleutelfiguren zijn telefonisch benaderd en er is een kennismakingsdatum geprikt inclusief rondleiding door de wijk met NMO en de gemeente.
3. Rondwandeling door de wijk met een twee bewoners / sleutel figuren in de Bolschermors, met NMO-projectleider participatie, en de gemeentelijk medewerker beheer en de uitvoerende projectleider, bekend met de wijk over knelpunten water in de wijk de Borchermors. (Doel: eerste kennismaking met de wijk, bouwen aan vertrouwen).
4. (9 sept) Een 1ste bijeenkomst met de sleutelfiguren / geïnteresseerden uit de Bolschermors en de medewerkers van gemeente en NMO. Doel is hen te informeren over de plannen in de wijk en de wens om de bewoners hier een actieve rol in te geven. Besloten is dat de wijkcoördinatoren van de gemeente zich terugtrekken uit het proces. En alleen ingeschakeld worden als het nodig is. Ook is besloten een bewonersgroep samen te stellen die de afspiegeling van de wijk is. Vandaar dat er nog extra mensen (met name vrouwen) gevraagd zal worden zitting te nemen in de bewonersgroep.

5. (30 sept) In een 2<sup>de</sup> bijeenkomst met de door bewoners geselecteerde bewonersgroep (afspiegeling van de wijk) is de bewonersgroep officieel vastgesteld. We hebben kennis gemaakt en uitleg gegeven over de plannen in de wijk en de wens om bewoners hier een actieve rol in te geven. En om bewoners te stimuleren zelf actief te gaan afkoppelen op particuliere grond. We hebben gesproken over rollen en taken en hebben het concept plan van aanpak besproken. De rollen en taken zijn weergegeven in een organogram, onderdeel van het plan van aanpak. (Doel: bouwen aan vertrouwen)
6. (7 okt) In een 3<sup>de</sup> bijeenkomst worden technische vragen gesteld aan de gemeente. Daarnaast bespreken we het afkoppelen op particuliere grond. We gaan in op de aanpak van het participatieproces. We spreken af dat de bewonersgroep het contact heeft met de buurtbewoners. De gemeente is met name verantwoordelijke voor de technische kaders en vragen. Natuur en Milieu Overijssel zit op de organisatie van bijeenkomsten en op de procesbegeleiding tussen bewoners en gemeente. Ook wordt de projectnaam MORSDROOG ingebracht door de bewoners. De bewonersgroep gaan aan de slag met een vragenlijst en gaan de wijk in om informatie op te halen. We spreken af dat we een artikel plaatsen in het Brooksblad.
7. Middels het Brooksblad (huis aan huis blad van Bornerbroek) informeren we de bewoners over het project MORSDROOG. Daarbij kondigen we aan dat ze een bezoek krijgen van de bewonersgroep.
8. (3 november) In een 4<sup>de</sup> bijeenkomst stellen we het plan van aanpak officieel vast. De bewonersgroep is bij bijna alle huizen langs geweest en heeft een schat aan informatie verzameld. We ontdekken dat er een miscommunicatie is geweest over de wijze van afkoppelen. De bewonersgroep moeten hierdoor nogmaals langs de huishoudens om de juiste informatie over het afkoppelen te geven. We maken duidelijke afspraken over de planning waarbij we een 1<sup>ste</sup> en 2<sup>de</sup> schetsontwerp inplannen. Voor het schetsontwerp moet zowel de bewonersgroep als de gemeente duidelijke kaders op papier zetten / wensenlijst maken.  
De gemeente maakt een lijst met wensen en kaders voor de herontwikkeling van de openbare ruimte. Bepalend hierbij is beleid, planning en financiering.  
De verkregen informatie van de bewoners wordt bekeken en gecategoriseerd. Uiteraard zijn er verschillende wensen. De kerngroep maakt vanuit alle wensen een gemeenschappelijke lijst met wensen en kaders. Er worden goede argumenten op papier gezet voor wensen waar geen gehoor aan gegeven kan worden.
9. NMO maakt een uitnodiging voor de bewonersbijeenkomst van 15 december. Alle wijkbewoner ontvangen deze via de mail (een enkeling per brief).
10. NMO, de gemeente en een aantal bewoners bereiden de 1ste schets sessie voor.
11. (2 december) Een 1<sup>ste</sup> ontwerp sessie met de bewonersgroep waarbij de lijsten met wensen en kaders van zowel de gemeente als de bewoners naast elkaar worden gelegd. Vanuit deze inbreng wordt het geschetst aan een 1<sup>ste</sup> concept ontwerp. Iedereen kan input geven voor de schets. Het is een dynamisch proces waarbij men in gesprek / discussie gaat over inrichting en mogelijkheden. De gemeente heeft de sessie goed voorbereid met kaartbeelden van de straatinrichting.
12. De gemeente werkt het schetsontwerp uit en stuurt dit ter inzage per mail naar de bewonersgroep. De bewonersgroep deelt de uitkomst en de gemeenschappelijke lijst met wensen inclusief de argumenten met alle wijkbewoners via email als voorbereiding op de bewonersbijeenkomst.
13. De gemeente, NMO en een aantal bewoners bereiden de bewonersbijeenkomst voor.
14. (15 december) We organiseren een bewonersbijeenkomst om het 1<sup>ste</sup> schetsontwerp met alle buurtbewoners te delen en input van hen te krijgen. Daarnaast geven we algemene informatie over KAS maatregelen in- en rondom huis. De reacties en input van de bewoners worden per tafel gedeeld en besproken. Deze worden op formulieren genoteerd. Algemene vragen worden op flip-over genoteerd. De reacties en vragen worden verzameld en leveren input voor een 2<sup>de</sup> schetsontwerp.

15. Naar aanleiding van feestdagen (kerst), ontvangt de bewonersgroep een kerststol van de lokale bakker (Doel: het stilstaan bij, en vieren van, goede samenwerking).
16. De gemeente en een kleine groep van bewoners bereiden de 2<sup>de</sup> schetsontwerpsessie voor.
17. (7 januari) 2<sup>de</sup> schetsontwerp met de bewonersgroep, gemeente en NMO. De inbreng van bewoners op het eerste ontwerp, wordt meegenomen in heroverweging/aanpassing van het ontwerp. Het gaat dan vooral over de inrichting van de openbare ruimte. Met de groep bespreken we hoe we het afkoppelen per huishouden kunnen organiseren. Er wordt een keuzeformulier gemaakt door de bewonersgroep ter verduidelijking en ter inventarisatie van de wensen van alle buurtbewoners. De gemeente werkt het 2<sup>de</sup> schetsontwerp uit. En deelt dit per mail met de bewonersgroep en NMO.



Foto 8. Informatieavond met bespreking van resultaat uit ontwerpessie met bewoners

18. NMO maakt een uitnodiging voor de inloopbijeenkomst van 25 januari. De bewonersgroep mailt de uitnodiging naar alle bewoners. En daarbij ook verschillende keuzeformulieren voor de gewenste afkoppelsituatie.
19. De gemeente, NMO en een aantal bewoners bereiden een inloopavond voor.
20. (25 januari) Een inloopavond voor alle bewoners uit de wijk om het laatste concept-ontwerp te bespreken en de laatste keuzes voor te leggen over de inrichting van de openbare ruimte. Ze kunnen o.a. voorkeur voor kleurstelling aangeven. Daarnaast kan men informatie krijgen over werkzaamheden aan het watersysteem buiten de bebouwde kom. En informatie over algemene KAS maatregelen. Tijdens de inloopavond worden het keuzeformulier verzameld en de concept-afkoppelovereenkomst uitgedeeld ter informatie.
21. De keuze formulieren worden door de gemeente verzameld en geanalyseerd. Dit wordt gedeeld met de bewonersgroep en NMO.
22. (3 feb) De gemeente, NMO en een aantal bewoners bespreken de uitkomsten waarmee de gemeente een definitief ontwerp (DO) kan gaan maken. Daarnaast is gesproken over het afkoppelcontract. Samen moet gezocht worden naar de juiste vorm. Is een afkoppelcontracten het juiste middel? En hoe gaan we dit organiseren?

23. (18 februari) Bijeenkomst om met gemeente, NMO en bewoners goede afstemming te hebben over de nog te ondernemen stappen. Er wordt wederom gesproken over de afkoppelcontracten. De gemeente gaan in overweging nemen of een eenzijdige verklaring niet voldoende is om de afspraken met de wijkbewoners vast te leggen. Er wordt geopperd of een van de buurtteamleden deze afspraken met de wijkbewoners gaat vastleggen.
24. De gemeente geeft aan dat een eenzijdige verklaring juridisch niet voldoende is om de afkoppelafspraken vast te leggen. Er worden duidelijk afspraken gemaakt met een van de wijkbewoners die de afspraken met de mensen gaat vastleggen. Hiervoor krijgt deze wijkbewoner een financiële vergoeding..
25. Er worden huis aan huis bezoeken gepland via de mail.
26. Huis aan huis bezoeken worden gedaan met als resultaat dat er per huishouden vaste afspraken gemaakt worden over het afkoppelen.
27. NMO doet een evaluatie van het proces met de bewoners in het buurtteam en de gemeente.
28. NMO trekt zich terug als proces begeleider.
29. De gemeente en de bewonersgroep bespreken met elkaar het DO en maken samen de keuze voor een aannemer.
30. Tijdens de uitvoering houden de gemeente en de bewoners contact.



Foto 9. Inloopavond, met tafel met informatie over KAS-maatregelen

## Communicatiemiddelen en activiteiten per doelgroep

De doelgroepen waren:

1. Gemeentelijke kerngroep: alle betrokkenen binnen de gemeente en NMO
2. Bewonersgroep: de bewoners die actief meededen met het project
3. Projectgroep: bewonersgroep, 2 vaste personen van NMO en 2 vaste personen van de gemeente en wisselende personen van de gemeente
4. Wijkbewoners
5. De buitenwereld

De gebruikte communicatiemiddelen waren:

Doelgroep 1: Gemeentelijke kerngroep

- Kerngroep overleggen
- Notulen rondsturen (van alle overleggen)
- Telefonisch overleg en afstemming over proces (gemeente en NMO)
- Per mail overleg over proces (gemeente en NMO)
- Berichtgeving over project op het intranet van de gemeente
- Uitnodiging wethouder bij schetsontwerp bijeenkomst
- Ontwikkeling filmpje van het proces voor de gemeenteraad

Doelgroep 2: Bewonersgroep

- Bewonersgroep overleggen
- Face to face gesprekken onderling (thuis / op straat / cultuurhuis)
- e-mailberichten onderling
- telefoongesprekken onderling
- gebruik van digitale cloud

Doelgroep 3: projectgroep co-creatie

- projectgroep bijeenkomsten
- werk / schetsontwerp bijeenkomsten
- emailberichten, telefoongesprekken over technische vragen/ issues (bewonersgroep en gemeente)
- emailberichten, telefoongesprekken over proces vragen/ issues (bewonersgroep en NMO)
- waar nodig bijeenkomst in klein comité (bewonersgroep en gemeente/ of NMO)
- bedankje voor inzet middels zending kerst attentie (gemeente / NMO aan bewonersgroep)

Doelgroep 4: Wijkbewoners

- meerdere huis aan huis bezoeken (door de bewonersgroep)
- specifieke huis aan huis bezoeken (bij vragen of onrust)
- e-mail berichten
- toegang tot Cloudlocatie waar men alle documenten / informatie over het project kon vinden (informatiefolder, tekeningen etc.)
- besluitenlijsten met beargumentering voor bepaalde keuzes
- post / telefoontjes (mensen die geen e-mail hebben)
- logo (een wijkbewoners heeft een logo gemaakt)
- projectnaam (de bewonersgroep heeft een naam bedacht MORSDROOG)
- artikel in het Brooksblad (huis aan huis dorpskrant)
- uitnodigingen voor bewonersbijeenkomst en inloopavond
- bewoners bijeenkomst
  - Centrale spreker met presentatie over de plannen in de wijk
  - Centrale spreker met beelden over KAS maatregelen en specifiek afkoppelen
  - Uitleg over 1<sup>ste</sup> schetsontwerp in kleine groepen rond de tafel met beeld materiaal
  - Invullijsten voor vragen en opmerkingen
  - Napraten met een biertje
- Inloopavond
  - Informatie hoek over het watersysteem buiten het dorp/ de waterlopen met foto's en kaarten
  - Informatie hoek over afkoppelen en groen/ bomen in de wijk met foto's en infoformulier
  - Informatie hoek over zonnepanelen/ energiebesparing en gemeentelijke en provinciale regelingen met voorbeeld panelen en mogelijkheid voor doorrekeningen dakoppervlak en rendement per adres

- Informatie hoek met het schetsontwerp / tekeningen en uitleg over de plannen
- Voorbeeld materiaal stenen voor kleurkeuze van de bestrating
- Keuzeformulier waarop men verschillende keuzes kon aangeven
- deelnameformulier afkoppelen, met voorbeelden van tuininrichting met hemelwatergoot
- keukentafelgesprekken
- plan / tekening afkoppelen per huishouden
- afkoppelovereenkomst / contract

#### Doelgroep 5: De Buitenwereld

- Berichtgeving op website en nieuwsbrief van NMO
- Berichtgeving op website en nieuwsbrief Leren voor Duurzaam Overijssel
- Symposium van de provincie Overijssel
- Krantenartikel in de Twentse Courant Tubantia
- Nieuwsbrief Twentswaternet
- KAS inspiratiemiddag bij waterschap Vechtstromen

#### **De evaluatiemethode**

De tijdens de keukentafel gesprekken vastgelegde individuele afkoppelwens, met een plan/tekening per huisadres wordt in combinatie met een afkoppelovereenkomst aan elke deelnemende bewoner voorgelegd ter ondertekening. Daarnaast kunnen bewoners die dit willen meedoen met de stimuleringsregeling om extra maatregelen door te voeren om tuinen te vergroenen door bestrating te verwijderen. De eerste 20 bewoners krijgen een vergoeding van €50,-.

De afkoppelovereenkomsten worden ingebracht bij de projectleider, die de uitvoering van het afkoppelproject gaat aansturen.

Natuur en Milieu Overijssel heeft een evaluerende enquête uitgevoerd onder bewonersgroep van De Bolschermors en de betrokken medewerkers van de gemeente Almelo en Natuur en Milieu Overijssel. De enquête resultaten zijn vertaald in leerervaringen en staan in Bijlage 3.1.

De gebruikte afkoppelovereenkomst is een overeenkomst, tussen de gemeente en de bewoners. Daarin is in detail uitgewerkt wat de afspraken zijn rondom het afkoppelen. Daarin liggen de afspraken vast over aanleg, onderhoud, gebruik en de instandhouding van de afkoppelsituatie. En dat de gemeente Almelo de kosten betaalt voor het aanleggen van de afkoppelsituatie en in het eerste jaar zorgt voor herstel van een eventueel niet-functionerende afkoppelsituatie. En verder dat het onderhoud bij de bewoner ligt. Hij moet de afkoppelsituatie op zijn huisperceel in stand houden en het functioneren daarvan waarborgen.

#### **De leerpunten uit het afkoppel project**

'The do's and don't's' in communicatieaanpak zijn opgenomen in Bijlage 3.1 en in het 'Handboek communicatieaanpak afkoppelen'.

## 4.2 De uitvoering communicatieaanpak voor afkoppelen hemelwater

In deze paragraaf volgen de resultaten van de pilotprojecten die zich gericht hebben op afkoppelen van hemelwater:

- Almelo, project Hofkampbuurt,
- Enschede, project Stadsbeek Pathmos
- Losser, project Centrumgebied Overdinkel



Foto 10. Met regenwater de auto wassen.

### 4.2.1 Almelo, project Hofkampbuurt

#### Aanpak en procedure

Het project Hofkampbuurt was al gestart, voordat het als pilotproject werd geselecteerd. De te testen communicatiemiddelen en methode zijn gedeeltelijk gebruikt (aangepast op het project). Een draaiboek en communicatieplan zijn niet opgesteld. Wel is onderzoek naar segment woningen dat makkelijk is af te koppelen, uitgevoerd.

Geen artikel of advertentie over het afkoppelen, of website, is gebruikt.

De stappen in de communicatie aanpak waren:

1. Een informatiebrief en folder over afkoppelen is verstuurd aan alle bewoners.
2. Een algemene informatieavond is gehouden voor alle bewoners over de voorgenoemde werkzaamheden aan het riool en het afkoppelen van regenwater van het riool. Een verslag van de informatieavond is verstuurd aan de bewoners. Bij dat verslag zijn antwoorden op de vragen van bewoners en voorbeelden van afkoppelen toegevoegd.

3. Een tweede informatieavond is gehouden onder begeleiding van de verantwoordelijke wethouder. Een verslag van de informatieavond is verstuurd aan de bewoners. Bij dat verslag zijn antwoorden op de vragen van bewoners en voorbeelden van afkoppelen toegevoegd.
4. De keukentafelgesprekken zijn in december 2015 opgestart door gemeentemedewerkers. De keukentafelgesprekken verlopen in kleine groepen van bewoners, die dicht bij elkaar wonen, per straat of huizenblok. Bij een bewoner thuis of in een lokale ruimte in de wijk vinden de gesprekken plaats. Met een uitdraai van de plattegrond van de huizen wordt de locatie van de regenpijpleidingen bepaald en het afkoppel idee gemaakt met elk van de bewoners. Doel is om de bewoners te informeren, maar ook laten meebeslissen over de afkoppelsituatie van hun huis en of er afgekoppeld gaat worden en hoe de afkoppeling eruit komt te zien.
5. Een aannemer verzorgt naderhand de communicatie met bewoners voor de concrete uitvoering van de afkoppeling (locatiebezoek voor hoe het eruit ziet; bespreken hoe het er komt uit te zien; een afspraak wanneer het uitgevoerd gaat worden; de oplevering van het werk).

### **Communicatiemiddelen en activiteiten per doelgroep**

De doelgroep: alle wijkbewoners

De gebruikte communicatiemiddelen voor de wijkbewoners waren:

- Begeleidingsbrieven, met verslag van een bijeenkomst, met antwoorden op gestelde vragen, met informatie over afkoppelen
- e-mailberichten
- telefoongesprekken voor korte afstemming
- algemene bewoners bijeenkomst
- informatiefolder
- kaartbeelden met de woningen, om afkoppelsituatie in te tekenen
- deelnameformulier afkoppelen, met afspraak over afkoppelsituatie
- keukentafelgesprekken

### **De evaluatiemethode**

Het aantal gerealiseerde afkoppelingen is mede bepalend voor het succes van het afkoppelproject. De openbare ruimte is inmiddels afgekoppeld.

### **De leerpunten uit het afkoppel project**

'The do's and don't's' in communicatieaanpak zijn opgenomen in Bijlage 3.2 en in het 'Handboek communicatieaanpak afkoppelen'.

## **4.2.2 Enschede, project Stadsbeek Pathmos**

### **Aanpak en procedure**

Het project Stadsbeek Pathmos bestaat uit deelprojecten. Een aantal deelprojecten is al uitgevoerd, voordat het pilotproject is gestart. Daarbij zijn eigen communicatie-strategie en -middelen gebruikt. Het aantal betrokken partijen is groot: drie woningcorporaties, verschillende wijkraden, een school, een kerk en een moskee. Alle betrokkenen zijn benaderd, alsof ze bewoner in de wijk zijn.

Daarnaast was er regulier overleg met de drie woningcorporaties. En er is een overleg georganiseerd met de kerk, de scholen en de moskee.

De stappen in de communicatie aanpak naar bewoners waren:

1. Een analyse van betrokkenen is uitgevoerd.
2. Een communicatieplan is opgesteld en uitgevoerd.

3. Er zijn drie grote bijeenkomsten gehouden in de buurthuizen rondom de stadsbeek. Doel: alle bewoners informeren. Alle informatie die er was, is gedeeld met de bewoners. De bijeenkomsten trokken volle zalen (circa 200 personen). De discussies op die bijeenkomsten werden voortijdig gestopt. Aan de bewoners werd daarbij gezegd, dat die discussie in een vervolg zouden worden opgepakt. De aanwezigen werden opgeroepen om mee te doen aan het ontwerp in hun eigen straat. En dus niet mee te praten over het ontwerp van andere straten in de wijk.
4. Een website, waar bewoners informatie kunnen vinden en vragen kunnen stellen is in gebruik genomen. Deze website wordt beheerd door de afdeling communicatie. Via een apart e-mailadres komen de vragen binnen, die doorgelinkt worden naar de ontwerper en de projectleider van de stadsbeek. Deze handelen de vragen af. Deze inrichting met het aparte e-mailadres zorgt ervoor dat alle vragen en reacties op één plek zichtbaar zijn. En het doorlinken voorkomt dat mailadressen van medewerkers in omloop raken.
5. Daarnaast bespraken technische medewerkers van de gemeente de aanleg van drainage in de wijk. En wat dit betekent voor de grondwaterproblemen die bewoners ervaren. Een proef in de eikstraat is opgezet en uitgevoerd met de bewoners. De ervaringen van de bewoners, dat hun huis droger was, kwamen overeen met de peilbuisgegevens van de gemeente. Deze peilbuizen stonden ook bij de bewoners in hun tuin. De drainage is zo aangesloten dat je het drainagewater kan zien lopen. Wekelijks werd de hoeveelheid gemeten door de gemeente. Hierbij werden de bewoners uitgenodigd. Dit gaf veel vertrouwen in de werking van de drainage: je ziet het water lopen in de put van je eigen straat.
6. Een ontwerpessie met bewoners is georganiseerd: 23 bewoners hebben zich aangemeld voor een ontwerpessie over de ligging van de stadsbeek in de wijk. Deze bewoners hebben actief meegedacht over, en gewerkt aan het ontwerp voor de ligging van de stadsbeek in hun straat. Dit onder begeleiding van een landschapsarchitect en een ruimtelijke adviseur van de gemeente. In de ontwerpessie ging het alleen om de bovengrondse inrichting. Deze medewerkers van de gemeenten gaven heel concreet aan, waar bewoners wel en geen invloed op hadden, in het ontwerp. Bewoners mochten magnetische plaatjes van beek, straat, groen en parkeren plakken op de plattegrond van de straat. De deelnemende bewoners waren zeer enthousiast over deze ontwerpessie.
7. Een informatiesessie voor alle inwoners over de resultaten van het ontwerp voor de stadsbeek in hun wijk is gehouden. Hierin is aangegeven dat dit ontwerp tot stand is gekomen met de mensen die zich hebben opgegeven mee te doen. Aan de aanwezigen die niet aan de ontwerpessie hadden deelgenomen, is in de uitnodigingsbrief uitdrukkelijk gezegd dat deze bijeenkomst het laatste moment is om nog andere meningen ter discussie te brengen. Dat je anders echt te laat bent. De opkomst was laag. De informatie is ook via de nieuwsbrief verspreid. Vanuit de bewoners kwamen achteraf geen bezwaren of vragen over het ontwerp.
8. Een papieren nieuwsbrief is verstrekt aan alle bewoners, die circa elke 2 maanden verschijnt. Die nieuwsbrief wordt erg goed gelezen door de bewoners. De nieuwsbrief bevat informatie over wat in de wijk speelt rondom het project stadsbeek. Met als doel om bewoners bewust te maken van water en het leefmilieu in hun wijk. Met informatie over wat je in eigen tuin aan wateropvang kunt doen. Met onder meer: artikelen over zonnepanelen, met ervaringen van gebruiker. Met een artikel over hitte onderzoek met inzet van een 'drone'. Dat onderzoek werd uitgevoerd door studenten van de TU Twente, om op 14 juli 2015, de warmteontwikkeling in de stad Enschede te meten. En een artikel over hoe vergroening in de straat en de eigen tuin kan zorgen voor verkoeling op warme zomerdagen.
9. Activiteiten/acties/gespreksonderwerpen in nieuwsbrief organiseren, om in contact te blijven met de bewoners, totdat de uitvoering van het project start. De projectleider coördineert de inhoudelijke inbreng en stuurt aan op verschijnen van de nieuwsbrief. De projectleider vraagt aan medewerkers uit de organisatie om inhoudelijke informatie aan te leveren, die relatie heeft met het project. De projectleider werkt samen met een communicatiemedewerker om daarvan een nieuwsbrief samen te stellen. De nieuwsbrief wordt uitgebracht door de afdeling communicatie.



Foto 11. Hemelwaterafvoer via een plantenbak naar de straat

### **Communicatiemiddelen en activiteiten per doelgroep**

De doelgroepen: alle wijkbewoners, verschillende wijkraden, scholen, kerk, moskee en woningbouwcoöperaties.

De gebruikte communicatiemiddelen en activiteiten voor de wijkraden, scholen, kerk en moskee: een overleg werd georganiseerd met elke organisatie, met aandacht voor afstemming over het project. En verder werd gewerkt met dezelfde communicatie-activiteiten en –middelen als voor alle bewoners.

De gebruikte communicatiemiddelen en activiteiten voor de woningbouwcoöperaties: de bestaande overlegmomenten werden gebruikt, met speciale aandacht voor afstemming over het project. En verder werd gewerkt met dezelfde communicatie-activiteiten en –middelen als voor alle bewoners.

De gebruikte communicatiemiddelen en activiteiten voor alle bewoners waren:

- Website
- Nieuwsbrief (papier)
- Informatiebijeenkomst voor alle bewoners
- Ontwerpsessie
- Informatiesessie over resultaat van ontwerpsessie

### **De evaluatiemethode**

Bewoners laten in gesprek (tijdens informatiebijeenkomst en excursies) blijken zich bewust te zijn geworden over water, leefmilieu en gebruik van zonne-energie in hun wijk.

### **De leerpunten uit het afkoppel project**

'The do's and don't's' in de communicatieaanpak zijn opgenomen in Bijlage 3.3 en in het 'Handboek communicatieaanpak afkoppelen'.

### 4.2.3 Losser, project Centrumgebied Overdinkel

#### **Aanpak en procedure**

Het pilotproject bleek bij afsluiting van het project van de werkplaats afkoppelen, nog niet tot het testen van de communicatiestrategie- en middelen te zijn gekomen. De gemeente gaat wel de te testen communicatiestrategie en -middelen gebruiken. En ook de leerervaringen uit de andere pilotprojecten.



Foto 12. Hemelwaterafvoer via een betonnengoot

## 5. De evaluatie van de vernieuwde communicatieaanpak

### Inleiding

De vernieuwde communicatiestrategie is in drie van de vier pilots gevolgd. De vierde pilot (Overdinkel) is niet tot het testen gekomen, bij afsluiting van het project van de werkplaats afkoppelen.

Er is niet gewerkt volgens een vaste communicatiestrategie. Bij elke pilot is maatwerk toegepast in de geadviseerde communicatiestrategie en –middelen, aangepast aan de doelen van de pilotprojecten. Dit is een afwijking van het voorgenomen plan van aanpak van de werkplaats.

Voor afwijking is gekozen, omdat de pilotprojecten Pathmos en Hofkampbuurt al eerder met hun communicatietraject waren gestart en De Bolschermors met co-creatie ging werken.

Er zijn vergelijkbare communicatiemiddelen gebruikt (waarmee in sommige gevallen elders goede resultaten geboekt zijn). Deze middelen zijn gebruikt en er is gekeken hoe effectief deze middelen samen zijn geweest afgelezen aan het enthousiasme van bewoners en het uiteindelijke aantal afkoppelsituaties dat wordt gerealiseerd. Waarbij een grote invloed is te verwachten van een positieve financiële prikkel aan de bewoner.

De uitvoer van de pilotprojecten is op dit moment (maart 2016) nog niet afgerond.

De geadviseerde communicatiemiddelen waren:

<b>Communicatiemiddelen</b>
Draaiboek
Brief persoonlijk gesprek
Handleiding/briefing persoonlijk gesprek
Flyer afkoppelen
Filmpje over afkoppelen
Afkoppelovereenkomst
Lijst Q & A's
Artikel over afkoppelen voor wijk-/lokale krant
Lijst lesmaterialen en suggesties
Uitnodigingsbrief inloopbijeenkomst
Advertentie ontwerp ter inzage
Advertentie ontwerp vastgesteld
Evaluatiebrief
Persbericht

De communicatiemiddelen 'Filmpje over afkoppelen' en de lijst lesmaterialen en suggesties, zijn niet gebruikt in de pilots. In plaats daarvan is gewerkt met voorbeeld foto's, kaartbeelden en folders, specifiek gericht op het pilotproject.

In de pilot De Bolschermors is aan bewoners wel een film over KAS, inclusief afkoppelen op particulier terrein getoond. Die film is op internet beschikbaar.

De 'Advertentie ontwerp ter inzage' en 'Advertentie ontwerp vastgesteld' zijn niet gebruikt in de pilots, omdat de projecten nog niet zover waren gevorderd. In plaats daarvan worden de inbreng en bezwaren van bewoners in keukentafelgesprekken en op bijeenkomsten afgehandeld. De verwachting is dat daarmee bezwaren worden voorkomen op het project.

Deze ervaring is eerder al opgedaan in het afkoppelproject in Rijssen (zie paragraaf 2.1). Bij dat project kwamen weinig schriftelijke bezwaren binnen en kreeg de bezwaarmaker een schriftelijk bericht over het besluit op zijn bezwaar.

### Draaiboek

Een klassiek draaiboek is alleen gebruikt in de pilot Enschede, project Stadsbeek Pathmos. Een project dat uit meerdere deelprojecten bestaat en meerdere doelgroepen en betrokkenen heeft. Het is een hulpmiddel om het overzicht te behouden op dit complexe project.

In de pilot Almelo, project Hofkampbuurt, werd de communicatie zonder draaiboek geleid en gemonitord door de projectleider. Dit kwam, omdat het project al eerder was begonnen met communicatie op de gebruikelijke manier, nog voordat het een pilot werd om de vernieuwde communicatie strategie te testen.

In de pilot Almelo, Bornerbroek, De Bolschermors, ontstond het draaiboek werkende wijze, tijdens meerdere afstemmingsmomenten in de 'projectgroep co-creatie'.

### Succes communicatie

Tijdens diverse ontmoetingen met bewoners in het communicatietraject, kwamen veel mondelinge reacties van bewoners. Daaruit bleek dat juist de communicatiestrategie en middelen, waarbij bewoners inbreng hadden en werden gehoord, zeer enthousiast werden ontvangen. Dat was in alle gevallen communicatie, die gericht was op de eigen leefomgeving en in de spreektaal van de bewoners.

- De inloopavond en de ontwerpsessie werd door bewoners het hoogst gewaardeerd, deze bleken een goed communicatiemiddel voor eigen inbreng, probleembesef en draagvlak.
- De papieren nieuwsbrief en folder waren succesvolle communicatiemiddelen, voor bewustwording en probleembesef. In de wijk Pathmos werd de inhoud uit de nieuwsbrief gespreksonderwerp in de buurthuizen.
- Het persoonlijk gesprek met bewoner of een kleine groep bewoners, werd hoog gewaardeerd, vanwege de persoonlijke aandacht voor individuele zaken. Daarbij ging het om het gesprek over de eigen regenpijp, de eigen tuin, de eigen oprit en het eigen bezwaar of probleem. Dit is ook het geval bij een wandeling door de wijk, waarbij bewoners hun kennis kunnen delen over knelpunten en wensen in de wijk. En ook bij co-creatie, waarbij een kleine groep bewoners als volwaardige gesprekspartner meedoet, in het project. Dit draagt bij aan het draagvlak en vertrouwen.

### Gewenste communicatie effecten

De gewenste communicatie effecten: bewustwording, probleembesef en draagvlak werden het meest duidelijk in de pilot Enschede, project Stadsbeek Pathmos, en in de pilot Almelo, Bornerbroek, De Bolschermors. Daar zijn de communicatie effecten op gebied van afkoppelen merkbaar in de gesprekken met de bewoners. Met name bij de bewoners die zich betrokken voelden op de inloopavond, bij de ontwerpsessie en in een persoonlijk gesprek. Ook de nieuwsbrief en folder droegen bij aan deze bewustwording.

In pilot De Bolschermors waren de bewoners in de bewonersgroep zeer enthousiast over de rol die zij speelden bij de co-creatie.

In de pilot Almelo, project Hofkampbuurt, bleek uit een eerste keukentafelgesprek met een klein aantal bewoners, dat deze communicatie effecten ook bemerkbaar zullen worden.

Of de communicatie effecten gehaald worden zal in de toekomst moeten blijken, uit het aantal gerealiseerde afkoppelingen en uit het veranderde gedrag van bewoners. Dat is een zaak van lange adem.

### Woningcorporaties

Voor de doelgroep van woningcorporaties is de communicatiestrategie minder geschikt. De woningcorporaties, willen in eerder stadium hun beleid en beheeractiviteiten afstemmen met de gemeente. Zij verwachten een zakelijke insteek, over het delen van kosten voor aanpassingen en voor het afspreken van een tijdslijn voor de uit te voeren beheeractiviteiten. Zij willen meepraten en meebeslissen over de te nemen maatregelen.

Het probleembesef, de bewustwording en draagvlak werden bepaald door hun eigen beleid en economische motieven.

Voor de woningbouwcorporaties is de bewonersgroep geen (vanzelfsprekende) gesprekspartner.

### De leerpunten en nieuwe inzichten op hoofdlijn

Op hoofdlijn staan hieronder de leerpunten en nieuwe inzichten. Deze zijn gebaseerd op gesprekken met projectleiders en bewoners uit een bewonersgroep. Dit is geen wetenschappelijk verantwoorde informatie. In bijlage 3 zijn de leerervaringen van projectleiders en bewonersgroep (bewonersgroep alleen in de wijk De Bolschermors) in detail opgenomen.

De door de bewoners meest gewenste communicatiestrategie en-middelen, hebben drie kenmerken:

- *bewoners hebben inbreng en er wordt naar hen geluisterd;*
- *de communicatie is gericht op de eigen leefomgeving;*
- *de communicatie is in de spreektaal van de bewoners.*

In de pilotprojecten waren de meest gewenste communicatiestrategie en-middelen:

- het persoonlijk gesprek over de eigen afkoppelsituatie
- de wandeling door de wijk (excursie)
- documentatie met wijkgericht beeldmateriaal
- de inloopavond waarin de bewoner vragen kan stellen en inbreng heeft
- de ontwerpsessie, met actieve inbreng van de bewoners, waarin de randvoorwaarden voor ontwerp bekend zijn
- co-creatie, dat is geen communicatiemiddel, maar een intensieve samenwerkingsvorm waar gemeente en bewoners dezelfde invloed en zeggenschap hebben, waarin een bewonersvertegenwoordiging meepraat en meebeslist en met gelijke waarde behandeld wordt, als de andere deelnemers in de projectgroep.

De communicatiemiddelen moeten concreet zijn en ook toekomstgerichte foto's en afbeeldingen bevatten, die weergeven hoe het in de wijk en bij het eigen huis na projectuitvoer eruit zou zien.

Een leerpunt is dat 'ambtenarentaal' en 'technische taal' niet worden verstaan of begrepen door bewoners.

Bewoners voelen een grote afstand tot de gemeente. Het vraagt tijd en persoonlijke aandacht van de gemeente naar de bewoner om het benodigde vertrouwen op te bouwen, wel 2 á 3 ontmoetingen.

Bewoners zijn (nog) niet gewend aan participatie. Bewoners denken niet direct mee en reageren pas, als er wat is uitgewerkt om over te praten.

De co-creatie in pilot De Bolschermors is zeer goed bevallen bij de bewoners. De bewoners die in de bewonersgroep zaten hebben een grote rol gespeeld in het communicatietraject.

Voor de communicatie met doelgroep woningbouwcoöperaties is het van belang om:

- regulier overleg te hebben over beleid van afkoppelen en KAS en de programmering van projecten;
- in het reguliere overleg zakelijk, flexibel en transparant te zijn.
- het eens te worden over het gezamenlijke belang: om bewoner te beschermen tegen een te vochtige woning en leefomgeving.



Foto 13. Een met hemelwater gevulde wadi

## 6. De conclusie

Doelstelling van Twents waternet is dat in de pilotprojecten de klimaat bewustwording van inwoners wordt verhoogd, om daarmee een deelname percentage afkoppelen van 80% te kunnen bereiken. Dit wijkt af van wat in de pilotprojecten als doel is gesteld. De deelname aan afkoppelen, is op dit moment (maart 2016) nog niet definitief te meten. De echte werkzaamheden voor het project moeten nog uitgevoerd worden.

In de pilot De Bolschermors is de verwachting, dat dit doel behaald wordt. NMO heeft een evaluerende enquête gehouden onder de bewonersgroep van De Bolschermors.

In de pilot De Hofkampbuurt is de verwachting wat minder hoog dat 80% deelname bereikt zal gaan worden. Doel van dit project is dat zoveel als mogelijk bewoners deelnemen aan afkoppelen. In de pilot Pathmos was dit geen projectdoel.

De gewenste communicatie effecten op gebied van bewustwording, probleembesef en draagvlak, lijken beter, naarmate de individuele interactie met de bewoner toeneemt en als daarbij informele taal wordt gebruikt en de bewoner zich gehoord voelt.

De KAS-doelstelling vraagt aandacht, bewustwording, probleembesef en actie van inwoners, voor het tegengaan van de mondiale klimaatverandering, en de problemen daarvan in de directe omgeving. Dit kreeg aandacht in pilot De Bolschermors en in pilot Pathmos. Bij pilot Pathmos kreeg dit veel aandacht in de nieuwsbrieven. In pilotproject Bolschermors werd speciale aandacht aan communicatie over verschillende KAS-maatregelen gegeven op de informatie avond en de inloop bijeenkomst.

In de pilot Hofkampbuurt werd in de communicatie alleen de nadruk gelegd op het afkoppelen van hemelwater van het huisperceel op de hemelwaterriolering. Dat is slechts een van de te nemen KAS-maatregelen.

Het nemen van eigen initiatief voor KAS-maatregelen liggen bij bewoners beduidend lager, dan voor het door de gemeente begeleide afkoppelen van hemelwater. Het gebruik van zonnecellen en isolatie van de eigen woning zijn veelal bekend. Maar de KAS-doelstelling 'vergroening in de wijk' en het verwijderen van verharding (asfalt, beton en stenen) uit de eigen tuin, heeft een lage prioriteit bij bewoners. Het vraagt veel uitleg aan bewoners. Een enkele, toch al geïnteresseerde bewoner, pikt de boodschap wel op. Voor de meeste bewoners blijft het een *ver van mijn bed show*, of iets voor anderen.

### De conclusies zijn dat:

1. De gestructureerde communicatie, lijkt tot de gewenste gedragsverandering en de verhoogde deelname van de doelgroep bewoners aan het afkoppelen van hemelwater van het gemengde riool te leiden.
2. De communicatieaanpak, is niet geschikt om de gewenste gedragsverandering en de verhoogde deelname te bereiken van de doelgroep woningcorporaties.
3. Voor de communicatie met doelgroep woningbouwcoöperaties is het van belang om regulier overleg te hebben over: beleid van afkoppelen en KAS en de programmering van projecten.
4. De door de bewoners meest gewenste communicatiestrategie en-middelen, hebben drie kenmerken:
  - *bewoners hebben inbreng en er wordt naar hen geluisterd;*
  - *de communicatie is gericht op de eigen leefomgeving;*
  - *de communicatie is in de spreektaal van de bewoners.*
5. In de pilotprojecten waren de meest gewenste communicatiemiddelen:
  - het persoonlijk gesprek over de eigen afkoppelsituatie
  - de wandeling door de wijk (excursie)
  - documentatie met wijkgericht beeldmateriaal
  - de inloopavond waarin de bewoner vragen kan stellen en inbreng heeft
  - de ontwerpsessie, met actieve inbreng van de bewoners, waarin de randvoorwaarden voor ontwerp bekend zijn
  - co-creatie waarin een bewonersvertegenwoordiging meepraat en meebeslist en met gelijke waarde behandeld wordt, als de andere deelnemers in de projectgroep.

6. De communicatiemiddelen voor bewoners moeten concreet zijn en op toekomstgerichte foto's en afbeeldingen bevatten, die weergeven hoe het in de wijk en bij het eigen huis na projectuitvoer eruit zou zien.
7. De co-creatie in pilot De Bolschermors is een zeer gewenste vorm van samenwerking en communicatie bij de bewoners. De bewoners die in de bewonersgroep zaten, hebben een grote rol gespeeld in het communicatietraject en in de afstemming met de bewoners in de wijk.
8. De pilotprojecten hebben als resultaat veel leerpunten opgeleverd voor communicatie.

## 7. De leerpunten in communicatieaanpak uit dit project

De leerpunten uit de verschillende pilotprojecten, 'the do's and don't's', zijn in bijlage 3 opgenomen, per project. In dit hoofdstuk zijn ze geordend, om een helder inzicht te geven. Bovendien zijn bepalende succesfactoren toegevoegd voor communicatie met bewoners, die algemeen bekend zijn vanuit andere communicatie projecten waarbij overheid samenwerking zoekt met burgers (zie par. 7.5).

### 7.1 Als je de communicatie voorbereidt

1. Bepaal met specialisten vooraf de concrete randvoorwaarden in het project, zodat aan bewoners duidelijk gemaakt kan worden waarover zij wel of niet kunnen meepraten en wat zij kunnen verwachten van het project.
2. Gebruik een draaiboek met daarin welke mensen betrokken zijn, en wie wat doet.
3. Bespreek aan de voorkant met de gemeente (en/of andere partner) dat co-creatie kan leiden tot het sluiten van compromissen ook als het gaat om 'vaste patronen' zoals het sluiten van contracten.
4. Verzamel voorinformatie over de wijk. Heeft de gemeente al meer samen gewerkt met de wijk? Zijn er bepaalde sociale knooppunten waar gebruik van gemaakt kan worden? Enzovoort.
5. Betrek extern betrokkenen vroegtijdig bij het project. Bv de woningbouw corporatie of een school in verband met een schoolroute die door de wijk loopt. Voorkom dat zij later met argumenten komen waardoor het ontwerp aangepast moet worden.
6. Check aan de voorkant of het project en de doelgroep zich wel leent voor de gekozen vorm van participatie. Is het ook echt mogelijk om bijvoorbeeld co-creatie toe te passen? Wat houdt dit dan allemaal in? En welke ruimte is er in het project om hier invulling aan te geven?
7. Neem voldoende tijd voor co-creatie. Zorg wel voor een bepaalde snelheid. Het werken met bewoners gaat relatief snel.
8. De inzet van een onafhankelijke procesbegeleider wordt zowel door de bewoners als door de gemeente als positief ervaren. De procesbegeleider zorgt dat zowel gemeente als bewoners gehoord worden. Waar nodig wordt er bemiddeld tussen gemeente en bewoners en bewoners onderling. Waar nodig worden conflicten opgelost.
9. Werk integraal. Adviseer bewoners over klimaat actieve stedelijke verbeteringen (KAS) en beschikbare subsidies voor energiebesparende, vergroenende en watermaatregelen.
10. Maak bij het samenstellen van de projectgroep gebruik van bestaande structuren / kanalen zoals de buurtverenigingen en wijkbeheer. Wijkbeheer kent de mensen en de cultuur van de wijk.
11. Zorg voor gevarieerde en goede communicatie middelen om wijkbewoners te informeren. Denk hierbij aan huis aan huis bezoeken, flyers, "cloud locatie"<sup>2</sup> met alle digitale bestanden, kranten artikel en nieuwsberichten in bestaande communicatie kanalen zoals huis aan huis krantjes.
12. Plan met regelmaat werkoverleggen in.

---

<sup>2</sup> Een plek op internet voor het opslaan van informatie, toegankelijk voor een bepaalde groep gebruikers

13. Doordenk bewonersbijeenkomsten aan de voorkant goed op inhoud, vorm en structuur. Houd daarbij rekening met mogelijke weerstand of oud zeer.
14. Maak een beeldenboekje, met foto's van afkoppelsituaties, wegsituatie, zoals die in de wijk voorkomen.
15. Verken het projectgebied goed, weet waarover je praat.
16. Gebruik een film over afkoppelen, voor vertoning op een laptop tijdens keukentafelgesprek.
17. Ga je huis-aan-huis-bezoeken doen, bedenk dan vooraf goed over wat je allemaal wilt weten (en wat je wilt vragen) en leg de opgehaalde informatie gelijk vast. Stuur een verslag naar de bewoner die je hebt bezocht.
18. Vermijd vaktermen. Gebruik informele taal en toon afbeeldingen en gebruik informatiefolders. Wijd niet te veel uit. Beperk je tot wat de bewoners van belang vinden: de inrichting van de openbare ruimte en eigen tuin/terrein; en waarover ze mogen meebeslissen, en wat ze mogen verwachten. Bespreek de overwegingen bij de voor hen relevante keuzes, zoals bijvoorbeeld voor bovengronds- versus ondergronds afkoppelen van regenwater.
19. Laat een niet technisch medewerker het eerste verkennende en informerende deel van het gesprek met de bewoners doen. De technisch deskundige is wel bij het keukentafelgesprek om toelichting te kunnen geven. Vertel waarom en hoe afgekoppeld wordt, en hoe het eruit komt te zien, met afbeeldingen.
20. Leg aan bewoners uit waarom de kaders er zijn, in simpele duidelijke uitleg. Denk bijvoorbeeld aan kaders, zoals de keus voor afkoppelmateriaal, de bovengrondse afvoer van regenwater, de maximale grootte van het hemelwaterriool, de noodzaak dat burgers een deel van het regenwater bergen in hun eigen tuin. En de kaders voor de inrichting van de straat.
21. Stuur in de opzet van de informatieavond en ontwerpessie:
  - Kom direct ter zake; baken goed af waar je wel en niet over wilt spreken met bewoners;
  - Vermijd algemene informatie; die is via andere communicatie middelen te geven.
  - maak bijvoorbeeld kleine groepen en verdeel die over verschillende tafels. Voorkom: te veel bewoners bij één tafel, of bewoner die gaat shoppen met dezelfde opmerking langs alle tafels.
22. De afkoppelovereenkomst richten op de instandhouding van de aangelegde afkoppelsituatie.

## 7.2 Als je met de doelgroep 'bewoners' gaat communiceren

23. Zorg dat vooraf de uitgangspunten/ ambities vanuit de gemeente (of andere partner) helder zijn. Echter besef je dat deze uitgangspunten / ambities kunnen verruimen / veranderen door het proces.
24. Gebruik de bestaande bewoners delegatiestructuur: eerst via bijvoorbeeld de overkoepelende organisatie en daarna met een wijkteam.
25. Informeer alle wijkbewoners over participatie en co-creatie. Zodat ook zij meer kennis krijgen en vanaf het begin mee kunnen denken en creëren.
26. Werk met sleutelfiguren uit de wijk. Benader hen en vraag hen meer bewoners te enthousiasmeren om mee te denken.
27. Het werkt goed als de bewonersgroep communiceert over het project naar alle andere wijkbewoners. Voorzie hen tijdens het proces van de juiste informatie waarbij het belangrijk is dat de uitgangspunten van de 'opdrachtgever' duidelijk zijn.

28. Laat de bewonersgroep alle informatie uit de wijk verzamelen, werk in een vast format zodat de juiste vragen gesteld worden, de juiste informatie geven wordt en de antwoorden goed worden opgeschreven / bewaard blijven.
29. Wees open, eerlijk en transparant naar de bewoner.
  - Dat geeft de bewoner vertrouwen en begrip voor de maatregelen, en de onmogelijkheden.
  - Dat geeft de bewoner een beeld wat hij zelf kan doen.
  - Daarmee maak je de verwachtingen van elkaar bespreekbaar en kom je nader tot elkaar in je verwachtingen.
30. Win het vertrouwen van bewoners door hen te laten zien dat het afkoppelen en/of draineren werkt. Nodig burgers uit en laat de grondwaterafvoer zien door de drainage putdeksel in hun wijk op te lichten. Zet filmpjes op de website, herkenbaar dat het in de bewoners wijk is, over:
  - hoe de afkoppelsituatie eruitziet en hoe die aangelegd is;
  - het verwijderen van stenen uit een tuin. En hoe het er daarna uit komt te zien. En hoe het gebruik en onderhoud van de tuin bevalt bij de bewoner;
  - de aanleg en onderhoud van een plantaardig vergroend dak voor waterretentie.
31. De bewonersgroep waarmee nauw samen te werken in co-creatie, moet een goede afspiegeling van de buurt zijn: verspreid uit de wijk, leeftijd, man/vrouw
32. Spreek tussentijds je waardering uit naar de bewonersgroep over hun inzet. Dit kan in woord maar ook in daad door bijvoorbeeld een kleine attentie.
33. Houdt rekening met veel (technische) vragen vanuit de wijkbewoners en de bewonersgroep. Reserveer hiervoor voldoende ruimte in de werkoverleggen.
34. Let erop, dat de bewoners waarmee je afstemt, de persoonlijke en de buurtbelangen goed afwegen. Houd er rekening mee dat er in een wijk over bepaalde zaken grote verschillen van inzicht kunnen zijn. Bijvoorbeeld over het aantal noodzakelijke parkeerplaatsen, verkeersveiligheid of de wijze van bestraten. Neem voldoende tijd en zorg voor een zorgvuldige afweging door iedereen een stem te geven.
35. Let op dat elke bewoner aangehaakt blijft. Vooral als je met een groep bewoners werkt, waarvan enkele dominant en/of initiatiefrijk zijn en de rest gaat toekijken.
36. Houd er rekening mee dat bewoners (nog) niet gewend zijn aan participatie. Bewoners denken niet direct mee en reageren pas als er wat is uitgewerkt om over te praten.
37. Meerdere buurtbewoners (4 a 5 huizen) bij een buur in huis laten uitnodigen voor een keukentafelgesprek werkt goed. Uitnodiging voor dit keukentafelgesprek, via betrokken bewoner aan burens laten doen en daarbij e-mailadressen vragen van bewoners.
38. Wanneer in de afstemming met bewoners problemen ontstaan, ga dan niet in de verdediging, maar ga in overleg met de bewoners. Luister open naar het (onderliggende) probleem. Vraag daarop door en voer de discussie met feiten en argumenten.
39. Sta open voor nieuwe inzichten die bewoners je geven. De positieve ervaring is dat bewoners kritische vragen stellen over bijvoorbeeld waarom bovengronds afkoppelen: dat houdt ons bij de gemeente, ook scherp.
40. Werk met creatieve ontwerp sessies om te komen tot een gedeeld schetsontwerp.
41. Geef alle wijkbewoners de ruimte om te reageren en vragen te stellen door bijvoorbeeld bewonersbijeenkomsten of inloopavonden te organiseren.
42. Geef alle wijkbewoners een mogelijkheid om op een bepaalde manier mee te beslissen over bijvoorbeeld kleurstelling, extra vluchtroute of keuze speeltoestellen.
43. Ga er vanuit dat er veel kennis en alternatieven oplossingen zijn bij bewoners.

44. Ga na een informatieavond met bewoners praten over hun bezwaren, die op de informatie avond werden gemaakt.
45. Houd contact met bewoners. Vul de periode tussen start van de communicatie met bewoners tot aan uitvoeringswerkzaamheden in de straat, met communicatie momenten. Deze periode kan wel 1,5 jaar duren, waarin bewoners de interesse verliezen als ze niet betrokken blijven. Denk aan het organiseren van bijeenkomsten met bewoners, regelmatige nieuwsbrief, aanverwante acties: presentatie "Steenbreek" en wat dat in de wijk betekent, een excursie in de wijk met bewoners om waterknelpunten en oplossing te bespreken of liefst te laten zien. Bespreek welke onverwachte knelpunten de voorgenomen uitvoering beïnvloeden. Organiseer bijvoorbeeld gezamenlijke inkoop acties, met een lokaal tuincentrum, voor regentonnen of inrichtingsmaterialen voor de tuin, of zonnecellen. Organiseer excursies in de wijk.

### 7.3 De ervaringen en adviezen voor co-creatie van de bewonersgroep

LET OP : dit zijn ervaringen van een bewonersgroep, die in staat was volwaardig in co-creatie te kunnen werken. Houd er rekening mee dat er veel verschillen bestaan binnen een wijk / dorp/ gemeenschap en dat er dus ook altijd anders gedacht wordt over samenwerking in co-creatie. Het Mentality model, geeft inzicht in welke wijze van communiceren het beste werkt bij de verschillende groepen bewoners. Dit model is opgenomen in het Handboek.



#### *Co-creatie definitie:*

*een intensieve samenwerkingsvorm waar gemeente en bewoners dezelfde invloed en zeggenschap hebben, waarin een bewonersvertegenwoordiging meepraat en meebeslist en met gelijke waarde behandeld wordt, als de andere deelnemers in de projectgroep.*

46. De bewonersgroep wil graag met co-creatie tussen gemeente en bewoners werken. In de co-creatie praat en beslist een vertegenwoordiging van bewoners volwaardig mee met de gemeente. De vertegenwoordiging van bewoners vormen volwaardige leden van de projectgroep.
47. Maak samen met de bewonersgroep een plan van aanpak waarin rollen, taken, doelstelling, planning enzovoort staat.
48. Spreek met de bewoners af op een voor hen logische plek zoals een buurthuis, wijkcentrum, buurtkroeg.
49. Door de samenwerking merken bewoners dat er allerlei spelregels zijn waar de gemeente zich aan moeten houden. Wettelijk eisen, gemeentelijk beleid, technische aspecten en dergelijke. Dat hadden ze vooraf niet gedacht.
50. Overweegt een bewoner om in het projectteam te stappen waarbij co-creatie toegepast wordt, geef hen dan zicht op hun rol, taak en de investering. Het is een intensief traject.
51. Zorg voor duidelijke afspraken over een werkbudget van het buurtteam.
52. Agendeer tijdens de projectgroep overleggen op vaste momenten ook de samenwerking en de voortgang. Heb dan aandacht voor sfeer, maar ook voor werkdruk enzovoort.
53. Kennis en ervaringen van project partners (op b.v. inhoud, proces, communicatie) mag meer ingebracht worden. Je hoeft niet opnieuw het wiel uit te vinden. Bied de mogelijkheid tot keuzes en behoed voor eventuele valkuilen.
54. Structuur van communicatie en samenwerking helder maken voor bewoners. Maak vooraf duidelijke afspraken over hoe je met elkaar gaat communiceren. Per mail, telefonisch of in bijeenkomsten? Als er gekozen wordt voor mail spreek dan ook in de mail uit wat er van iemand verwacht wordt. Lezen, reageren?

55. De bewonergroep houden van een open aanpak. Zij wensen transparantie en informatie te delen met de gemeente in een digitale cloud.
56. Bespreek aan de voorkant met de gemeente (of andere partner) dat co-creatie kan leiden tot het sluiten van compromissen ook als het gaat om 'vaste' regelgeving.
57. De bewonergroep wil dat de hele buurt betrokken wordt. En dat de bewonersgroep draagvlak heeft binnen de wijk. Maak gebruik van bestaande gedragen structuren voor communicatie in de wijk.
58. Informeer alle wijkbewoners over participatie en co-creatie. Zodat ook zij meer kennis krijgen en mee kunnen denken en creëren.
59. Vanuit de bewonersgroep is een kartrekker nodig die communiceert met de gemeente en de bewoners. Die kartrekker zou het bewonersteam aan moeten kunnen sturen, communicatief vaardig zijn en vertrouwen genieten van de bewoners en de gemeente.
60. Zorg bij de samenstelling van het buurtteam niet alleen voor een afspiegeling van de wijk maar kijk ook naar persoonlijke kwaliteiten, kennis en kunde. Heb je binnen je team 'alles' in huis? Vul je elkaar goed aan?
61. Let er op dat de gemeente technische vaktaal zo veel mogelijk vermijdt. Ook de bewoners onderling kunnen sterk verschillen in kennisniveau. Zorg dat alle bewoners aan boord blijven door de zaken uit te leggen in voor iedereen begrijpelijke taal.
62. Als er bepaalde keuzes worden gemaakt zorg dan voor goede beargumentering welke je niet alleen op papier toelicht maar ook mondeling (tijdens een bijeenkomst of in een één op één gesprek).
63. Bij co-creatie wil de bewonergroep graag een overzicht (organogram/projectplan), waarin helder is, hoe alles in elkaar grijpt. Wie heeft welke rol, wie doet welke actie en wie maakt welke keuze?
64. De bewonergroep wil graag een 'programma' voor de wijk ipv een project, voor meer co-creatie in de toekomst. Een programma voor de wijk met daarin onderwerpen zoals beheer, het (jaarlijkse) beschikbare instandhouding budget en doelen in de wijk. Voordeel daarvan is dat de bewoners een actieve rol kunnen spelen bij de uitvoering van het programma. En dat bekend is wie contactpersoon is bij de gemeente en bij de bewoners voor welk aspect.
65. Bij co-creatie gaat het voor de bewonergroep om vertrouwen en respect tussen bewoners en de gemeente. Om de afstand te overbruggen tussen gemeente en bewoners zou de bewonersgroep op elke laag in de gemeenteorganisatie (bestuur, management, ambtenaren) het gesprek willen kunnen voeren over verschillende punten.
66. De bewonergroep wil graag een vast ambtenaren team voor hun wijk, zodat ze elkaar goed leren kennen en met elkaar kunnen afspreken.
67. In gesprekken en bijeenkomsten wensen bewoners: foto's met voorbeelden, uitleg ter plekke, heel concreet, passend bij hun eigen situatie (in de eigen wijk). De bewonersgroep wil die informatie ter beschikking hebben om dit te kunnen gebruiken in het gesprek met andere bewoners.
68. De rondleiding door wijk met bewoners en ambtenaar is goed voor begrip van de situatie. De bewoner wijst aan en de ambtenaar begrijpt. Verken het projectgebied goed, weet waarover je praat.
69. Er zijn 2 á 3 sessies nodig om elkaar te leren kennen (bewoners en ambtenaar).
70. De algemene bijeenkomsten zijn belangrijk voor de wijkbewoner, die niet direct betrokken is. Doordenk bewonersbijeenkomsten aan de voorkant goed op inhoud, vorm en structuur. Houd daarbij rekening met mogelijke weerstand of oud zeer.

71. Specifiek voor co-creatie: de bewonersgroep willen de uitgangspunten en randvoorwaarden bekend hebben. Met uitleg, zodat zij het begrijpen en kunnen delen met de wijkbewoners. Advies: maak van te voren alle zaken helder. Wat ligt vast, wat is bespreekbaar. Zorg dat vooraf de uitgangspunten/ ambities vanuit de gemeente (of andere partner) helder zijn. Echter besef je dat deze uitgangspunten / ambities kunnen verruimen / veranderen door het proces.
72. Check aan de voorkant of het project en de doelgroep zich wel leent voor de gekozen vorm van participatie. Is het ook echt mogelijk om b.v. co-creatie toe te passen? Wat houdt dit dan allemaal in? En welke ruimte is er in het project om hier invulling aan te geven?
73. Ga vooraf in gesprek met elkaar (alle betrokkenen) en deel dat de co-creatie een proces van geven en nemen is.  
Bewoners verwachten reactie binnen een dag, terwijl de ambtenaar 6 weken op zich laat wachten.
74. De bewoners in de bewonersgroep moeten het buurtbelang boven hun eigen belang stellen. De bewonersgroep moet weten wat van hen verwacht wordt.
75. Vaktaal vermijden: je verliest de aandacht van de bewoners.
76. Niet iedereen is in staat om van tekstueel omschreven ontwerp zich een beeld te vormen. Stem dit goed af en voorkom teleurstelling achteraf.
77. Bij de ontwerpessie zouden alle bewoners hun inbreng op papier moeten kunnen doen. Een bewonerstgroep van bewoners zou de informatie kunnen samenvatten en inbrengen.
78. Huis aan huis op gesprek gaan is heel belangrijk, om zorgen weg te nemen en in hoofdlijn te spreken over wat komen gaat. Dat kan de bewonersgroep doen.
79. De bewonersgroep wensen een herkenbare e-mail, met logo, of brief met dat logo. Zodat duidelijk is dat het bericht hoort bij het project in de wijk.  
De bewoners wensen dat een papieren nieuwsbrief rond gestuurd wordt als er veel te melden is.
80. De bewonersgroep adviseren een whatsapp groep aan te maken in de wijk, voor snelle acties, allerts, bijvoorbeeld de auto niet parkeren en voor wijzigingen in het project.
81. De bewonersgroep wenst stil te staan, bij de oplevering van het project. En wil graag een evaluatie maken over de samenwerking.
82. De bewonersgroep adviseren om te kijken of een aan te pakken wijk, een gemeenschappelijke 'sterke wens' heeft. Ze adviseren om de wijk te verkennen en te zoeken naar de 'drive' van de bewoners. Denk hierbij bijvoorbeeld aan een wens: voor droge voeten, voor veilige inrichting, voor klimaatbestendige inrichting, voor vergroening in de wijk.
83. De bewonersgroep wenst dat de gemeente een faciliterende rol naar burgers inneemt bij co-creatie projecten:  
-Een kartrekker leveren vanuit de gemeente, die een kartrekker uit de wijk coached bij co-creatie. Na verloop van tijd kan de wijk kartrekker het overnemen van de gemeentelijke kartrekker.

## 7.4 De communicatie met de woningbouwcoöperaties

84. De woningbouwcoöperaties willen in eerder stadium hun beleid en beheeractiviteiten afstemmen met de gemeente. Zij verwachten een zakelijke insteek, over het delen van kosten voor aanpassingen en voor het afspreken van een tijdslijn voor de uit te voeren beheeractiviteiten.
85. Bespreek het gezamenlijke belang: om de bewoners te beschermen tegen een te vochtige woning en leefomgeving.
86. Wees open en transparant naar woningbouwverenigingen en andere betrokkenen in de wijk. Daarmee maak je de verwachtingen van elkaar bespreekbaar en kom je nader tot elkaar in je verwachtingen. En kom je ook nader tot elkaar in afstemming met elkaars werkprogramma, van voorgenomen beheertaken of voorgenomen veranderingen.

## 7.5 Bepalende succesfactoren in de communicatie met bewoners

### Bepalende succesfactoren vanuit de pilotprojecten:

1. Begin niet over problemen: groene aanslag, niet zout strooien, rioollucht in de woning.
2. Begin niet met technisch vertellen over afkoppelen.
3. Geen afkoppelovereenkomst presenteren met dreiging op boete, bij afwijkingen aangebracht op de afkoppelsituatie door de bewoner.
4. Ga niet in verdediging bij bezwaren van betrokkenen.
5. Ga er niet vanuit dat door informatie te zenden, je het gedrag van bewoners beïnvloed. Gedragsverandering is een zaak van lange adem.
6. Ga er niet vanuit dat je project op zichzelf staat, maar neem je eigen organisatie mee in de nieuwe manier van werken.
7. Ga niet wijzen op fout gedrag.
8. Gebruik geen ambtenarentaal en afkortingen in de communicatie naar burgers.

### Bepalende succesfactoren, die algemeen bekend zijn:

9. Zoek naar het haakje waarop de bewoner die tegenover je zit in beweging wil komen. Wat is de invalshoek die voor hem/haar interessant is. Dat zal verschillend zijn.
10. De bewoner mee nemen: vertel het verhaal dat aansluit bij de belevingswereld van degenen die je wilt raken.
11. Gedraag je zoals je bent en vertel een authentiek verhaal. Een verhaal waar jij werkelijk voor de volle 100% (gepassioneerd) achter staat.
12. Benoem het gewenste gedrag.
13. Stel de bewoner en zijn/haar belang centraal. Werk vanuit een dienstverlenende opstelling. Help anderen om te communiceren.

14. Geef aandacht aan verwachtingenmanagement:
  - wees transparant,
  - neem de bewoners mee in het proces,
  - bespreek wat je van elkaar mag verwachten en wat niet,
  - bespreek risico's en afwegingen en
  - vertel het, als je ergens niets mee doet.
15. Blijf traditionele communicatiemiddelen gebruiken om bewoners te informeren over het project: brieven aan ouderen, folders aan jongeren, een persbericht. Digitaal is niet altijd beter.
16. Betrek bewoners tijdig, wees transparant over de randvoorwaarden en maak het laagdrempelig voor de bewoners om aan te haken en mee te doen.
17. Zorg ervoor dat de informatie eenduidig blijft, om verwarring te voorkomen. Wees concreet en transparant in wat je zegt, of op andere wijze communiceert.
18. Ga in gesprek met bewoners. Luister echt goed naar wat bewoners zeggen. Vraag door om duidelijk te krijgen wat de betekenis is van wat gezegd wordt door de bewoners. Duid wat je hoort en zorg dat je daar iets mee doet. Bespreek het in je eigen organisatie, en vertel de bewoner wat je er mee doet. Blijf monitoren en luisteren, ook buiten kantooruren.
19. Ga naar buiten en zoek de interactie op met bewoners en hun leven in de wijk.
20. Geef enthousiaste bewoners een plek als ambassadeur voor de plannen. Gebruik goede ervaringen van andere bewoners. Laat ze (in figuurlijke zin) voor je spreken.

## 8. Bijlagen

### **Bijlage 1. Plan van aanpak**

### **Bijlage 2. Beschrijving pilotgebieden**

2.1 Almelo, Bornerbroek, De Bolschermors

2.2 Almelo, Hofkampbuurt

2.3 Enschede, Stadsbeek Pathmos

2.4 Losser, Centrumgebied Overdinkel

### **Bijlage 3. De leerpunten uit de pilot projecten**

3.1 Almelo, Bornerbroek, De Bolschermors

3.2 Almelo, Hofkampbuurt

3.3 Enschede, Stadsbeek Pathmos

## Bijlage 1. Plan van aanpak

### Plan van aanpak in detail

Het plan van aanpak is voor communicatieaanpak afkoppelen hemelwater van gemengde riolering. Het project en de rapportage zijn gericht op resultaten uit de 4 pilots. Informatie over het voorbereidende werk is op te vragen bij de werkgroep leden van de Werkplaats 'Communicatie afkoppelen hemelwater'.

### Fase: voorbereiding

**Stap 1:** Analyse huidige situatie van de gemeenten Losser, Enschede, Almelo, Hengelo en waterschap Vechtstromen. Analyse bestaat uit volgende onderdelen:

- 1) Uitvoeren indicatie/schatting van huidige communicatieaanpak en –middelen
- 2) Uitvoeren indicatie/schatting van huidige financiële prikkels
- 3) Uitvoeren indicatie/schatting van huidige juridische prikkels
- 4) Opstellen overzicht "soort ontwikkelingen" in de openbare ruimte
- 5) Selecteren vier verschillende pilots. Uitvoeren analyse van het gebied (wijk/straat) van deze pilots. Bij voorkeur elke gemeente ander wijktype kiezen, zodat er meerdere methodieken ontstaan:
  - a. Fysieke/technische analyse
  - b. Stakeholderanalyse
  - c. Doelgroepsegmentatie
  - d. Uitvoeren buurtmonitor per pilotproject per gemeente
  - e. Formuleren doelstelling pilotproject per gemeente
  - f. Formuleren communicatiedoelstellingen per pilotproject per gemeente
- 6) Selectie pilotproject, door stichting Natuur en Milieu Overijssel, om daarin het "groene spoor" beleid van de provincie Overijssel te vertalen in de praktijk. Om de ontwikkeling van stadsnatuur door burgers, een positieve impuls te geven.
- 7) Ontwikkelen voorlopige communicatiemethodiek en communicatiemiddelen/activiteiten.
- 8) Vaststellen communicatiemethodiek en -middelen/activiteiten

### Fase: realisatie

**Stap 2:** Implementeren van de communicatiemethodiek en –middelen/activiteiten bij elk pilotproject van de gemeenten. Vier gemeenten zullen als pilot-gemeente dienen om deze communicatiemethodiek en –middelen/activiteiten te testen.

**Stap 3:** Evaluatie implementatietraject vier pilotprojecten en het verwerken van de resultaten in de communicatiemethodiek en –middelen/activiteiten.

- 9) Evalueren implementatietraject en verwerken resultaten in communicatiemethodiek en –middelen/activiteiten.
- 10) Goedkeuren communicatiemethodiek en –middelen/activiteiten.

**Stap 4:** Afronden project.

- 11) Opstellen evaluatie leerpunten projectresultaat en projectuitvoering.
- 12) Opstellen eindrapport

## Bijlage 2. Beschrijving pilotgebieden

### Bijlage 2.1: Detail beschrijving van pilot project De Bolschermors in Bornerbroek

In dit project legt de gemeente een hemelwaterriool aan, waarop de bewoners zelf hun regenwater bovengronds zullen moeten gaan aanbieden. De kosten vanaf erfgrans naar het punt van hemelwaterafkoppeling van het huis, worden tot een bepaald bedrag (per m<sup>2</sup> afgekoppeld dakoppervlak) betaald door de gemeente. De gemeente levert aan de bewoners informatie aan over mogelijkheden voor afkoppelen.

In deze wijk is de wateroverlast bij burgers een gedeeld probleem. Het is een hechte gemeenschap. Het aantal betrokkenen is beperkt: de bewonersgroep/alle bewoners uit de wijk. De communicatie over afkoppelen, is opgestart voorafgaande aan het definitieve ontwerp voor het project. Opstart communicatie begon in 2015, project uitvoeringswerkzaamheden staan voor 2016 gepland.

De stichting Natuur en Milieu Overijssel (NMO) trekt samen op met de gemeente, en doet binnen dit project ook de communicatie over KAS (klimaat adaptatie stedelijk gebied) richting de bewoners.

#### De gebiedskarakteristieken

##### **Aanleiding voor afkoppelen/vergroenen**

Een paar keer per jaar, bij heftige regenval, loopt de straat in de wijk De Bolschermors, vol met water. Het project richt zich op aanpak wateroverlast op straat, door aanleg van drainage en rioolvervanging, in combinatie met wegconstructie. Het openbaar groen mag aangepast worden. En het waterschap en de gemeente gaan in 2015 en 2016 in de directe omgeving aan de slag met de sloten, een gemaal en aansluiting van een sloot op De Doorbraak, een nieuw aangelegde waterloop in de directe omgeving van het dorp Bornerbroek. De Doorbraak voorziet in de Ecologische Hoofd Structuur (EHS) waar waterkwaliteit van belang is. Hemelwater is een gewenste watertoevoer.

##### **Fysieke en technische omstandigheden**

De wijk De Bolschermors ligt op het laagste punt in de bebouwing van Bornerbroek. De maximale grondwaterstand is 10 cm onder maaiveld. De wateroverlast ontstaat, doordat de gemengde riolering het regenwater niet kan verwerken. Het aansluitende rioolstelsel in de naastgelegen bebouwing heeft daarvoor onvoldoende bergingsruimte, wat resulteert in opstuwning van het rioolwater in de wijk De Bolschermors. Er is één overstort om de gemengde riolering voor heel Bornebroek te ontlasten en dus ook de wijk de Bolschermors. Bij wateroverlast situatie ontstaat een verdrinkende overstort. De ontvangende sloot is te klein en ligt te hoog om het water voldoende te kunnen afvoeren. Samen met de onvoldoende bergingsruimte, resulteert dat in opstuwning en wateroverlast in de wijk De Bolschermors. De huizen blijven nog net droog, de straat staat blank.

##### **Beschikbare ruimte**

Deels zijn er kleine voortuinen aan de straatkant, maar de grotere achtertuinen bij de huizen liggen niet aan de straatkant. Er is heel weinig openbaar groen. Parkeervakken liggen langs de rijstrook.

##### **Gewenste wijze boven/ondergronds afkoppelen**

Bovengronds afkoppelen van hemelwater is de eerste insteek van de gemeente, met vertraagde afvoer naar oppervlakte water. In de praktijk is dit vertaald naar bovengrondse opvang en afvoer van regenwater waar dat mogelijk is. Denk ook aan het gebruik van een regenton of iets van die aard. Vanwege de hoge grondwaterstand is infiltratie van hemelwater zeer beperkt mogelijk. Voor het hoge grondwaterpeil, wordt drainage aangelegd, om de grondwater pieken af te toppen. Drainage vindt geforceerd plaats door middel van bemaling. Het bemalingswater wordt geloosd op het oppervlakte water.

##### **Aard van terrein**

Het gaat om een bestaande woonwijk met circa 65 vrijstaande en rijtjeshuizen, overwegend koopwoningen en enkele huurwoningen. De weg is voorzien van drempels. Direct naast het

pilotproject zijn een school, een kerk, woon-zorgcomplex Trivium en een buurthuis gelegen (geen bedrijven).

### Aard van doelgroep

De Bolschermors is een woonwijk, met actieve bewoners en betrokken mensen die graag meedoen, die iets willen betekenen voor een leefbare omgeving en verfraaiing van de leefomgeving. Er is een actieve bewonerscommissie en er zijn actieve bewoners, die al ervaring hebben met het door bewoners in eigen beheer nemen van openbaar groen. De relatie tussen dorp en gemeente is goed. Dat biedt een kans om beroep doen op solidariteit. Door de wateroverlast op straat en hoge grondwaterstand in de kruipruimte van huizen, is de noodzaak om daar iets aan te doen duidelijk ervaren door inwoners.

### Afkoppeldoelstelling De Bolchermors

Dit project is (november 2015) in de initiatie fase. De doelstellingen moeten nog bepaald worden. NMO speelt een trekkende rol voor het opzetten van burger co-creatie met gemeente, als onderdeel binnen dit project. Wens van de gemeente is dat iedereen in de wijk wil deelnemen aan afkoppelen van regenwater en er een duurzaam en klimaat adaptief ontwerp gerealiseerd wordt. Wens van NMO is dat de wijkbewoners zich ook bewust worden over het realiseren van een klimaat actief dorp. Voor vergroening, voor isolatie van huizen, voor zonne-energie, voor bewust omgaan met water, voor een beter leefmilieu. En dat alle dorpsbewoners hierdoor geënthousiasmeerd en gestimuleerd raken voor KAS-projecten, geïnitieerd door de burgers zelf.

### De doelgroepen van het afkoppelplan

de betrokken partijen	houding	belang	Samenwerkingskansen	Geselecteerde communicatiewijze met stakeholder
Bewoners, en bewonerscommissie	Actief en betrokken	Groot: straat en tuin staan paar keer per jaar onder water.	Groot: goede relatie met gemeente	Beroep doen op solidariteit

### De doelgroepen betrokken bij uitvoering van het afkoppelplan

Het waterschap Vechtstromen is partner van de gemeente om de afvoer van regenwater naar oppervlakte water mogelijk te maken.

### Communicatie doelstelling De Bolschermors

Gewenste communicatie effecten in termen van kennis, houding en gedrag:

Kennis: bewustwording

Houding: actief en betrokken

Gedrag: meedoen met afkoppelen van hemelwater van het gemengde riool

### De uitgevoerde vernieuwde communicatieaanpak in pilot De Bolschermors

#### Aanpak en procedure

Het project wordt vanuit de gemeente getrokken door een kerngroep, met daar omheen een schil van te informeren projectleden van de gemeente. De Kerngroep bestaat uit projectleider, beleidsmedewerker, gebiedsbeheerder, gebied coördinator, communicatiemedewerker, projectleider NMO en communicatiemedewerker NMO (Natuur en Milieu Overijssel). De contactgegevens over actieve burgers worden aangeleverd door de gebiedsbeheerder, die deel uitmaakt van de kerngroep van de gemeente.

De communicatie aanpak wordt uitgevoerd in co-creatie tussen gemeente, NMO en een bewonersgroep. De uitvoer van plan van aanpak communicatie start, waarbij overeengekomen wordt dat kwaliteit (doelen bereiken) voor kwantiteit (binnen tijd doelen bereiken) gaat.

Een aantal kerngroep leden stemt met de bewonersgroep af over communicatie: de projectleider voor participatie;

de projectleider voor het project (voorbereiding t/m uitvoeringswerkzaamheden);  
de projectleider/medewerkers van NMO;  
De KAS doelstelling is dat inwoners zich bewust zijn van het mondiale klimaatprobleem/ de klimaat verandering. En dat dit verschillende effecten en gevolgen heeft voor mens, plant en dier. En de inwoners bewust laten worden dat ze zelf actie kunnen ondernemen om dit klimaatprobleem tegen te gaan en de effecten in je directe omgeving tegen te gaan/ te verminderen. Vergroening is hiervan een voorbeeld. Maar zo ook weer afkoppelen en zonnepanelen.

De stappen in communicatie staan beschreven in paragraaf 4.1.1.  
De opgedane praktijkervaringen staan in bijlage 3.1.

## Bijlage 2.2: Detail beschrijving van pilot project Hofkampbuurt in Almelo

### **De gebiedskarakteristieken Hofkampbuurt**

#### **Aanleiding voor afkoppelen**

Rioolvervanging en incidenteel wateroverlast bij hevige buien. De grondwaterstand kwam op een aantal plekken boven de gewenste gemiddelde hoogste grondwaterstand van 70 cm onder maaiveld (beleid van gemeente Almelo, 2014).

In de Hofkampbuurt wordt de gemengde riolering vervangen en een hemelwaterriool toegevoegd in de ondergrond van de weg. Deze infrastructuur kwam eind 2015 gereed.

#### **Fysieke en technische omstandigheden**

In de binnenstedelijke wijk staan circa 100 woningen, koop- en huurwoningen, vrijstaande woningen en rijtjeshuizen. School, kerk en buurthuis zijn direct naast het pilotgebied gelegen. Het hemelwaterriool wordt aangelegd, waarmee het hemelwater van het openbare terrein en de inritten van particulieren afgevoerd wordt op de direct naast de wijk gelegen Almelse Aa (een waterloop in de stad). Het regenwater van het dakoppervlak van de huizen past ook op dit hemelwaterriool. De weg wordt niet gestrooid bij winterse gladheid.

De pilot focust zich op de wens vanuit de gemeente, dat het dakoppervlak aan de voorkant van de huizen afgekoppeld gaat worden op het hemelwaterriool.

Het af te koppelen gebied treft maar een deel van de wijk en hier is geen theoretische grondwateroverlast, op basis van de grondwatermetingen. In het kader treft u het resultaat van een enquête voor de gehele wijk

#### ***Uit een enquête, in opdracht van de gemeente uitgevoerd in 2011, in de wijk Hofkamp/Paradijs blijkt:***

*In dit gebied zijn de meeste woningen gebouwd in de periode 1945-1959.*

##### Kruipruimte

*De meeste woningen hebben een kruipruimte. De diepte van de kruipruimte varieert nogal. Ongeveer 14% van de respondenten geeft aan een kruipruimte te hebben die minder dan 50 cm diep is. Deze kruipruimtes komen met name voor in het westelijk deel van de Hofkamp. Bij ongeveer 43% van de respondenten is de kruipruimte tussen de 50 en 70 cm diep. Deze kruipruimtes bevinden zich vooral in het oostelijk deel van de Hofkamp. Bij circa 30% van de respondenten is de kruipruimte tussen de 70 en 90 cm diep en bij ongeveer 13% van de respondenten is de kruipruimte dieper dan 90 cm. Deze diepere kruipruimtes komen met name in het Paradijs voor.*

##### Overlast

*Alleen in het oostelijk deel van Hofkamp en in het Paradijs zijn er klachten bekend met betrekking tot overlast in de kruipruimte. In het Paradijs zijn er ook klachten bekend met betrekking tot overlast in de tuin. De meeste overlast in de kruipruimte in het oostelijk deel van Hofkamp doet zich voor bij (hevige) regenval. De meeste overlast in de kruipruimte in het Paradijs wordt in de winter en/of bij (hevige) regenval ervaren. De overlast in de tuin doet zich voor bij hevige regenval.*

*De overlast speelt zich veelal langer dan 10 jaar af.*

*Er zijn meerdere andere klachten/meldingen bekend uit het algemene klachten-registratiesysteem van de gemeente.*

#### **Beschikbare ruimte**

Het is een stedelijke wijk, waar de rijtjeshuizen en vrijstaande woningen direct grenzen aan de wegverharding. Het oppervlak van het particuliere terrein beslaat circa 2/3 deel van het projectgebied. De achterkant van de daken is lastig af te koppelen, omdat regenwater onder huizen door zou moeten worden geleid. De vrijstaande huizen hebben een voortuin en ruimte rond het huis. Inrichting en bestrating vragen hierbij echter maatwerk. Er is weinig openbaar groen.

#### **Gewenste wijze boven/ondergronds afkoppelen**

Bovengronds afkoppeling is gewenst voor zichtbaarheid van het water en tegen vervuiling.

### Aard van terrein

Het is een stedelijk gebied, met veel bestrating en weinig openbare ruimte. In het projectgebied is geen grondwateroverlast. In een ander deel van dezelfde wijk is incidenteel sprake van vochtproblemen in de huizen, door grondwateroverlast.

### Aard van doelgroep

Het afkoppelplan en het beleid voor grondwater zijn (sept 2015) nog in wording. Het werk is (sept 2015) al in uitvoering.

Een actieve verkeerscommissie (heeft gezorgd voor 30 km zone met snelheid remmende drempels) is actief. Een gedegen stakeholderonderzoek is niet uitgevoerd, de communicatie richt zich op burgers en bedrijven. Een eerste informatieavond met bewoners is geweest, maar die leidde niet tot overdracht van informatie over afkoppelen. Er lijkt weinig animo voor afkoppelen.

### Afkoppeldoelstelling Hofkampbuurt

In de Hofkampbuurt is het werk in uitvoering om de gemengde riolering te vervangen en een hemelwaterriool toe te voegen in de ondergrond van de weg. Deze infrastructuur, waarop ook het regenwater van huizen kan worden afgekoppeld, komt op korte termijn gereed. De bewoners worden binnenkort (september 2015) individueel benaderd om hun voorzijde van de woning af te koppelen op het hemelwaterriool of in de groene ruimte.

Doel is dat alle bewoners mee doen met regenwater afkoppelen van de voorzijde van het huis.

### De betrokkenen van het afkoppelplan

de betrokken partijen	houding	belang	samenwerkings kansen	Geselecteerde communicatiewijze met stakeholder
burgers	Wisselt, ene straat wil graag meedoen aan afkoppelen, andere straat ziet alleen problemen over groene aanslag, geen auto meer kunnen wassen op de oprit en stankproblemen door onderdruk op riolen.	Geen direct belang, zien geen winst voor zichzelf	wisselt	Informatie brief, informatie avond, keukentafel-gesprek

### De doelgroepen betrokken bij uitvoering van het afkoppelplan

De communicatie wordt opgesplitst per straat. Communicatie gaat per doelgroep in de straat: inwoners met zelfde soort woning worden benaderd. Per doelgroep wordt nagedacht door gemeente over mogelijkheden voor afkoppelen. Onderdeel in de communicatie is de inventarisatie van deelname, en welke kosten voor afkoppeling aan de orde zijn. De gemeente betaald tot een bepaald bedrag voor aantal m2 afgekoppeld dakoppervlak.

### Communicatie doelstelling per pilot

Gewenste communicatie effecten in termen van kennis, houding en gedrag:

- Kennis: bewust zijn van wat afkoppelen is.
- Houding: geen doelstelling opgenomen
- Gedrag: meedoen met afkoppelen.

## **De uitgevoerde vernieuwde communicatieaanpak Hofkampbuurt**

### **Aanpak en procedure**

Tot september 2015 (vooraf aan de pilot) is communicatie met bewoners al meerdere malen geweest, zelfs een bijeenkomst met de Wethouder. Bij afronding van het project van de werkplaats afkoppelen, is de pilot met de communicatie gestart met keukentafelgesprekken, volgens de vernieuwde communicatie strategie.

### **Ervaringen van de projectleider uit de communicatie met bewoners voor het pilotproject:**

1. Circa een jaar voor aanvang van het projectuitvoering, werden een aantal keukentafelgesprekken gevoerd met bewoners over afkoppelen. Dit bleek niet succesvol. Het gevoel van urgentie was bij bewoner niet aanwezig, het werk was te ver weg om interesse te wekken.
2. "What's in it for me" ontbreekt voor bewoners.
3. De bewoners begonnen direct met vragen over gladheid, wateroverlast, groene aanslag en stankoverlast in relatie tot ontluchting van het riool.

### **Communicatiemiddelen en activiteiten per doelgroep**

Bewoners:

- Allen ontvingen een informatiebrief over het op handen zijnde project met daarin een uitnodiging om deel te nemen aan informatieavond over afkoppelen van regenwater in de wijk.
- Eerste informatieavond: opkomst laag;
- informatiebrief met antwoorden op vragen, die tijdens de informatieavond door burgers waren gesteld;
- Tweede info avond met wethouder
- Tweede informatieavond: opkomst hoog
- Informatiebrief met antwoorden op vragen, die tijdens de informatieavond door burgers waren gesteld.
- Keukentafelgesprek om daadwerkelijke afkoppelen te bespreken

## **Bijlage 2.3: Detail beschrijving van pilotproject Stadsbeek Pathmos in Enschede**

### **De gebiedskarakteristieken Stadsbeek Pathmos**

#### **Aanleiding voor afkoppelen**

Wegreconstructie, rioolvervanging, aanpak grondwateroverlast.

#### **Fysieke en technische omstandigheden**

De wijk ligt op een helling. De ondergrond is niet homogeen, waardoor wateroverlast verspreid voorkomt, de ene buur heeft wel overlast, de andere buur ervaart geen grondwateroverlast. Het grondwater komt op die vochtige plekken hoog in de kruipruimte en in de kelders onder de huizen, waardoor vochtproblemen ontstaan in die woningen. Er is wateroverlast op straat bij intense buien. De wijk is een dichtbebouwde en krap bemeten woonwijk met koop-, huur-, rijtjes woningen.

In de wijk vind je een school, een kerk, een moskee, een buurthuis en in het lager gelegen deel een aantal flatgebouwen. Tussen die flats liggen groenstroken.

#### **Beschikbare ruimte**

De beschikbare ruimte is zeer beperkt: smalle wegen, beperkte parkeerruimte, helemaal vol gebouwd aan de straatzijde. Weinig openbaar groen, kleine of helemaal geen voortuin aanwezig. In het lager gelegen deel van de wijk, waar flats staan, liggen groenstroken tussen de bebouwing.

#### **Gewenste wijze boven/ondergronds afkoppelen**

De gemeente legt drainage aan in de wijk, om grondwateroverlast tegen te gaan. Het afgevoerde grondwater wordt naar een nieuw aan te leggen stadsbeek in de wijk geleid. Door beperkte ruimte is geen mogelijkheid om twee rioleringsbuizen, elk voor riool- of regenwater, in het wegvak te leggen. Afkoppeling op particulier terrein wordt niet expliciet aangemoedigd door de gemeente. In het nieuw aan te leggen DT riool (drainage transport) is slechts beperkt ruimte voor de extra opvang van regenwater door afkoppelen.

#### **Aard van terrein**

Het is een binnenstedelijke stadswijk met her en der een boom langs de weg. In het lager gelegen deel liggen enkele groenstroken.

#### **Aard van doelgroep**

Zeer actieve wijkraden met elk een wijkkrant en journalist in dienst, betrokken bewoners, actief betrokken schoolbestuur, drie betrokken woningcorporaties. Met de wijkraden en met de woningcorporaties onderhoud de gemeente op reguliere basis, ambtelijk en bestuurlijk overleg. In de wijk tref je arbeidershuizen en middenklasse huizen uit de jaren 30 van de vorige eeuw. Het is een kinderrijke buurt.

#### **Afkoppeldoelstelling Stadsbeek Pathmos**

Het grondwater wordt met drainage geleid naar een stadsbeek. De belangstellende bewoners mogen mee-ontwerpen aan inrichting van de openbare ruimte.

**De betrokkenen van het afkoppelplan**

<i>de betrokken partijen</i>	<i>houding</i>	<i>belang</i>	<i>Samenwerkings-kansen</i>	<i>Geselecteerde communicatiewijze met stakeholder</i>
inwoners	Positief geïnteresseerd, meewerkend	Willen droog woonmilieu, voor iedere bewoner in de wijk. Ook als men zelf geen overlast ervaart.	Groot	Informatie avond voorafgaande aan het project om ook deelnemers voor ontwerpessies uit te nodigen; en informatieavond over uiteindelijke projectuitvoer; Huis aan huis nieuwsbrief.
wijkraden	Positief, meewerkend, zelf berichten erover in de wijkkrant schrijven	Willen verbetering woonmilieu in de wijk. Willen positieve wind in de wijk laten waaien.	Groot	In reguliere overlegstructuur voorbespreken over aanpak van het project en de communicatie daarover. Als inwoner uitnodigen voor informatie-avonden.
drie betrokken woningcorporaties	Verschillend: de ene wil meedenken, en de andere, de grootste speler, wil het probleem zelf oplossen zonder gemeente	Voeren eigen beleid uit, gefaseerd, zien minder belang voor woningcorporaties en veel belang bij gemeente liggen	Verschillend, van zelf probleem oplossen, tot financiële bijdragen aan gemeentelijke project	In reguliere overlegstructuur afstemming en bespreken aanpak van het project en de communicatie daarover. Als inwoner uitnodigen voor informatieavonden.

**De doelgroepen betrokken bij uitvoering van het afkoppelplan**

De doelgroepen zijn de inwoners (inclusief wijkraden), de school, de moskee en de kerk en woningcorporaties.

**Communicatie doelstelling per pilot**

Gewenste communicatie effecten in termen van kennis, houding en gedrag:

kennis: Het kennisniveau van de bewoners op gelijk niveau brengen, met bewustwording over watervisie van Enschede en afkoppelen grondwater van het vuilwaterriool.

Houding: De gemeente laat veel ruimte aan bewoners om de openbare ruimte in te richten, binnen de gestelde eisen (ruimte voor de stadsbeek, budget, etc.)

Gedrag: De bewoners participeren actief, door voorlichtingsbijeenkomst te bezoeken. Belangstellende bewoners ontwerpen de inrichting van de openbare ruimte (de projectleider treedt op als procesbegeleider in de ontwerpessie met burgers).

## **De uitgevoerde vernieuwde communicatieaanpak stadsbeek Pathmos**

### **Aanpak en procedure**

#### **Communicatieplan**

Het project bestaat uit deelprojecten, die verschillend opgestart zijn. De projecten zijn op een later moment samengevoegd onder één projectmanager. Het communicatieplan is daardoor ook een samenvoeging geworden en later tot één communicatieplan geworden. Een stakeholder analyse en een cirkel van invloed zijn opgesteld.

Het project heeft al gecommuniceerd, voordat de te testen communicatiemiddelen beschikbaar kwamen. Het heeft haar eigen communicatiemiddelen ingezet:

Gebruik is gemaakt van **bestaande overlegstructuren**, zowel binnen de organisatie, als naar buiten met de externe stakeholders.

Inrichting van **website** met alle informatie (nieuwsbrieven, uitnodiging, gebiedskaarten en uitleg over het project, wat planning werkzaamheden is op korte termijn in welke straat) en met contactpersonen.

**Brief met aankondiging** van te verwachten project, huis aan huis bezorgd.

**Brief met uitnodiging voor informatieavond**, huis aan huis bezorgd (2 avonden ingepland van 19.30-21.00 uur, in buurthuizen).

**Informatieavonden per wijk, voor alle buurtbewoners**, informatie over op handen zijnde project: opkomst rond 200 bewoners. Bij de bijeenkomst oproep gedaan aan belangstellende bewoners, om zich op te geven voor ontwerpessie (e-mail opgevraagd tijdens de informatieavond)

**Ontwerpsessie** gehouden voor inrichting van de stadsbeek in de openbare ruimte (ligging stoep, straat, beek, parkeervakken, etc.) met de inwoners die mee wilden denken over het ontwerp: opkomst rond 25 bewoners.

**Informatieavond over uiteindelijke ontwerp** en proces voortgang van het werk: opkomst per bijeenkomst aanzienlijk lager dan bij de eerste informatie avond.

Daarnaast **huis aan huis nieuwsbrieven** over informatieavonden, het overleg dat is geweest, over resultaten uit ontwerpessie voortgang project, met uitleg over waar en wanneer drainage en riool worden aangelegd en wat er eventueel is gewijzigd tijdens de praktische uitvoer van het plan (elke 2-3 maanden verzonden).

#### ○ **Communicatiemiddelen en activiteiten per doelgroep**

De moskee, de kerk en de scholen zijn in aparte overleggen benaderd voor afstemming. Een school gaat het schoolplein opknappen en de gemeente bekijkt of daarmee waterbergingsplekken zijn te combineren. Daarnaast staan de andere communicatieactiviteiten open voor hen, en worden ze daarvoor ook uitgenodigd.

De afstemming met woningbouwcoöperaties vond/vindt plaats in de reguliere ambtelijke en bestuurlijke overleggen.

De inwoners werden uitgenodigd voor alle communicatieactiviteiten en ontvingen alle communicatiemiddelen.

## De evaluatiemethode

### **De resultaten van vernieuwde communicatieaanpak per pilot:**

Succesvolle communicatie aanpak en communicatiemiddelen.

Uitgevoerd volgens planning.

De methodiek/aanpak/procedure/ communicatiemiddelen en activiteiten per doelgroep/de evaluatiemethode bleken goed toepasbaar en succesvol te werken.

De informatieavonden werden druk bezocht.

De presentaties over het op handen zijnde project waren zorgvuldig voorbereid.

De voorzieningen waren geschikt voor een presentatie aan 200 belangstellenden.

Er was koffie en thee en ruimte voor vragen. Het doel was informeren.

De rol van de wijkraden, met hun eigen berichtgeving over het project in het wijkblaadje, was een mooie opsteker.

De ontwerpessies waren een succes, door bevlogen burgers, en een creatieve opzet van de ontwerpessie. De burgers konden in die sessie met onderdelen van het straatbeeld (weergegeven op magneten), schuiven op een (magnetische) kaart van de straat. Het doel was de straatinrichting ontwerpen. Het duidelijke mandaat was van te voren aangegeven.

Het doel voor bewustwording van de burgers en grondwaterafkoppeling naar stadsbeek lijken bereikt. Het overleg met de grootste woningcorporatie bleek te stranden op de eigen visie en fasering van werkzaamheden. Met de twee andere woningcorporaties loopt het overleg nog. Het gaat daarbij om welk deel van de afkoppelkosten de gemeente betaald en welk deel de woningcorporatie bijdraagt.

De gewenste communicatie effecten met de burgers lijken bereikt. De samenhang in de wijk, met name de wijkraden, werken als een katalysator voor de bewustwording.

Een nieuw inzicht is dat grote woningcorporaties hun eigen beleid en fasering van werkzaamheden hebben, waar de gemeente rekening mee moet houden.

## Bijlage 2.4: Detail beschrijving van pilot project Centrumgebied Overdinkel in Losser

### De gebiedskarakteristieken

#### **Aanleiding voor afkoppelen/vergroenen**

Rond 2007 hebben burgers verenigd in de dorpsraad, een visie opgesteld voor nieuwe inrichting van het openbaar groen in het centrum van het dorp. Nu het riool moet worden vervangen inclusief de afkoppeling van het regenwater van het riool, wordt in gedachtengoed van deze visie de openbare groene ruimte heringericht, inclusief de (ver-)bouw van een nieuw Kulturhus.

#### **Fysieke en technische omstandigheden**

Binnen het projectgebied liggen circa 30 woningen rondom een openbare groen ruimte. Dit zijn zowel huur- en koopwoningen en rijtjeshuizen. Het projectgebied ligt in het centrum. Daarnaast zijn er ook een aantal bedrijven, een toekomstige school en een toekomstig Kulturhus in het projectgebied.

#### **Beschikbare ruimte**

In het projectgebied is veel openbaar groen (inclusief plein en parkeerruimte) en voor de huizen liggen kleine voortuinen.

#### **Gewenste wijze boven/ondergronds afkoppelen**

Uitgangspunt is om bovengronds af te koppelen, maar mogelijk dat afgeweken wordt naar ondergronds afkoppelen, afhankelijk van de mogelijkheden ter plekke. Dat er wordt afgekoppeld is daarbij van groter belang.

#### **Aard van terrein**

Het projectgebied is hoog en droog gelegen, er is geen sprake van grondwateroverlast.

#### **Aard van doelgroep**

De doelgroepen moeten nog nader onderzocht worden (september 2015). Bekend zijn de dorpsraad, schoolbestuur en de woningbouwvereniging.

#### **Afkoppeldoelstelling Centrumgebied Overdinkel**

50% van de voorkant van de woningen is afgekoppeld.  
100% openbare bestrating is afgekoppeld.

### **De betrokkenen van het afkoppelplan**

de betrokken partijen	houding	belang	Samenwerkingskansen	Geselecteerde communicatiewijze met betrokkene
Woningbouwcorporatie	n.b	n.b	n.b	n.b
bewoners	n.b	n.b	n.b	n.b

### **De doelgroepen betrokken bij uitvoering van het afkoppelplan**

Moeten nog nader bepaald worden.

#### **Communicatie doelstelling Centrumgebied Overdinkel**

Gewenste communicatie effecten in termen van kennis, houding en gedrag:

- Kennis: bewust van afkoppeling van regenwater
- Houding: positief medewerkend
- Gedrag: staan afkoppelen door gemeente toe

***Bij afronding van het project van de werkplaats afkoppelen, was de pilot nog niet begonnen aan de communicatie. Uit deze pilot zijn geen resultaat opgenomen in dit rapport. In de pilot worden wel de ervaringen uit de andere pilots meegenomen.***

## Bijlage 3. De leerpunten uit de pilotprojecten

### Bijlage 3.1 Almelo, Bornerbroek, De Bolschermors

#### **De leerpunten van de projectleider van de gemeente, de bewoners uit de bewonersgroep van project De Bolschermors en Natuur en Milieu Overijssel. De 'do's and don't's' in communicatieaanpak.**

##### **De ervaringen van de gemeentelijke projectleider participatie**

Bewonersgroep waarmee samen te werken, moet een goede afspiegeling van de buurt zijn: verspreid uit de wijk, leeftijd, man/vrouw

Het werkt het best om open te communiceren en eerlijk te zijn.

Vermijd vaktermen. Spreek in niet-ambtelijke bewoordingen en toon afbeeldingen en gebruik informatiefolders. Wijd niet te veel uit. Beperk je tot wat de bewoners van belang vinden (inrichting openbare ruimte) en waarover ze mogen meebeslissen, en wat ze mogen verwachten. Bespreek de overwegingen bij de voor hen relevante keuzes, zoals bijvoorbeeld voor bovengronds- versus ondergronds afkoppelen van regenwater.

Gebruik de bestaande bewoners delegatiestructuur: eerst via bijvoorbeeld de overkoepelende organisatie en daarna met een wijkteam.

Kijk verder dan het projectgebied voor belangen van externe betrokkenen. Denk bijvoorbeeld aan de wandelroute van schoolkinderen (buiten de wijk wonend), en hun belang van een veilige wandelroute door de wijk.

Wanneer in de afstemming met bewoners problemen ontstaan, ga dan niet in de verdediging, maar ga in overleg met de bewoners. Luister open naar het (onderliggende) probleem. Vraag daarop door en voer de discussie met feiten en argumenten.

Sta open voor nieuwe inzichten die bewoners je geven. De positieve ervaring is dat bewoners kritische vragen stellen over bijvoorbeeld waarom bovengronds afkoppelen: dat houdt ons ook scherp.

Ga je huis-aan-huis-bezoeken doen, bedenk dan vooraf goed over wat je allemaal wilt weten (en wat je wilt vragen) en leg de opgehaalde informatie gelijk vast.

Let erop, dat de bewoners waarmee je afstemt, de persoonlijke en de buurtbelangen goed afwegen.

Let op dat elke bewoner aangehaakt blijft. Vooral als sommige bewoners dominant en/of initiatiefrijk zijn en de rest gaat toekijken.

Houd er rekening mee dat bewoners (nog) niet gewend aan participatie. Bewoners denken niet direct mee en reageren pas als er wat is uitgewerkt om over te praten.

Stuur in de opzet van de informatieavond:

- Kom direct ter zake; baken goed af waar je wel en niet over wilt spreken met bewoners.
- Vermijd algemene informatie
- maak bijvoorbeeld kleine groepen en verdeel die over verschillende tafels. Voorkom: te veel bewoners bij één tafel, of bewoner die gaat shoppen met dezelfde opmerking langs alle tafels.

Na de informatieavond is een delegatie van bewoners gaan praten met enkele bewoners over hun bezwaren. Dat is zeer positief ontvangen door die bewoners.

#### **De ervaringen van de bewoners uit de bewonersgroep:**

Zie paragraaf 7.3

### **Leerervaringen co-creatie gemeente Almelo en bewoners van de wijk Bolschermors in Bornerbroek**

*Onderstaande leerervaringen zijn voortgekomen uit een evaluatie uitgevoerd door Natuur en Milieu Overijssel, van het co-creatie proces met gemeente Almelo, de bewonersgroep MORSDROOG en Natuur en Milieu Overijssel. Ze benoemen hierbij heel specifiek de punten waar (extra) aandacht naar uit moet gaan in een dergelijke co-creatie proces.*

1. Doordenk bewonersbijeenkomsten aan de voorkant goed op inhoud, vorm en structuur. Houd daarbij rekening met mogelijke weerstand of oud zeer.
2. Maak vooraf duidelijke afspraken over hoe je met elkaar gaat communiceren. Per mail, telefonisch of in bijeenkomsten? Als er gekozen wordt voor mail spreek dan ook in de mail uit wat er van iemand verwacht wordt. Lezen, reageren?
3. Informeer alle wijkbewoners over participatie en co-creatie. Zodat ook zij meer kennis krijgen en vanaf het begin mee kunnen denken en creëren.
4. Zorg dat vooraf de uitgangspunten/ ambities vanuit de gemeente (of andere partner) helder zijn. Echter besef je dat deze uitgangspunten / ambities kunnen verruimen / veranderen door het proces.
5. Bespreek aan de voorkant met de gemeente (en/of andere partner) dat co-creatie kan leiden tot het sluiten van compromissen ook als het gaat om 'vaste patronen' zoals het sluiten van contracten.
6. Maak vooraf hele duidelijke afspraken over rollen, taken en verantwoordelijkheden bij alle partijen.
7. Kennis en ervaringen van project partners (op b.v. inhoud, proces, communicatie) mag meer ingebracht worden. Je hoeft niet opnieuw het wiel uit te vinden. Bied de mogelijkheid tot keuzes en behoed voor eventuele valkuilen.
8. Zorg bij de samenstelling van het buurtteam niet alleen voor een afspiegeling van de wijk maar kijk ook naar persoonlijke kwaliteiten, kennis en kunde. Heb je binnen je team 'alles' in huis? Vul je elkaar goed aan?
9. Agendeer tijdens de projectgroep overleggen op vaste momenten ook de samenwerking en de voortgang. Heb dan aandacht voor sfeer maar ook voor werkdruk enzovoort.
10. Overweegt een bewoner om in het projectteam te stappen waarbij co-creatie toegepast wordt, geef hen dan zicht op hun rol, taak en de investering. Het is een intensief traject.
11. Maak bij het samenstellen van de projectgroep gebruik van bestaande structuren / kanalen zoals de buurtverenigingen en wijkbeheer. Wijkbeheer kent de mensen en de cultuur van de wijk.
12. Check aan de voorkant of het project en de doelgroep zich wel leent voor de gekozen vorm van participatie. Is het ook echt mogelijk om bijvoorbeeld co-creatie toe te passen? Wat houdt dit dan allemaal in? En welke ruimte is er in het project om hier invulling aan te geven?
13. Neem voldoende tijd voor co-creatie. Zorg wel voor een bepaalde snelheid. Het werken met bewoners gaat relatief snel.
14. Zorg voor duidelijke afspraken over een werkbudget van het buurtteam.
15. Houd er rekening mee dat er in een wijk over bepaalde zaken grote verschillen van inzicht kunnen zijn. Bijvoorbeeld over het aantal noodzakelijke parkeerplaatsen, verkeersveiligheid of de wijze van bestraten. Neem voldoende tijd en zorg voor een zorgvuldige afweging door iedereen een stem te geven.

16. Let er op dat de gemeente technische vaktaal zo veel mogelijk vermijd. Ook de bewoners onderling kunnen sterk verschillen in kennisniveau. Zorg dat alle bewoners aan boord blijven door de zaken uit te leggen in voor iedereen begrijpelijke taal.
17. Niet iedereen is in staat om van tekstueel omschreven ontwerp zich een beeld te vormen. Stem dit goed af en voorkom teleurstelling achteraf.
18. Betrek extern betrokkenen vroegtijdig bij het project. Bv de woningbouw corporatie of een school in verband met een schoolroute die door de wijk loopt. Voorkom dat zij later met argumenten komen waardoor het ontwerp aangepast moet worden.
19. Houdt rekening met veel (technische) vragen vanuit de wijkbewoners en de bewonersgroep. Reserveer hiervoor voldoende ruimte in de werkoverleggen.
20. Door de samenwerking merken bewoners dat er allerlei spelregels zijn waar de gemeente zich aan moeten houden. Wettelijk eisen, gemeentelijk beleid, technische aspecten en dergelijke. Dat hadden ze vooraf niet gedacht.
21. Ga er vanuit dat er veel kennis en alternatieven oplossingen zijn bij bewoners.
22. Formeer een interne kerngroep waarin vanuit de opdrachtgever (gemeente of andere partij) mensen vanuit verschillende afdelingen zitting nemen. Hiermee zorg je voor diversiteit binnen de groep en een integrale aanpak.
23. Verzamel voorinformatie over de wijk. Heeft de gemeente al meer samen gewerkt met de wijk? Zijn er bepaalde sociale knooppunten waar gebruik van gemaakt kan worden? Enzovoort.
24. Plan met regelmaat werkoverleggen in.
25. Werk met sleutelfiguren uit de wijk. Benader hen en vraag hen meer bewoners te enthousiasmeren om mee te denken.
26. Verken het projectgebied goed, weet waarover je praat.
27. Maak samen met de bewonersgroep een plan van aanpak waarin rollen, taken, doelstelling, planning, enzovoort staat.
28. Spreek met de bewoners af op een voor hen logische plek zoals een buurthuis, wijkcentrum, buurtkroeg.
29. Zorg voor gevarieerde en goede communicatie middelen om wijkbewoners te informeren. Denk hierbij aan huis aan huis bezoeken, flyers, cloud locatie met alle bestanden, kranten artikel en nieuwsberichten in bestaande communicatie kanalen zoals huis aan huis krantjes.
30. Het werkt goed als de bewonersgroep communiceert over het project naar alle andere wijkbewoners. Voorzie hen tijdens het proces van de juiste informatie waarbij het belangrijk is dat de uitgangspunten van de 'opdrachtgever' duidelijk zijn.
31. Laat de bewonersgroep alle informatie uit de wijk verzamelen, werk in een vast format zodat de juiste vragen gesteld worden, de juiste informatie geven wordt en de antwoorden goed worden opgeschreven / bewaard blijven.
32. Spreek tussentijds je waardering uit naar de bewonersgroep over hun inzet. Dit kan in woord maar ook in daad door b.v. een kleine attentie.
33. Geef alle wijkbewoners de ruimte om te reageren en vragen te stellen door bijvoorbeeld bewonersbijeenkomsten of inloopavonden te organiseren.
34. Geef alle wijkbewoners een mogelijkheid om op een bepaalde manier mee te beslissen over bijvoorbeeld kleurstelling, extra vluchtroute of keuze speeltoestellen.

35. Werk met creatieve ontwerp sessies om te komen tot een gedeeld schetsontwerp.
36. Als er bepaalde keuzes worden gemaakt zorg dan voor goede beargumentering welke je niet alleen op papier toelicht maar ook mondeling (tijdens een bijeenkomst of in één op één gesprek).
37. Bewoners waarderen deze manier van samenwerken met de gemeente positief.
38. De inzet van een onafhankelijke procesbegeleider wordt zowel door de bewoners als door de gemeente als positief ervaren.
39. De procesbegeleider zorgt dat zowel gemeente als bewoners gehoord worden. Waar nodig wordt er bemiddeld tussen gemeente en bewoners en bewoners onderling. Waar nodig worden conflicten opgelost.

## Bijlage 3.2 Almelo, Hofkampbuurt

### **De leerpunten van de projectleider van de gemeente, uit project Hofkampbuurt: 'the do's and don't's' in communicatieaanpak.**

#### **Do's:**

1. Gebruik een beeldenboekje, met foto's van afkoppelsituaties, wegsituatie, zoals die in de wijk voorkomen.
2. Gebruik een film over afkoppelen, voor vertoning op een laptop tijdens keukentafelgesprek.
3. Gebruik een draaiboek met daarin welke mensen betrokken zijn, en wie wat doet.
4. Meerdere buurtbewoners (4 a 5 huizen) bij een buur in huis laten uitnodigen voor een keukentafelgesprek. Uitnodiging keukentafelgesprek, via betrokken bewoner aan burens laten doen en daarbij e-mail adressen vragen van bewoners.
5. Een niet technisch medewerker het eerste informerende deel van het gesprek met de bewoners laten doen. De technisch deskundige is wel bij het keukentafelgesprek om toelichting te kunnen geven.
6. Vertel waarom en hoe afgekoppeld wordt, en hoe het eruit komt te zien, met afbeeldingen.
7. Afkoppelovereenkomst richten op bescherming van de investering in afkoppelsituatie.

#### **Don't s:**

1. Beginnen over problemen: groene aanslag, niet zout strooien, rioollucht in de woning.
2. Technisch vertellen over afkoppelen.
3. Afkoppelovereenkomst met dreiging op boete, bij afwijkingen afkoppelsituatie gebruiken.

## Bijlage 3.3 Enschede, Stadsbeek Pathmos

### De leerpunten van de gemeente uit het afkoppel project: 'the do's' in communicatieaanpak.

#### De ervaringen bij de gemeente, the do's:

- Bepaal vooraf de randvoorwaarden in het project:  
voorafgaande aan bewonerscommunicatie, door specialisten concreet de randvoorwaarden laten bepalen van het project, zodat aan bewoners duidelijk gemaakt kan worden waarover zij wel of niet kunnen meepraten en wat zij kunnen verwachten van het project.
- Win het vertrouwen van bewoners:  
door hen te laten zien dat het draineren werkt. Nodig burgers uit en laat de grondwaterafvoer zien door de putdeksel in hun wijk op te lichten.  
Zet filmpjes op de website, herkenbaar dat het in de bewoners wijk is, over:  
-hoe de afkoppelsituatie eruit ziet en hoe die aangelegd is;  
-het verwijderen van stenen uit een tuin. En hoe het er daarna uit komt te zien. En hoe het gebruik en onderhoud van de tuin bevalt bij de bewoner;  
-de aanleg en onderhoud van een vergroend dak, voor waterretentie.
- Houd contact met bewoners:  
Vul de periode tussen start van de communicatie met bewoners tot aan uitvoeringswerkzaamheden in de straat, met communicatie momenten. Deze periode kan wel 1,5 jaar duren, waarin bewoners de interesse verliezen als ze niet betrokken blijven. Denk aan het organiseren van bijeenkomsten met bewoners, regelmatige nieuwsbrief, aanverwante acties: presentatie "Steenbreek" en wat dat in de wijk betekent, een excursie in de wijk met bewoners om waterknelpunten en oplossing te bespreken of liefst te laten zien. Bespreek welke onverwachte knelpunten de voorgenomen uitvering beïnvloeden. Organiseer bijvoorbeeld gezamenlijke inkoop acties, bijvoorbeeld met een lokaal tuincentrum, voor regentonnen of inrichtingsmaterialen voor de tuin, of zonnecellen. Organiseer excursies in de wijk.
- Wees open en transparant naar de bewoner:  
Dat geeft de bewoner vertrouwen en begrip voor de maatregelen, en de onmogelijkheden. Dat geeft de bewoner een beeld wat hij zelf kan doen. Daarmee maak je de verwachtingen van elkaar bespreekbaar en kom je nader tot elkaar in je verwachtingen.
- Wees open en transparant naar woningbouwcoöperaties.  
Daarmee maak je de verwachtingen van elkaar bespreekbaar en kom je nader tot elkaar in je verwachtingen. En kom je ook nader tot elkaar in afstemming met elkaars werkprogramma, van voorgenomen beheertaken of voorgenomen veranderingen.
- Leg aan bewoners uit waarom de kaders er zijn, in simpele duidelijke uitleg.  
Denk bijvoorbeeld aan kaders, zoals de keus voor afkoppelmateriaal, de bovengrondse afvoer van regenwater, de maximale grootte van het hemelwaterriool, de noodzaak dat burgers een deel van het regenwater bergen in hun eigen tuin. En de kaders voor de inrichting van de straat.
- Werk integraal  
Adviseer bewoners over klimaat actieve stedelijke verbeteringen (KAS) en beschikbare subsidies voor energiebesparende, vergroenende en water- maatregelen.
- De woningbouwcoöperaties  
Willen in eerder stadium hun beleid en beheeractiviteiten afstemmen met de gemeente. Zij verwachten een zakelijke insteek, over het delen van kosten voor aanpassingen en voor het afspreken van een tijdslijn voor de uit te voeren beheeractiviteiten. Het gesprek wordt op gang geholpen door het gezamenlijk belang te bespreken: om de bewoners te beschermen tegen een te vochtige woning en levensomgeving.