



Communicatie aardgasvrij Purmerend

Purmerend kiest ervoor om de energietransitie laagdrempelig te communiceren. Wij streven naar een gelijkwaardige relatie met de inwoners van de pilotwijk en benaderen deze zo persoonlijk mogelijk. Dat uit zich in het personaliseren van alle correspondentie, daarnaast begroeten we bewoners persoonlijk op contactmomenten. Bij binnenkomst op bewonersavonden krijgt iedereen een hand, we stellen ons voor, we noteren wie er zijn, gaan op persoonlijk niveau gesprekken aan, toetsen of we vragen voldoende hebben afgehandeld en laten onze rechtstreekse contactgegevens achter. Hiermee positioneren we de gemeente als toegankelijke overheid die haar bewoners serieus neemt. Het effect is dat de leden van de projectgroep door de bewoners op straat worden herkend, gegroet en aangesproken met vragen en opmerkingen. De communicatieve aanpak van dit project zien we als één van de succesfactoren.

Mei 2017: eerste brief bewoners Overwhere en Wheermolen. Deze brief is geschreven vanuit het perspectief 'vervanging riolering'. Deze operatie wordt on hold gezet om te kunnen inventariseren waar een kansrijk pilotgebied is om bestaande bouw aardgasvrij te maken.

Effect: de eerste vragen van bewoners over vervanging kook- en cv- toestellen komen binnen via mail en telefoon. De aard van de vragen is neutraal. Er is geen weerstand.

September 2017: tweede brief bewoners Overwhere en Wheermolen. De inhoud is de keuze voor een klein deelgebied als pilotwijk aardgasvrij, de herstart van de voorbereidingen van de rioleringsvervanging. De pilotwijk krijgt een afwijkende brief waarin de mededeling staat dat de gemeente hier een pilot wil uitvoeren. Deze brief is tevens een uitnodiging voor een bewonersavond op 5 oktober. Deze avond is uitsluitend bedoeld voor de bewoners van de pilotwijk.

Effect: opnieuw zijn er vragen over vervangingen. Verder zijn er vragen van mensen die al aardgasvrij willen, maar niet binnen de pilotwijk wonen. Bewoners uit de pilotwijk reageren niet.

September 2017: persbericht voornemen van B&W tot een pilot aardgasvrij. Verzonden aan lokale-, regionale-, nationale- en vakmedia. (zie bijlage)

Effect: plaatsingen in lokale en regionale media. Enkele vakmedia tonen belangstelling, nog geen plaatsing.

Oktober 2017: informele sessie raadsleden. Inhoud, opzet en belang van pilot. Zowel voor Purmerend als voor Green Deal.

Effect: raadsleden geïnteresseerd. Teleurstelling over gebrek aan doorzettingsmacht, twijfel over financiële impact, zorg voor bewoners.

Oktober 2017: Abri-campagne in projectstijl. Website online. (purmerendgasvrij.nl)



Oktober 2017: eerste besloten bewonersavond voor pilotwijk. In aanwezigheid van 2 raadsleden als toehoorder. Aanwezig: bewoners van 39 adressen. Geïnformeerd over de opzet van de pilot, de positie van bewoners (woningeigenaren, dus vrije keuze), de stand van zaken gaswet, besluitvormingsproces (raadsbesluit november), alternatieve mogelijkheden voor gas.

Effect: rustige avond, enige reserve bij oudere bewoners. Verschillende bewoners al ver in denken over energietransitie. Concrete vragen over planning, vergoeding, mogelijkheden etc. Aantal vragen ter beantwoording meegenomen.

10 oktober 2017: dag van de duurzaamheid. Team Purmerend Gasvrij 100% aanwezig op marktdag op het marktplein met zeecontainer en inductiekookdemonstratie. Flyerteam (twee studenten) in de stad om aandacht te vragen voor energietransitie. Stadsverwarming Purmerend aanwezig met informatie.

Effect: diverse gesprekken gevoerd over alternatieven voor aardgas, kosten van de transitie, planning. Berichtgeving in regionale en lokale media.



Oktober 2017: bewoners pilotwijk de notulen van bewonersavond toegestuurd. Ook verzamelde vragen en antwoorden gestuurd. Waar mogelijk digitaal.

November 2017: brief naar bewoners pilotwijk met uitnodiging voor tweede besloten bewonersavond. Aanwezig bewoners van 46 adressen (van 23 adressen zijn de bewoners op twee avonden geweest). In totaal zijn er nu 62 adressen bereikt. Geïnformeerd over de uitkomsten van het raadsbesluit, de betekenis ervan voor bewoners pilotwijk. Aankondiging van huisbezoeken om per woning de situatie te inventariseren. Na een plenair deel hebben de bewoners deelsessies bezocht van Stadsverwarming Purmerend, Opgewekt in Purmerend, Duurzaam Bouwloket, Groot Ecobouw, jurist van de gemeente, collega's van project rioleringsvervanging.

Effect: rustige avond, meer dan 20 aanmeldingen voor huisbezoeken, veel interesse in deelsessies. Aantal vragen ter beantwoording meegenomen.



November 2017: bewoners de notulen, vragen en antwoorden en een aanmeldformulier voor huisbezoek toegestuurd. Waar mogelijk digitaal. Digitaal aanmelden mogelijk gemaakt via online formulier.

November 2017 – mei 2018; huisbezoeken. Samen met installateur van Stadsverwarming en een deskundige van Groot Ecobouw leggen we huisbezoeken af aan bewoners. Bezoeken duren ca een uur. We inventariseren de situatie en belangstelling.

Effect: bewoners hebben zich goed voorbereid, hebben vaak al isolatiemaatregelen getroffen, staan open voor de transitie. Voorkeur is overstap op stadsverwarming.

2018:

Januari: alle bewoners hebben een nieuwjaarskaart / verhuiskaart ontvangen. Via de kaart wensen de leden van de projectgroep de bewoners pilotwijk een goed nieuwjaar. Ook is via de kaart de verhuizing naar een woning in de wijk aangekondigd. Afzenders zijn alle partners.

Effect: bewoners weten de woning al snel te vinden, diverse bewoners komen langs voor informatie.

Januari: verzamelmap. Alle bewoners hebben een map ontvangen waarin zij alle informatie rond de energietransitie kunnen bundelen. De map is in de Gasvrijstijl vormgegeven. Aanleiding was dat enkele bewoners aangaven niet alle verslagen te hebben ontvangen.

Effect: alle bewoners beschikken nu over dezelfde informatie.

Februari: derde besloten bewonersavond. We hebben de bewoners een stampotmaaltijd aangeboden en ze tussen de gangen door op de hoogte gebracht van de voortgang van het project. Bewoners konden op de tafelkleden achterlaten hoe ze het project ervaren en wat ze voor wensen en verwachten hebben.

Effect: bewoners noteren op de tafelkleden wat ze verwachten van de gemeente en hoe ze het project nu ervaren. Enkele nieuwe bewoners melden zich aan voor huisbezoeken.

Maart: aanbeldactie bij bewoners die we nog niet hebben bereikt. Doel is ook van hen te weten wat zij willen in de transitie.

Effect: de meeste bewoners doen de deur open. Dat levert in de meeste gevallen nieuwe afspraken op. Enkele deuren gaan niet open, niet 's avonds en niet overdag. Met deze bewoners krijgen we geen contact.

April: verzending rapportages. Alle bewoners hebben een rapportage van hun huisbezoek ontvangen. Hierin staat weergegeven wat in de eigen woning aan aanpassingen nodig is voor een aansluiting op het warmtenet of een overstap op een all electric oplossing. Bij de rapportage zat een persoonlijke brief en een intentie-overeenkomst. De bewoners kregen een week om de overeenkomst getekend in te leveren in de Gasvrijwoning. Tijdens die week konden ze gebruik maken van een spreekuur om vragen te stellen over de rapportage.

Effect: de bewoners hebben gebruik gemaakt van de spreekuren. Verschillende bewoners hebben de intentieverklaring ondertekend en ingeleverd.

April: nabelactie. Bewoners die geen intentieverklaring hebben ingeleverd, zijn nagebeld. Sommige bewoners waren het vergeten, anderen kiezen ervoor om de gasaansluiting te behouden.

Effect: we hebben duidelijkheid over bewoners die de keuze maken om over te stappen, maar ook over het aantal bewoners dat duidelijk kiest voor aardgas.

Doorlopend: open huis / spreekuur in de Gasvrijwoning. Bewoners kunnen hier terecht met alle vragen die samenhangen met de energietransitie in de woning. Als de lamellen open zijn, zijn we 'thuis'.

Effect: bewoners weten ons goed te vinden en maken gebruik van de mogelijkheid zich extra te laten informeren.