

Inhoudsopgave

Samenvatting	5
1 Inleiding	9
1.1 Opdracht	9
1.2 Rapportages	9
2 Beschrijving uitgevoerde werkzaamheden oktober 2008 – juni 2009	11
2.1 Ontwikkelen instrumenten en beschikbaar stellen	11
2.2 Voorbereiden en uitvoeren pilots	11
3 Resultaten	15
3.1 Deelresultaat 1: Instrumenten ontwikkelen en beschikbaar stellen	15
3.2 Deelresultaten 2/3: Voorbereiden en uitvoeren pilots	18
4 Evaluatie resultaten	21
4.1 Algemene evaluatie	21
4.2 Inhoudelijke aspecten	21
4.3 Procesmatige evaluatie	21
5 Conclusies	23
5.1 Conclusies deelresultaat 1 (instrument)	23
5.2 Conclusies deelresultaten 2 en 3 (pilots)	23
6 Aanbevelingen	25

Zie rapport 8 juni 2009

Samenvatting

Projectperiode

In de periode april 2006 - juli 2009 heeft MWH B.V, samen met de Vereniging Het Klimaatverbond, ondersteund door 'Leven met Water', het project 'Bewoners aan de bak!' uitgevoerd.

Wat is het doel van het project 'Bewoners aan de bak!'?

Doel van het project is om gemeenten en waterschappen een werkmethode in handen te geven waarmee ze snel en effectief bewoners bij stedelijke waterprojecten kunnen betrekken en om deze werkmethode in de praktijk uit te testen.

Hoe werkt 'Bewoners aan de bak!'?

De werkmethode (de 'watertrap') is een combinatie van de participatie ladder en het gedragsmodel van Poiesz. Verder wordt gebruik gemaakt van de 'six principles of persuasion' van Cialdini. De methode bestaat uit drie stappen:

- Stap 1: Bepalen wat bij het betreffende project de meest geëigende vorm van participatie is: informeren, raadplegen of samenwerken.
- Stap 2: Maken van een 'sociale kaart' van de bewoners die bij het stedelijke waterproject betrokken zijn / moeten worden. Aan de hand van de 'sociale kaart': inschatten van de Motivatie van de betreffende bewoners, de Capaciteit en de Gelegenheid.
- Stap 3: Definiëren van activiteiten om de Motivatie, Capaciteit en Gelegenheid te vergroten en het uitvoeren van de activiteiten.

Ideeën bundel

Het eerste resultaat van 'Bewoners aan de bak!' is een Ideeën bundel, een boekje met 20 inspirerende praktijkvoorbeelden. In de voorfase van het project (najaar 2005 - voorjaar 2006) is deze bundel reeds in concept opgesteld en gepubliceerd. In de onderhavige uitvoeringsfase is het uitgegeven als een STOWA rapport (te bestellen op www.stowa.nl) en nog een keer herdrukt. In de bundel is de werkmethode uitgelegd en wordt de methode gebruikt om de 20 praktijkvoorbeelden te analyseren.

De belangrijkste les is dat het uitgeven van een boekje veel werk is én een uitstekend middel is om een project meer 'smoel' te geven. Een tweede les is dat de methode 'Bewoners aan de bak!' een goed referentiekader is om projecten te analyseren.

Voorbereiden pilots

Er is veel tijd gaan zitten in het acquireren van gemeenten en waterschappen om aan dit project mee te doen. In de definitiefase van het project is het management/bestuur van de gemeenten Leiden, Lingewaard, Haarlemmermeer en Apeldoorn en tevens de Stowa, het Waterschap Veluwe en het Hoogheemraadschap van Rijnland overgehaald om mee te doen. In de praktijk blijkt het commitment op de werkvloer een stuk minder dan het commitment bij de ondertekenaars. De kunst is om uitvoeringsprojecten in het veld te vinden in de tijdspanne van de looptijd van het project 'Bewoners aan de bak!' waar de methode uitgetest kan worden. Verder is er bij enige pilots onduidelijkheid ontstaan over wie-doet-wat-wanneer.

Belangrijkste leerpunt: voordat aan een gesubsidieerd project kan worden begonnen, moet er voor gezorgd worden dat het project goed ingebed is in de organisatie en dat iedereen er ook voor gaat. Om duidelijkheid te scheppen over de projectuitvoering helpt het om voor elk project (net als bij commerciële projecten) een duidelijke offerte neer te leggen.

Uitvoering pilots en geleerde lessen

MWH en het Klimaatverbond hebben in zes gemeenten een project uitgevoerd waarin de methode toegepast is:

- Gemeente Lingewaard: stimuleren van bewoners om verhard oppervlak af te koppelen om zodoende gemengde overstorten te voorkomen. Omdat het gaat om een kinderrijke buurt is gekozen om dit te doen via een lagere school: waterlessen/ gastlessen op de school en demonstratie van infiltratiemethoden. De school heeft de medewerking aan het project stopgezet toen bleek dat er een enorme discrepantie zat tussen datgene wat de school aan lessen, lesmateriaal en demonstratiemateriaal voor ogen had en datgene wat in het kader van het project aangeboden kon worden.

Belangrijkste les is dat het in dit soort projecten heel belangrijk is de verwachtingen van elkaar goed te managen.

- Gemeente Haarlemmermeer: adviseren van de gemeente Haarlemmermeer over het opzetten van een gemeentelijk waterinformatiepunt en het evalueren van het stimuleren van bewoners om aan te sluiten op de gemeentelijke drainage om grondwateroverlast te voorkomen. De evaluatie van het betrekken van de bewoners is voorafgegaan door een technische evaluatie van het drainagesysteem. Uit de evaluatie blijkt dat het gemeentelijke drainage systeem dusdanig goed werkt dat het niet nodig is om individuele percelen ook aan te sluiten. Daarmee vervalt de noodzaak om bewoners te betrekken.

De belangrijkste les is dat de technische basis voor een project goed onderbouwd moet zijn.

- Gemeente Rotterdam: ondersteunen van de gemeente Rotterdam bij het stimuleren van bewoners in het Boulevardgebied om een groen dak aan te leggen. Uit de analyse blijkt dat de financiële drempel voor de aanleg van een groen dak relatief hoog is. Daarop heeft de gemeente een subsidieregeling in het leven geroepen. 'Bewoners aan de bak!' heeft ondersteund bij het maken van een brochure, het houden van een voorlichtingsmiddag en de enquête verzorgd van de bewoners die belangstelling hebben voor een groen dak.

De belangrijkste les van het project is dat het enthousiasme van de bewoners zienderogen afneemt als de gemeente traag is in de besluitvorming en als gemaakte afspraken niet nagekomen (kunnen) worden.

- Gemeente Delft: analyseren van het betrekken van de bewoners bij het afkoppelen van verhard oppervlak in de Meestersbuurt en het adviseren van de gemeente hoe dit in de toekomst nog beter zou kunnen. Dit heeft geresulteerd in een draaiboek voor de gemeente.

De belangrijkste les is dat het begrip afkoppelen voor 'leken' inclusief de wijkcoördinatoren een zeer abstract begrip is en dat veel aandacht besteed moet worden aan de 'capaciteit': duidelijke uitleg in leekentaal en plaatjes over afkoppelen;

- Gemeente Delft en het Hoogheemraadschap van Delfland: ondersteunen van de gemeente bij het opstellen van een strategie om bewoners te betrekken bij de aanleg van zes natuurvriendelijke oevers. Hier is de methode van het draaiboek gebruikt.

De belangrijkste les is dat het toepassen van het draaiboek de efficiëntie vergroot en dat het gebruiken van de bewonerstyperingen van Motivaction erg nuttig en bruikbaar is.

- Gemeente Ridderkerk: het samen met de gemeente doorlopen van een proces om te komen tot een algemene participatie werkwijze voor de gemeente, het uitwerken van een mix van middelen voor de algemene, gemeentebrede, communicatie over de maatregelen uit het gemeentelijke waterplan en het uitwerken van de middelen voor een specifieke wijk: Rijsoord.
De belangrijkste les is dat het definiëren van het 'Bewoners aan de bak!-product' (wat verkopen we eigenlijk?) meer aandacht behoeft: het is nog niet zo eenvoudig om een gemeente duidelijk te maken wat de gemeente krijgt bij deze 'procesmatige aanpak'. Een tweede les is dat de bewonerstyperingen van Motivaction zeer nuttig en bruikbaar zijn.
- Gemeente Apeldoorn: het betrekken van de bewoners bij maatregelen om beter met de effecten van klimaatverandering om te gaan door het geven van een cursus in het aanleggen van klimaat-tuinen.
De belangrijkste les is dat zo'n concreet onderwerp het enthousiasmeren vergemakkelijkt.

Aanbeveling

Het blijft nodig bewonersparticipatie bij stedelijke waterprojecten te promoten en we bevelen aan dat er via programma's als 'Leven met Water' het onderwerp van bewonersparticipatie bij stedelijke waterprojecten op de agenda blijft staan. MWH heeft dit onderwerp inmiddels benoemd als speerpunt en belangrijk element om zich te blijven onderscheiden van andere ingenieurs- en adviesbureaus. Daarbij is het belangrijk dat gemeenten als Ridderkerk hun ervaringen delen en optreden als 'participatie ambassadeurs'. Dit kan door deze 'participatie ambassadeurs' uit te nodigen op 'client-round-table-events' of door samen met hen te spreken op congressen of artikelen te publiceren. Ook kan gedacht worden aan een 'LinkedIn' netwerk.

1 Inleiding

1.1 Opdracht

Op 17 januari 2008 heeft MWH B.V. (toen nog Syncera), penvoerder van het project 'Bewoners aan de bak! mede namens de Vereniging Het Klimaatverbond, opdracht gekregen tot het uitvoeren van de activiteiten zoals omschreven in het projectvoorstel van 3 april 2006 en de bijlage bij het projectvoorstel van 9 november 2007. Het opdrachtnummer is L352 en het kenmerk P3068-2_OB_07_27319.

1.2 Rapportages

In de voortgangsrapportage over 2006 en 2007 van 9 november 2007 (tevens offerte tweede fase en bijlage bij het projectvoorstel van 3 april 2006) hebben we gerapporteerd over:

- Het updaten en verspreiden van de ideeënbundel;
- Voorbereiding / uitvoering van de pilots in de gemeente Haarlemmermeer, de gemeente Apeldoorn (project Beekbergen), de gemeente Lingewaard;
- Voorbereiding van pilots in de gemeente Delft en gemeente Wijchen.

In de voortgangsrapportage van 30 mei 2008 hebben we gerapporteerd over de voortgang tussen de periode eind 2007 - mei 2008 met betrekking tot:

- Ontwikkelen instrumenten en beschikbaar stellen;
- Voorbereiden van de pilots in:
 - Gemeente Ridderkerk;
 - Gemeenten Rijssen-Holten, Breda, Apeldoorn, Tiel, West Maas en Waal, Rivierenland en Wijchen;
- Voortgang van de uitvoering van de pilots in:
 - Gemeente Delft;
 - Gemeente Rotterdam.

In de voortgangsrapportage van 10 oktober 2008 hebben we gerapporteerd over de:

- Acquisitie van pilots;
- Voorbereiding en opstart van de pilot in Ridderkerk;
- Uitvoering van de pilot in Rotterdam en Delft.

In deze eindrapportage rapporteren we over:

- Tweede deel pilot Delft (natuurvriendelijke oevers);
- Pilot Ridderkerk;
- Pilot Apeldoorn (cursus klimaattuinen, in plaats van pilot Beekbergen);
- Evaluatie project;
- Disseminatie projectresultaten.

We gaan in de eindrapportage niet in op de financiële aspecten van het project, omdat dat middels de eindafrekening geregeld wordt.

In deze eindrapportage gaan we nog wel in op de resultaten (hoofdstuk 3), de evaluatie van de resultaten (hoofdstuk 4), de conclusies (hoofdstuk 5) en de aanbevelingen (hoofdstuk 6) van het gehele project.

2 Beschrijving uitgevoerde werkzaamheden oktober 2008 – juni 2009

2.1 Ontwikkelen instrumenten en beschikbaar stellen

2.1.1 Verfijnen instrument door het incorporeren van de typeringen van Motivaction

Tijdens de uitvoering van de pilot in Ridderkerk is stap 2 van het instrument, het maken van de 'sociale kaart' verder verfijnd door het toepassen van de typeringen van Motivaction, zie verslag Ridderkerk. Het indelen van de mensen in een type: 'Buitenstaander, Verantwoordelijke, Plichtsgetrouwe of Pragmaticus' blijkt zeer verhelderend te werken. Het is een goede manier om de factoren 'Motivatie, Capaciteit en Gelegenheid' in te schatten en acties te definiëren om de factoren te beïnvloeden.

2.1.2 Toevoegen instrument: cursus aanleg Klimaattuin

In het kader van de pilot Apeldoorn is een additioneel instrument ontwikkeld om mensen op een praktische manier bij de stedelijke waterproblematiek te betrekken, de cursus aanleg klimaattuin.

2.1.3 Beschikbaar stellen instrument: disseminatie via Stadswerk

In het vakblad van de persoonsvereniging van mensen die werkzaam zijn bij gemeenten, Stadswerk is in de uitgave 4 van 2009 ruime aandacht besteed aan het instrument en de pilots, zie bijlage 1.

2.2 Voorbereiden en uitvoeren pilots

2.2.1 Acquisitie

We zijn doorggegaan met het actief acquireren van meer pilots om de stilgevallen pilots in Haarlemmermeer en Lingewaard te compenseren en het totale aantal pilots op zes te brengen. Aan de ene kant reageren we op 'spontane' aanvragen voor meer informatie van het project. In de regel zijn de aanvragen (meestal via de site van Het Klimaatverbond of de site van MWH) afkomstig van mensen en organisaties die denken dat de subsidie van 'Leven met Water' ook geschikt is om de uitvoering van lokale projecten te financieren. Aan de andere kant zijn we doorggegaan met het benaderen van het netwerk van de organisaties die actief zijn in het 'Leven met Water' project 'Leven met afgekoppeld hemelwater' en organisaties die de PAO cursus volgden. Dit heeft geleid tot veelvuldig contact met de Gemeente Breda maar niet geleid tot een pilot omdat de Gemeente Breda geen geschikt afkoppelproject kon vinden om de activiteiten van Bewoners aan de Bak! aan op te hangen. Met name de inspanningen van het Klimaatverbond, gehuisvest in het kantoor van de gemeente Apeldoorn en de creativiteit van MWH, kantoor Arnhem, hebben geleid tot de pilot cursus aanleg klimaattuinen in Apeldoorn.

2.2.2 Uitvoering pilot gemeente Ridderkerk

De gemeente Ridderkerk heeft recentelijk haar Waterplan 2 opgesteld en wil dit actief gaan communiceren naar de bevolking. In nauw overleg met de gemeente Ridderkerk hebben we een communicatie middelenmix opgesteld. Verder hebben we een advies opgesteld voor een aanpak van het afkoppelen in de wijk Rijsoord:

- aan de hand van het Motivaction rapport;
- interviews met sleutelfiguren in de wijk;
- interviews met een paar bewoners, die representatief zijn voor de groep in het algemeen;
- samenstellen van een informatiepakketje voor de bewoners aan de Waaldijk.

2.2.3 Natuurvriendelijke oevers in de gemeente Delft

In het kader van het Waterplan Delft heeft de Gemeente Delft een groot aantal projecten benoemd waar kansen lijken te liggen voor de aanleg van natuurvriendelijke oevers (NVO's). Voor de verschillende locaties hebben we informatie verzameld over de omwonende bewoners en aan de hand daarvan construeren wij een 'sociale kaart'. Met behulp van deze sociale kaart en het participatiemodel 'de Watertrap' dat binnen het project 'Bewoners aan de bak!' is ontwikkeld, hebben we daarna de volgende stappen doorlopen:

- **Stap 1:** vaststellen op basis van de plannen en de communicatiedoelen van de Gemeente Delft en het Hoogheemraadschap van Delfland welke vorm(en) van participatie (informerende, raadplegen en samenwerken) van toepassing is.
- **Stap 2:** verzamelen van materiaal voor het bepalen van de factoren Motivatie (M), Capaciteit (C) en Gelegenheid (G), de zogenaamde 'sociale kaart'.
- **Stap 3:** inschatten wat de factoren M, C en G zijn aan de hand van deze 'sociale kaart'.
- **Stap 4:** bepalen **of** er interventies nodig zijn om de factoren Motivatie, Capaciteit en Gelegenheid te verhogen en zo te komen tot een situatie waarin de Gemeente Delft en het Hoogheemraadschap van Delfland hun doelen en plannen kunnen realiseren. En, indien nodig:
- **Stap 5:** bepalen **welke** interventies nodig zijn, welke 'mix aan instrumenten', om de factoren M, C en G op het gewenste niveau te krijgen.

Deze stappen hebben geleid tot een focus per locatie van een natuurvriendelijke oever en een 'tailor made advies'.

2.2.4 Uitvoering Cursus 'Maak van je tuin een klimaattuin' in Apeldoorn

De cursus 'Maak van je tuin een klimaattuin' (verder aangegeven als cursus 'klimaattuin') is gegeven als pilotproject voor 'Bewoners aan de Bak!' in de gemeente Apeldoorn. Hiervoor zijn de volgende activiteiten uitgevoerd:

- Opstellen van een communicatieplan.
- Opstellen van een draaiboek.
- Voorbereiden van de cursus.
- Uitvoeren van de cursus eind mei 2009.

Doel

Met de cursus klimaattuinen wil de gemeente de bewoners van Zuidbroek in beweging brengen en bewoners betrekken bij het afkoppelen van hemelwater in deze nieuwe wijk te Apeldoorn. De bewoners krijgen te maken met wateropvang en -infiltratie in eigen tuin. Dit is breder opgepakt door aandacht te besteden aan de effecten van klimaatveranderingen en de mogelijkheden om daarop in te spelen in de tuin. Het gaat er om belemmeringen weg te nemen, die mensen ervan weerhouden om hun tuin aan te passen aan het veranderende klimaat.

Het doel is ook bewoners te betrekken bij de klimaatdoelstellingen van de gemeente zodat ze een actieve bijdrage leveren aan het klimaatbestendig maken van hun wijk. In dit project gaat het erom bewoners te motiveren hun tuin aan te leggen als water- en klimaattuin. Zuidbroek is een prachtige wijk om trots op te zijn met veel ruimte voor water en groen.

Verder:

- Informeren over de manier om met water in de tuin om te gaan;
- Enthousiasmeren voor een passende tuinaanleg;
- Ontmoeting van de bewoners met elkaar in deze nieuwe wijk.

Doelgroep

- Eigenaren van koopwoningen met tuin. Vooral eigenaren van de vrije kavels. Mensen die voldoende geld te besteden hebben voor tuinaanleg (financiële capaciteit).
- Vooral mensen die tot de burgerschapsstijl 'verantwoordelijken' horen en deels 'plichtsgetrouwen' en 'pragmatici'.

3 Resultaten

3.1 Deelresultaat 1: Instrumenten ontwikkelen en beschikbaar stellen

Het project heeft geresulteerd in drie instrumenten: een Ideeënbundel, een werkmethode en een cursus klimaattuin.

Ideeënbundel

Het eerste resultaat van 'Bewoners aan de bak!' is een Ideeënbundel, een boekje met 20 inspirerende praktijkvoorbeelden. In de voorfase van het project (najaar 2005 - voorjaar 2006) is deze bundel in concept opgesteld en gepubliceerd. In de onderhavige uitvoeringsfase is het uitgegeven als een Stowa rapport (te bestellen op www.stowa.nl) en nog een keer herdrukt. In de bundel is de werkmethode uitgelegd en wordt de werkmethode gebruikt om de 20 praktijkvoorbeelden te analyseren.

N.B. Op de site van Leven met Water is de conceptversie te vinden. We stellen voor door te linken naar de Stowa site en het concept te vernietigen.

Werkmethode 'Bewoners aan de bak!'

De werkmethode (de 'watertrap') is een combinatie van de participatie ladder en het gedragsmodel van Poiesz. Verder wordt gebruik gemaakt van de 'six principles of persuasion' van Cialdini. De methode bestaat uit drie stappen:

- Stap 1: Bepalen wat bij het betreffende project de meest geëigende vorm van participatie is: informeren, raadplegen of samenwerken.
- Stap 2: Maken van een 'sociale kaart' van de bewoners die bij het stedelijke waterproject betrokken zijn / moeten worden. Aan de hand van de 'sociale kaart': inschatten van de Motivatie van de betreffende bewoners, de Capaciteit en de Gelegenheid.
- Stap 3: Definiëren van activiteiten om de Motivatie, Capaciteit en Gelegenheid te vergroten en het uitvoeren van de activiteiten.

Bij stap 2 blijkt de indeling in burgerschapsstijlen die door Motivaction gebruikt wordt zeer bruikbaar om de 'motivatie' en de 'capaciteit' van de bewoners in te schatten. Zie het volgende tekstkader:

Motivaction: de burgerschapsstijlen

De plichtsgetrouwe burger

De plichtsgetrouwe burger is volgzaam en afhankelijk. Vindt familie het belangrijkste en woont graag in een vertrouwde omgeving. Orde, netheid, voorspelbaarheid en gezag zijn kernbegrippen, net als het vervullen van plichten en het res-

De plichtsgetrouwe burger

De plichtsgetrouwe burger is volgzaam en afhankelijk. Vindt familie het belangrijkste en woont graag in een vertrouwde omgeving. Orde, netheid, voorspelbaarheid en gezag zijn kernbegrippen, net als het vervullen van plichten en het respecteren van religieuze waarden. Plichtsgetrouwe burgers hebben geen focus op hun rechten. Ze vinden dat de overheid voor hen moet zorgen en wachten hierbij op aanwijzingen. De plichtsgetrouwen hebben ontzag voor de dokter, de leraar en de burgemeester.

De verantwoordelijke burger

De verantwoordelijke burger participeert en is actief. Is maatschappijkritisch, goed geïnformeerd en heeft over alles een mening. Heeft hoge verwachtingen van zowel mede burgers als overheid. Heeft een focus op solidariteit, milieu en duurzaamheid en is sterk geïnvolveerd in politiek en vrijwilligerswerk. Is bereid zelf iets te laten voor een bijdrage aan een betere wereld. Leest en debatteert veel, denkt vaak het beter te weten.

De pragmatische burger

De zelfredzame burger dopt zijn eigen boontjes en wil geen inmenging van de overheid en andere instanties. Stelt zichzelf steeds de vraag: 'Wat heb ik er aan?' Is kort aangeboden over sociale opvang. Wil goed verdienen en vindt ook dat dat mag. Niet milieubewust. Wil laten zien: ik werk hard en heb het verdiend. Egocentrische blik. Geeft minder geld aan goede doelen. Haat de milieubeweging omdat die auto's en doorstroming tegenhoudt.

De buitenstaander

De buitenstaander houdt zich afzijdig en is impulsief materialistisch ingesteld. Het meest markante aan deze groep is dat

Als blijkt dat het verhogen van de Motivatie een punt van aandacht is, dan bieden de zes principes van het overtuigen van Cialdini¹ uitkomst:

1. 'Wederkerigheid': men is geneigd te voldoen aan een verzoek van iemand waarvan men iets ontvangen heeft. In het geval van stedelijke waterprojecten zou bijvoorbeeld het 'gratis' weggeven van een regenton een goede start kunnen zijn om medewerking te verkrijgen voor een afkoppelingproject;
2. 'Consistentie': men is geneigd in een bepaalde beweging te bewegen als dat in lijn is met iets waaraan men zich reeds geïmmiteerd heeft. In het geval van stedelijke waterprojecten zou bijvoorbeeld een verzoek om mee te werken aan een project voorafgegaan kunnen worden door een enquête waarin mensen gevraagd wordt naar hun mening over de ernst van de klimaatverandering en de invloed van de mens daarop en de handelingsperspectieven op het gebied van adaptatie en mitigatie;
3. 'Autoriteit': men is geneigd om de aanwijzingen of aanbevelingen te volgen van iemand die zij een bepaalde autoriteit of expertise toedichten. In geval van stedelijke waterprojecten is bijvoorbeeld de aanwezigheid van een wethouder die de regenpijp doorzaagt (zoals in Ridderkerk) een belangrijke trigger geweest;
4. 'Sociale bewijskracht': mensen zijn meer geneigd een aanbevolen actie te ondernemen als anderen, in het bijzonder gelijkgestemden, die actie ook ondernemen. In het geval van stedelijke waterprojecten wil bijvoorbeeld niemand in de straat een spelbreker zijn;

¹ Influence, The Psychology of Persuasion, Robert B. Cialdini

5. 'Schaarsheid': mensen vinden zaken en kansen meer aantrekkelijk als ze schaars of bijzonder zijn of afnemen in beschikbaarheid. In het geval van stedelijke waterprojecten is het bijvoorbeeld handig om te communiceren dat er gedurende een beperkte tijd een bepaalde financiële ondersteuning ontvangen kan worden, zoals in Rotterdam gebeurt bij de subsidie groene daken;
6. 'Aardig vinden/ vriendschap / commitment': mensen zeggen graag 'ja' tegen diegenen die ze kennen en aardig vinden. In het geval van stedelijke waterprojecten is het dus verstandig projectmedewerkers in te huren die bekend zijn bij de buurtbewoners.

Cursus klimaattuin

De cursus 'Maak van je tuin een klimaattuin' is uitgevoerd voor de nieuwe wijk Zuidbroek in Apeldoorn. De duurzame voornemens voor deze wijk zijn vertaald naar energiedoelstellingen (mitigatie) en doelstellingen voor stedelijk waterbeheer (adaptatie). In de wijk wordt het hemelwater afgekoppeld van het riool. De infiltratie van regenwater vindt niet alleen op openbaar terrein plaats, maar ook in de tuinen van de bewoners. Bewoners worden dus actief betrokken bij het stedelijk waterbeheer. 'Bewoners aan de bak!' pakt dit thema breder op, een cursus met inspiratieschetsen en praktijkvoorbeelden richt zich niet alleen op het water in de tuin.

Hieronder staan twee tuinschetsen, waarin de klimaatthema's zijn verwerkt.



Vijver en watertuin waarin:



vijver met overloop



naar verlaagd grasveld



Onderhoudsarme tuin met:



infiltratiekrat en



groen dak

De ontwerpuitdaging begint met de wensen van de tuineigenaren. Vanuit sfeerbeelden van thematuinen lichten we enkele elementen toe. De tuinthema's zijn gekozen op basis van gebruikersstijlen: onderhoudsarm, bloemenweelde, vijver- of watertuin of de kindertuin met speelelementen. Kortom: voor elke tuin zijn passende maatregelen mogelijk.

Een klimaattuin is aangepast aan de invloeden van de klimaatveranderingen:

- Er valt meer water in kortere tijd (intensievere regenval in zomer);
- Er zijn langere periodes dat er geen regen valt (verdroging en verzilting);
- De gemiddelde temperatuur stijgt.

Dit wordt vertaald naar de uitgangspunten voor een klimaattuin:

- Infiltreren en bergen van hemelwater in de tuin.
- Minder leidingwatergebruik gebruiken door de tuin te besproeien met opgevangen hemelwater (ton, watermuur). Grotere regenwaterreservoirs maken het zelfs mogelijk het toilet met regenwater door te spoelen .
- Gebruik van duurzame materialen FSC hout, gerecycled materiaal, regionale producten (terrastegels en stenen).
- Biodiversiteit bevorderen (vlinders, libellen, vogels).
- Reduceren van het 'stedelijk warmte eiland' door meer beplanting dan stenen (minder terras, meer gras, groen dak).
- Indien mogelijk energieopwekking (breder locatie-onderzoek).

Onder begeleiding van een ontwerper gaan de bewoners in diverse groepen aan de slag met hun wensen voor de tuin. De deelnemers maken doelgericht een ontwerp voor een klimaattuin of veranderen hun bestaande tuin met enkele simpele aanpassingen in een klimaattuin. Zij krijgen hierbij praktische tips van de tuinontwerper.

3.2 Deelresultaten 2/3: Voorbereiden en uitvoeren pilots

In voortgangsrapportages is uitgebreid ingegaan op de resultaten van een aantal pilots. Ten behoeve van de eindrapportage vatten we in § 3.2.1 de bevindingen samen van de pilots in Lingewaard, Haarlemmermeer, Rotterdam en Delft (afkoppelen). In § 3.2.2. gaan we in op de pilot in Ridderkerk, in § 3.2.3 de pilot in de gemeente Delft (natuurvriendelijke oever) en in § 3.2.4 de pilot in de gemeente Apeldoorn.

3.2.1 Uitvoering pilots Lingewaard, Haarlemmermeer, Rotterdam en Delft (afkoppelen)

- Gemeente Lingewaard: stimuleren van bewoners om verhard oppervlak af te koppelen om zo doende gemengde overstorten te voorkomen. Omdat het gaat om een kinderrijke buurt is gekozen om dit te doen via een lagere school: waterlessen/ gastlessen op de school en demonstratie van infiltratiemethoden. De school heeft de medewerking aan het project stopgezet toen bleek dat er een enorme discrepantie zat tussen datgene wat de school aan lessen, lesmateriaal en demonstratiemateriaal voor ogen had en datgene wat in het kader van het project aangeboden kon worden.
- Gemeente Haarlemmermeer: adviseren van de gemeente Haarlemmermeer over het opzetten van een gemeentelijk waterinformatiepunt en het evalueren van het stimuleren van bewoners om aan te sluiten op de gemeentelijke drainage om grondwateroverlast te voorkomen. De evaluatie van het betrekken van de bewoners is voorafgegaan door een technische evaluatie van het drainagesysteem.

Uit de evaluatie blijkt dat het gemeentelijke drainage systeem dusdanig goed werkt dat het niet nodig is om individuele percelen ook aan te sluiten. Daarmee vervalt de noodzaak om bewoners te betrekken.

- Gemeente Rotterdam: ondersteunen van de gemeente Rotterdam bij het stimuleren van bewoners in het Boulevardgebied om een groen dak aan te leggen. Uit de analyse blijkt dat de financiële drempel voor de aanleg van een groen dak relatief hoog is. Daarop heeft de gemeente een subsidieregeling in het leven geroepen. 'Bewoners aan de bak!' heeft ondersteund bij het maken van een brochure, het houden van een voorlichtingsmiddag en de enquête verzorgd van de bewoners die belangstelling hebben voor een groen dak.
- Gemeente Delft: analyseren van het betrekken van de bewoners bij het afkoppelen van verhard oppervlak in de Meestersbuurt en het adviseren van de gemeente hoe dit in de toekomst nog beter zou kunnen. Dit heeft geresulteerd in een draaiboek voor de gemeente.

3.2.2 Gemeente Ridderkerk

In de gemeente Ridderkerk hebben we samen met de gemeente een proces doorlopen om te komen tot een algemene participatie werkwijze voor de gemeente. Verder hebben we een mix van middelen uitgewerkt voor de algemene, gemeentebrede, communicatie over de maatregelen uit het gemeentelijke waterplan. Voor de wijk Rijsoord zijn deze middelen verder uitgewerkt.

De tastbare deelresultaten in de gemeente Ridderkerk zijn:

- een eindrapport waarin onze adviezen zijn weergegeven (zie bijlage 2);
- een brochure (zie bijlage 3);
- publicatie in de lokale krant (bijlage 4).

3.2.3 Gemeente Delft

We hebben de gemeente Delft en het Hoogheemraadschap van Delfland ondersteund bij het opstellen van een strategie om bewoners te betrekken bij de aanleg van zes natuurvriendelijke oevers. Hier hebben we de methode van het draaiboek dat in Delft voor afkoppelen is gemaakt in de praktijk gebracht.

De tastbare deelresultaten in de gemeente Delft zijn:

- een rapport waarin onze adviezen zijn weergegeven (zie bijlage 5);
- publicatie in de Stadskrant (zie bijlage 6).

3.2.4 Gemeente Apeldoorn

In de Gemeente Apeldoorn hebben we de bewoners bij maatregelen betrokken om beter met de effecten van klimaatverandering om te gaan door het geven van een cursus in het aanleggen van klimaattuinen.

De tastbare deelresultaten in de gemeente Apeldoorn zijn:

- communicatieplan Apeldoorn (bijlage 7);
- draaiboek Apeldoorn (bijlage 8);
- cursus 'Maak van je tuin een klimaattuin' (bijlage 9).

4 Evaluatie resultaten

4.1 Algemene evaluatie

Op 27 mei 2009 hebben we de resultaten van 'Bewoners aan de bak!' geëvalueerd met de direct betrokkenen. Daarbij is gekeken naar:

- de inhoudelijke aspecten van het project;
- de procesmatige aspecten.

In de volgende paragrafen rapporteren we over de algemene evaluatie. Daarnaast is de cursus klimaattuinen apart geëvalueerd. In bijlage 10 rapporteren we deze evaluatie.

4.2 Inhoudelijke aspecten

Instrument

Door de betrekkelijke eenvoud van het door ons ontwikkelde instrument blijkt het in de praktijk goed toepasbaar te zijn. Aanvankelijk vergde de toepassing wel enige mate van abstract denken en leende zich daardoor vooral goed om te dienen als referentiekader en denkmodel in lokale, nationale en internationale bewonersparticipatie projecten. Hoe meer projecten we uitvoerden hoe praktische de methode geworden is: bij de laatste pilot in Ridderkerk is het een hele praktische werkmethode geworden.

Pilots

Positieve aspecten van de uitgevoerde pilots zijn:

- Het feit dat we met concrete projecten te maken hebben, we hebben de werkmethode 'real life' uit kunnen testen.
- De typering van de bevolking op de wijze van 'Motivaction' werkt verhelderend en geeft concrete handvatten voor het definiëren van interventies;
- Het feit dat we voor elke pilot maatwerk hebben kunnen leveren.
- De koppeling tussen inhoudelijke technische kennis en procesmatige kennis en vaardigheden.

Een belangrijk aandachtspunt bij de uitgevoerde pilots is het feit dat we de projecten niet alleen als communicatieprojecten moeten positioneren. Vooral de combinatie van communicatie en technisch-inhoudelijke kennis en ervaring heeft meerwaarde voor gemeenten en waterschappen.

4.3 Procesmatige evaluatie

Instrument

Een belangrijk leerpunt is dat de aanwezigheid van een tastbaar resultaat in een project zoals een boekje of een cursus een project een belangrijke boost geeft. Gemeenten en waterschappen zijn vooral geïnteresseerd in de vraag: hoe ziet het er uit en wat kan ik er mee?

Pilots

Een positief aspect van de uitgevoerde pilots is het feit dat we in de betrokken gemeenten op alle verschillende niveaus gefigureerd hebben: van wethouders tot buurtcoördinatoren tot en met bewoners.

Een belangrijk aandachtspunt bij de uitvoering van pilots is het feit dat vraagsturing cruciaal is voor het welslagen van een project: het project waarbij de gemeente zelf bij ons aanklopte (gemeente Ridderkerk) is het meest succesvolle.

Een belangrijk leerpunt bij de uitvoering van de pilots is het belang om de afspraken van te voren vast te leggen in de vorm van een offerte. Dit normale onderdeel van projectmanagement hebben we bij de eerste pilots veronachtzaamd: we waren er zo op gebrand met de projectuitvoering te beginnen dat we in ons enthousiasme verzaakt hebben waterdichte afspraken te maken over de projectuitvoering.

5 Conclusies

5.1 Conclusies deelresultaat 1 (instrument)

Ideeën bundel

De belangrijkste conclusie is dat het uitgeven van een boekje enorm veel werk is. Het verzamelen van voorbeelden, het houden van de interviews, het schrijven, vormgeven en uitgeven trekt een enorm zware wissel op een project. Een tweede belangrijke conclusie is dat een boekje een uitstekend middel is om een project meer 'smoel' te geven, zeker als het er leuk uit ziet en gemakkelijk leest is het een goede ambassadeur van een project.

Werkmethode

Het staat buiten kijf dat de door ons ontwikkelde werkmethode compact, overzichtelijk en gemakkelijk uit te leggen is. Daardoor is het een goed referentiekader om projecten te analyseren en een geschikte methode om projecten uit te voeren. Daarnaast is het een dynamische methode en aantrekkelijk voor binnenlandse en buitenlandse werkverbanden. MWH gaat de werkmethode nu ook in het Laakkwartier toepassen in opdracht van de gemeente Den Haag in samenwerking met het Waterkader Haaglanden. Ook gaan we de methode exporteren naar andere vestigingen van MWH in de wereld. Een eerste stap is een toelichting op de jaarlijkse kennisconferentie in Denver, Colorado in september 2009.

5.2 Conclusies deelresultaten 2 en 3 (pilots)

Het hebben van een goede werkmethode is één ding. Het daadwerkelijk toepassen van de werkmethode in een gemeente of bij een waterschap is totaal wat anders. Het feit dat we een beroep konden doen op subsidie van 'Leven met Water' heeft de uitvoering niet altijd vergemakkelijkt. Een subsidie trekt bestuurders of leidinggevenden over de streep om aan het project mee te doen. Aan de ene kant ontstaat dan het team 'Bewoners aan de bak!' met de ambitie 'het eens anders te doen'. Dit blijft een aanbodgerichte methode: je hebt de oplossing in huis en gaat daar het probleem bij zoeken. Aan de andere kant is er de werkvloer: vaak het ingenieursbureau van de gemeente. Op de werkvloer is men gewend aan en tevreden met een standaard manier van werken. Dit komt doordat stedelijke waterprojecten gedomineerd worden door gemeentelijke ingenieursbureaus met civieltechnici die vooral voor het eindresultaat gaan: een afkoppelvoorziening, een groen dak, etc. Men is gewend aan een bepaalde manier van werken: aankondiging in de krant, brieven in de buurt, bewonersavond en klaar. Men weet niet en men verwacht ook niet dat het beter kan. De drijfveer om het anders te doen en pogingen te doen om bewoners meer en beter bij stedelijke waterprojecten te bereiken is niet bij iedereen aanwezig. Het onderwerp staat ook laag op de gemeentelijke bestuurlijke agenda. Het vergt een andere kijk op de problematiek en een bepaalde openheid die nog ver te zoeken is bij gemeenten en waterschappen.

Het toepassen van onze werkmethode in een daadwerkelijke pilot in de praktijk is dan ook erg ambitieus geweest.

De beschikbaarheid van subsidies om het onderwerp van bewonersparticipatie op de agenda te zetten en een goed instrument is op zichzelf onvoldoende om gemeenten te verleiden mee te doen aan pilots. Als de pilots eenmaal uitgevoerd worden zijn er met relatief kleine ingrepen grote verbeteringen te realiseren in bestaande werkwijzen.

Verder blijkt dat gemeenten en waterschappen van een gesubsidieerd project als 'Bewoners aan de bak!' impliciet verwachten dat niet alleen de ondersteuning van adviesuren gesubsidieerd wordt, maar ook de uitvoering. Hierbij is het managen van verwachtingen dus zeer belangrijk.

6 Aanbevelingen

Gebaseerd op de werkzaamheden, de resultaten, de evaluatie en de conclusies hebben we aanbevelingen op verschillende niveaus:

- a. Meer aandacht voor het nut, de noodzaak en de voordelen van bewonersparticipatie bij stedelijke waterprojecten;
- b. Promoten van de praktische werkmethode 'Bewoners aan de bak!', nationale benaderingen als Motivaction en internationale inzichten als Cialdini;
- c. Binnen projecten evenveel aandacht voor 'capaciteit' als voor 'motivatie';
- d. Uitvoeringsaspecten toekomstige projecten:
 - a. Toekomstige subsidies zouden zowel ondersteuning als uitvoering moeten ondersteunen;
 - b. Bij toekomstige gesubsidieerde projecten meer aandacht voor uitvoeringsaspecten.

Ad a. Meer aandacht voor het nut, de noodzaak en de voordelen van bewonersparticipatie bij stedelijke waterprojecten

Dit kunnen we bereiken door:

- Bewonersparticipatie hoger op de agenda te zetten in bestuurlijke overleggen bij het LBOW. Dit zou typisch iets zijn voor de directie van Leven met Water;
- Samen met 'participatie ambassadeurs' spreken op symposia en schrijven van artikelen voor vakbladen;
- Het oprichten van een netwerk bewonersparticipatie via 'LinkedIn'.

Ad b. Promoten van de praktische werkmethode 'Bewoners aan de bak!', nationale benaderingen als Motivaction en internationale inzichten als Cialdini.

Dit kunnen we bereiken door

- De praktische werkmethode en succesverhalen over bewonersparticipatie uit te dragen in artikelen in vakbladen, praatjes op symposia etc. MWH maakt hier al werk en heeft hiervoor Schutelaar en Partners ingehuurd. Er is al een artikel in Stadswerk verschenen. Artikelen in H2O en Land+Water staan gepland. Praatjes zijn o.a. gepland op het symposium 'Bodembreed';
- 'Leven met Water' zou inzichten van Cialdini kunnen promoten door bijvoorbeeld aandacht te besteden aan zijn komst naar Nederland op 30 september 2009 en een interessante toegangsprijs voor 'Leven met Water' deelnemers te bedingen (zie www.managementboek.nl/cialdiniseminar);

Ad c. Binnen projecten evenveel aandacht voor 'capaciteit' als voor 'motivatie'

Dit kunnen we bereiken door het verder door ontwikkelen van instrumenten zoals de maatregelenmix die in Ridderkerk is ontwikkeld en de cursus klimaattuinen. Dit zijn typisch projectgebonden activiteiten. MWH streeft er naar dit o.a. te doen binnen het project 'Waterberging Laakkwartier' (gemeente Den Haag en Waterkader Haaglanden).

Ad d. Uitvoeringsaspecten toekomstige projecten

'Leven met water' zou de lessen uit meerdere projecten met betrekking tot de uitvoeringsaspecten kunnen samenvatten en (laten) presenteren. Vanuit 'Bewoners aan de bak!' zijn de belangrijkste aanbevelingen:

- Manage de verwachtingen van een project op een zorgvuldige wijze. MWH bereikt dit door aan elk project een goede offerte en een uitgebreid startoverleg te hangen;
- Manage het project op een zorgvuldige wijze. MWH heeft daarvoor de methode 'Manage The Project' (MTP) in huis¹;
- Zorg voor een solide technische basis van de stedelijke maatregelen.

¹ De ervaring van MWH leert dat optimale projectbeheersing noodzakelijk is voor een tijdige levering en een goede kwaliteit. Wij hanteren mede daarom bij al onze projecten wereldwijd één methode voor projectmanagement (MTP, Manage The Project), zowel in de offerte fase, als bij de voorbereiding (planning), uitvoering en oplevering.

MTP betekent dat in het project aandacht gegeven wordt aan:

- De juiste persoon voor de juiste taak;
- Toewijzen van de vereiste verantwoordelijkheden;
- Consistent gebruik van middelen en ervaringen;
- Standaard werkmethoden;
- Continu leren en verbeteren.

Aan ieder project wordt een projectmanager toegewezen voor een onafhankelijke controle van de projectvoortgang. Hiermee wordt de totale kwaliteit van het project op professionele wijze (met een uniform en erkend projectmanagementsysteem) gewaarborgd en kunnen wij optimaal invulling geven aan de wensen en tevredenheid van de klant.

Bijlagen

Zie rapport 8 juni 2009