

Rondetafelgesprek onderzoek naar burger-consumenten

Wageningen, 29 maart 2018

Achtergrond:

Binnen het [Kennisactieprogramma Water](#) (gefinancierd door Waterschap Amstel Gooi en Vecht) richt een van de werkpakketten zich op de "Burger van de Toekomst", waarbij de aandacht niet enkel uitgaat naar de actieve burger en initiators van waterketenoplossingen, maar ook naar de niet-actieve burger.

De activiteiten in 2018 richten zich op (i) de vorm, impact en betekenis van de actieve burger op het gebied van actief burgerschap in relatie tot water en circulaire economie; en (ii) het perspectief van de Nederlandse burger in relatie tot water en circulaire economie vraagstukken. Naast een kwantitatieve survey die zal worden uitgezet onder een representatieve groep Nederlanders met als doel de zorgen, wensen, behoeften en (het gebrek aan) (actie)bereidheid irt water en (concrete toepassingen irt) de circulaire economie in beeld te brengen is een rondetafelgesprek/expertmeeting voorzien.

Doel rondetafelgesprek: ervaringen uitwisselen op het gebied van (onderzoek naar) actief burgerschap in relatie tot water en circulaire economie, inclusief smart grids, retrofitting, energie, drinkwater en sanitatie. De resultaten van het gesprek leveren inhoudelijke input voor de vragenlijst.

Vertrouwelijkheid/status document:

Dit betreft een notitie voor intern gebruik. Zonder vooraf uitdrukkelijk toestemming van de deelnemers zal niets uit deze notitie gebruikt worden dat herleidbaar kan zijn tot één of enkele deelnemers.

Deelnemers:

Bas van Vliet (WUR, onderzoeker KAP), Nicolien van der Grijp (VU-IVM, onderzoeker KAP), Stijn Brouwer (KWR, onderzoeker KAP), Robin Smale (aio, WUR), Fenna Smits (aio, UvA), Marten Boekelo (postdoc, WUR), Sanneke Kloppenburg (postdoc, WUR), Frank Feijter (WUR), Jourin Naus, (phd, WUR).

Kennismaking/relevante ervaring¹:

- Robin: smart-grids; interviews bij mensen thuis, gecombineerd met enquêtes. Vooral kwalitatief.
 - Fenna: promotieonderzoek over actief burgerschap. Wat gebeurt er als mensen hun eigen infrastructuur organiseren? Hoe contrasteert praktijk met het ideaal van actief burgerschap? Opzet: kwalitatief onderzoek met bewoners in Oosterwold, vergelijking met eco-dorpen in Spanje.
 - Marten: proefschrift over (ideeën over) burgerschap in Libanon. Heden: postdoc over lokale opslag voor mensen met zonnepanelen: wat betekenen deze arrangementen voor hoe mensen burgerschap vormgeven?
 - Sanneke, postdoc over nieuwe energie. Opslagproject in A'dam> praten bij de mensen thuis. In volgende fase workshop met de bewoners. Willen meer betrokkenheid van burgers. Interesse voor de betekenis van digitalisering, block-chain technologie.
 - Frank: phd, rol van bewoners bij complexgewijze verduurzaming. We kijken naar rol burgers. inspraak, participatie, en hun rol achteraf. Het zijn top-down beslissingen van woningbouwverenigingen. Hoe op een nieuwe manier betrekken? Huisbezoeken in Amsterdam. Co-creatie-achtige werkvorm toegepast.
 - Jouri: proefschrift over eindgebruikers in slimme energienetwerken. Hoe gaan bewoners om met nieuwe informatiestromen. Eindgebruiker-participatie naar een duurzame energiehuishouding. Verschillende methoden: interviews, workshops, focusgroepen en enquête over de rol van privacy en autonomie.
- ¹ Behalve de sectie Kennismaking zijn de antwoorden gearronimiseerd. Daarnaast betrokken geweest bij project over vacuümprojecten in Sneek.

- Nicolien: onderzoek op het gebied van ervaringen van burgers in de Amsterdamse Houthavens. Gesproken met de nieuwe bewoners. Onderzoek met name op het gebied van energie.
- Bas van Vliet: reeks aan onderzoeken op het gebied van urban-infrastructure, energie, water en afvalwater.
- Stijn Brouwer: vijftal citizen science projecten op het gebied van drinkwater, trekker themagroep 'Klant' binnen het collectieve onderzoeksprogramma van de NL drinkwatersector (BTO)

Stelling 1: Enquêtes over milieuzorgen en milieuvriendelijke toepassingen leiden per definitie tot sociaal wenselijke antwoorden

- Algemeen: lastig volledig te vermijden, maar er zijn wel technieken om sociaal wenselijke antwoorden te minimaliseren:
 - o Het vermijden van morele taal. Dus niet: doe je wel eens het licht uit?
 - o Anonimiteit benadrukken
 - o Het vragen naar concrete bezigheden/acties i.p.v. vragen naar bijv. een milieu oordeel. Dus i.p.v. 'zou u overwegen om iets aan te schaffen?', beter vragen 'heeft u wel eens informatie gevraagd over'? (dus actie genomen)
 - o Een reeks vragen met opbouwende vragen
 - o Bereidheidsvragen vermijden
 - o Inbouwen van controlestellingen (bijv. negatief)
 - o Spreek respondenten aan als gebruiker. Niet als klant of burger.
 - o Framing onderwerp (leg je de nadruk op comfort of energie)
- Enquêtes idealiter vooraf laten gaan door verkennende interviews. Hierdoor kun je o.a. de woorden gebruiken die aanspreken/gebruikt worden door de doelgroep
- Enquêtes idealiter follow-up geven door kwalitatieve interviews of focusgroepen.
- Je kunt ook open vragen inbouwen om meer gevoel van context te krijgen.

Stelling 2: De mensen die je kunt betrekken bij (onderzoek naar) water of energie innovaties op huishoudens niveau zijn meestal van dezelfde groep (hoog opgeleid, boven modaal, milieu-geïnteresseerd)

- Algemeen: het ligt aan het project, dus een sample van hoog opgeleide ect. burgers is niet gegeven.
- In hoeverre heb je representativiteit nodig? – als het gaat over innovatie heb je te maken met een koplopers.
- Zijn het daadwerkelijk koploper. Of blijft het een uitzonderlijke groep? Mag je ze wel zo noemen.
- Het is de eco-elite. Het is altijd wel een selectie.
- Als je onderzoek doet naar innovatie dan ontcom je er niet aan. Andere projecten in Engeland, waar ze werken met energie-poor energie wijken.
- De grond van Oosterwold is goedkoop, dus voor meer mensen beschikbaar. Meer dan de helft van de bewoners komt van Almere zelf.
- Het is een verkeerde assumptie dat minder modaal minder betrokken is bij energie. Je kunt juist ook focussen op besparen.

Stelling 3: Er is maar een hele kleine groep burgers in staat om zelf beslissingen te nemen over complexe zaken als energie, water of afvalwatersystemen

- Infrastructuren zijn aan het veranderen, liberalisering. Maar ook de opkomst van intermediaire structuren. Hierdoor kunnen burgers het nemen van beslissingen ook weer uitbesteden. Je ziet dat in de energie daar steeds meer bedrijfjes inspringen. Je kun dat ook lid worden, zonder veel kennis; dmv intermediaire organisaties kan de groep veel groter worden.
- Maar je moet dan nog wel kunnen navigeren. Is er wel genoeg kennis over sociale klassen?
- Let op het verschil tussen gedrag- en technische innovatie. Ook interessant is dat als mensen in armoede leven, toch innoveren in waterbesparing
- Onderzoek waaruit blijkt dat slechts 1/3 van de drinkwaterklanten valt binnen een perspectief dat

aangeeft ontzorgd te willen worden.

- Wat is de waarde van dat soort perspectieven? Want in hoeverre maakt dat uit van wat mensen doen? Misschien helemaal niet zo verschillend van een ander profiel.
- Het "in staat zijn" zelf te beslissingen hoeft niet te liggen aan complexiteit, kan ook te maken dat mensen in een huurhuis wonen.

Stelling 4: Het is terecht dat overheden weinig vertrouwen hebben in energie- en waterinitiatieven van bewoners/burgers.

- Kijkend naar het energie domein wordt de stelling herkend; als je flexibiliteit bij burgers legt wordt dat gezien als onbetrouwbaar.
- Professionals in de energiesector hebben weinig vertrouwen in initiatieven van bewoners. Het is een veel gedeeld idee dat je niet weet of en wat er uit komt. Als de netbeheerder met een oplossing komt, zou je sneller klaar zijn.
- Kun je wel stellen dat er eigen water of energie initiatieven zijn? Vaak zijn overheden/bedrijven er toch wel bij betrokken.
- Is er wel weinig vertrouwen? Is er niet in het algemeen de behoefte om niet uit te gaan van ongefundeerd optimisme? Of is er eerder een clash van belangen en/of onenigheid over praktisch organiseren?
- Belangrijk is wie probleem eigenaar is. Ook op termijn, na bijv. eerste generatie bewoners
- Bij eco-wijken is aanpassing door nieuwkomers vaak een probleem. Dan beginnen conflicten over eerder gemaakte keuzes. Hoezo niet parkeren voor de deur?
- Op Funda worden eco-karakteristieken vaak niet genoemd. In A'dam tegenwoordig wel.. Ze worden zelfs benadrukt.
- Overdracht kan beter: gebruik huidige bewoners als informant voor de instructie volgende bewoners, over bijvoorbeeld vacuümtoilet. Vaak veel assumpties over DE gebruiker. Hele platte assumpties. Burgers blijken in de praktijk veel beter aan te spreken dan verwacht. In zo'n gesprek blijkt bijvoorbeeld dat zij eigen adaptaties hebben gedaan en gedrag aangepast. Je kunt ze ook zien als expert.

Stelling 5: Toepassingen in huis om energie mee te besparen en/of op te wekken resulteren in een hoger milieu bewustzijn (ook als deze niet door de bewoner zelf zijn aangeschaft)

- Ja, juist als de toepassingen niet zelf zijn aangeschaft. Door inzicht zeggen mensen dat ze milieuvriendelijkere apparaten kopen.
- [Paper Noortje Marres](#) over eco-houses.: ja, uitstoot is minder, maar het bewustzijn wordt niet groter omdat het huis het al voor het doet.
- Hangt af hoe zichtbaar je het voor mensen maakt.
- Ervaring A'dam: mensen doen wel voor de hand lopende aanpassingen, maar grote thema's blijven liggen. Vaak gaat het in ecowijken of over energie, of over water, en is er weinig koppeling.
-

Stelling 6: Het bieden van inzicht in gebruik/kwaliteit van water of energie leidt tot gedragsverandering.

- **Bewustzijn en gedragsverandering moet je apart van elkaar zien. Mensen voelen zich meer bewust door digitale toepassingen, maar dat dit tot gedragsverandering leidt is grotendeels een discours.**
- Te simpel idee dat duurzame aanpassingen beginnen met inzicht en bewustwording. Het is vaak een geleidelijk proces: je praat met buurman, dan technisch probleem. Het gaat dus ook de context die er wel/niet is.
- Vaak gericht op één domein. Dus ik zie het effect van ik isoleer, dus zoek naar zonnepalen. Maar dan de koppeling naar andere domeinen minder. Misschien moet dat nu gaan gebeuren.
- Niet iedereen vindt het interessant om zich te profileren als milieubewust, maar zij willen bijvoorbeeld wel besparen en niet verspillen.