

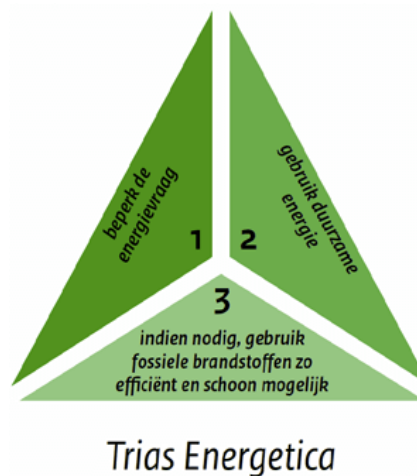
Bewoners activeren

Om ons gedrag te veranderen of actie te ondernemen hebben we interne (zélf willen) dan wel externe prikkels nodig. Externe prikkels kunnen zijn: goed voorbeeld doet volgen, aanspreken op normen en waarden (de preek), belonen (de wortel) of straffen.

Externe prikkels kunnen ook nog wel eens conflicteren: door de belasting op gas te verhogen en die op elektriciteit te verlagen hoop je mensen te stimuleren van het aardgas af te gaan. Zo wordt de prikkel om te bezuinigen op elektriciteit afgezwakt, jammer voor de Trias Energetica!

Zolang geen dwingende, wettelijke maatregelen bestaan, moeten we het voornamelijk hebben van de goede voorbeelden, de preek en de wortel.

Vanuit gedragswetenschappen zijn verschillende psychologische principes bekend die gebruikt kunnen worden om mensen te activeren. Naast de technische en financiële factoren die een rol spelen bij het aanzetten tot energiebesparing, wordt dit ook wel de "derde" succesfactor genoemd.



Tip van een energieregisseur

Mijn ervaring is dat mensen kiezen niet op basis van de cijfers, alhoewel ze wel de cijfers willen weten, maar op basis van gevoel: wat betekent het voor mij. Ze willen het zien bij de burens, er moeten zo veel mogelijk 'strubbelingen' worden weggenomen. Als het daar wel werkt zijn ze over te halen. Dus maak in het proces, de communicatie en service de rekentools van ondergeschikt belang.

Ook willen mensen graag een gevoel van autonomie hebben: zelf kunnen beslissen. Sommige mensen stellen het zeer op prijs ontzorgd te worden, anderen zoeken het veel liever zelf uit. Meer over gedragscomponenten kun je vinden op de website homemates.nl, resultaat van een onderzoek waarbij de hoofdvraag luidde:

Hoe ga je met de gedragscomponent om in de praktijk?

De belangrijkste uitkomst van het onderzoek was: **zet de bewoner centraal**. Op homemates.nl staan de belangrijkste resultaten van dit onderzoek bijeen onder **factsheets** en **energievriendelijk renoveren** (wellicht is een betere titel "menschvriendelijk renoveren"?). Voor inhoudelijke informatie over psychologische principes en hoe deze te benutten zie het **onderzoeksrapport** zelf.

Ander onderzoek wees uit dat bewoners willen kunnen vertrouwen in de kwaliteit van producten, de expertise, geloofwaardigheid en betrokkenheid van mensen en betrokken organisaties. Zonder dat vertrouwen ontstaat twijfel, een afwachtende houding en weerstand.

Hieronder vind je een checklist met tips, gebaseerd op deze uitkomsten. Kijk verder ook nog bij de **communicatietips**.

CHECKLIST

- ✓ De bewoner wil het gevoel hebben gehoord worden, serieus genomen, het liefst zelf beslissen, het tempo bepalen en achter het stuur zitten.
- ✓ Men heeft behoefte aan heldere, betrouwbare en concrete informatie over de (on)mogelijkheden en consequenties, zoveel mogelijk toesneden op de eigen situatie. Onduidelijkheid maakt onzeker en dat kan weer leiden tot afhaken of weerstand. Heel informatief is milieucentraal.nl.
- ✓ Aansprekende verhalen, voorbeelden van gemotiveerde medebewoners en persoonlijk contact worden op prijs gesteld.
- ✓ Eerst op een kleine stap ja moeten zeggen, b.v. op een nieuwsbrief abonneren maakt een tweede stap.
- ✓ Mogelijke beweegredenen voor energetische woningverbeteringen:
 - Kostenbesparing
 - Comfort (vocht - schimmel, tocht, kou, geluidsoverlast) & design
 - Mogelijke combinatie met noodzakelijk onderhoud
 - Milieuoverwegingen
 - Verhuizing
- ✓ Creëer zo mogelijk meerwaarde door extra verbeteringen aan te brengen aan de woning. Benoem ook functionele aspecten, zoals "gezellige brede vensterbank, minder lawaai van buiten".
- ✓ Subsidies, voordelige leningen, gratis energie-advies en inkoopacties helpen natuurlijk ook altijd.
- ✓ Hoe frequenter feedback op het energieverbruik, hoe beter mensen besparen. (Wat zou het effect zijn als we op het dashboard van de auto meteen konden zien hoeveel brandstof, CO2 en euro's we verbruiken? Of onder de douche? In onze warme woonkamer?)
- ✓ Oefen geen (goedbedoelde) druk uit op een bewoner die nog niet wil om wat voor reden dan ook, je loopt het risico de weerstand alleen maar te vergroten. Wellicht vormt de privé situatie een belemmering. Laat het los of stel bijvoorbeeld voor er later nog eens op terug te komen. De **klantreis** duurt circa 1,5 jaar volgens **hieropgewekt**, geduld is een schone zaak!

