



stroom.nu



de BouwApp.

UNIVERSITY
OF TWENTE.

Hoe kunnen we de BouwApp beter gebruiken om de energietransitie te versnellen

In de komende jaren zullen er circa 50.000 nieuwe elektriciteitshuisjes in Nederland geplaatst worden. Dit is nodig vanwege de toenemende vraag naar energie. Communicatie naar burgers over het plaatsen van deze huisjes verloopt niet altijd even goed. Er ontstaat daardoor een kloof tussen technische vereisten en publieke acceptatie, met name door het gebrek aan transparante communicatie. Bestaande communicatiemiddelen zoals de BouwApp zouden een oplossing kunnen bieden mits deze goed gebruikt worden. Daarom is er een voorbeeldcasus opgesteld die laat zien hoe de BouwApp gebruikt kan worden om te communiceren met omwonenden van de universiteit Twente over het plaatsen van elektriciteitshuisjes. De voorbeeldcasus kan bezocht worden via de volgende link:

[Voorbeeldcasus](#)

De BouwApp zou gebruikt moeten worden als een gestructureerd, interactief en transparant communicatie-instrument dat verder gaat dan louter eenrichtingsinformatie. Voor deze casus richt het beoogde gebruik zich op het betrekken en informeren van bewoners bij de plaatsing van elektriciteitshuisjes, met name door de besluitvorming over esthetische aspecten transparant te maken en door een feedbackmechanismen te bieden.

Op de volgende pagina volgt een gedetailleerd overzicht van hoe de Bouw App beter ingezet zou moeten worden.

Waarom is goed communiceren zo belangrijk voor nutsbedrijven?

Voor nutsbedrijven is communiceren met de omgeving vaak lastiger dan voor aannemers die een nieuwe straat of een nieuw gebouw opleveren. Een nieuwe straat of een nieuw gebouw dat in gebruik wordt genomen, is zichtbaar en tastbaar voor bewoners. Bewoners ervaren hier direct het resultaat van. Bij nutsbedrijven ligt het anders. Veel van hun werk gebeurt onder de grond en na de plaatsing van een elektriciteitshuisje lijkt er voor bewoners niets veranderd, de stroom werkte immers altijd al. Daarnaast zien bewoners een nieuw elektriciteitshuisje als iets negatiefs in de wijk. Juist daarom is goede communicatie zo belangrijk. Door bewoners uit te leggen wat er gebeurt, waarom dit nodig is en wat zij kunnen verwachten, wordt zichtbaar gemaakt welke inspanning er geleverd is om de betrouwbaarheid van de energievoorziening te garanderen. Zo voelen bewoners zich beter geïnformeerd, betrokken en krijgen nutsbedrijven meer draagvlak voor hun werkzaamheden.

De auteurs van dit initiatief zijn drie Master Civiele Techniek studenten van de Universiteit Twente:

Britt Borsboom: b.e.borsboom@student.utwente.nl

Jochem Fortuin: j.fortuin@student.utwente.nl

Jorn Kuiper: j.a.kruiper@student.utwente.nl

1. Focus op de kernvragen van de bewoner

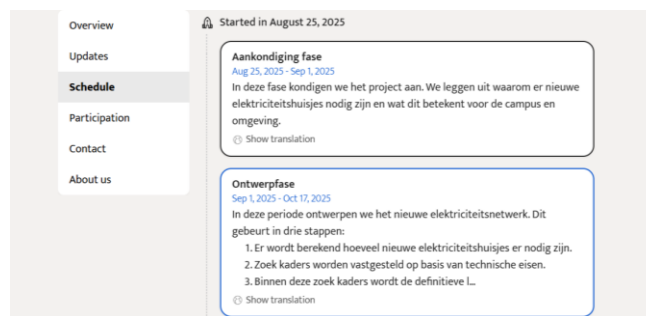
De BouwApp moet antwoorden bieden op de drie belangrijkste vragen van bewoners, die vaak de basis vormen voor acceptatie of weerstand:

1. **"Wat zijn de gevolgen?"** Bewoners willen weten wat de gevolgen van de bouwwerkzaamheden zijn, zoals verstoringen of visuele impact:

[Update over bouwwerkzaamheden](#)

[Update over afsluiting door bouwwerkzaamheden](#)

2. **"Wanneer zullen jullie beginnen?"** Bewoners willen nauwkeurig weten wanneer de werkzaamheden starten en hoe lang ze duren. Dit kan aan de hand van een planning:



3. **"Wat geeft dit mij?"** Dit aspect wordt vaak onderbenut. De app moet duidelijk uitleggen waarom de werkzaamheden nodig zijn en wat de verbetering voor de wijk of het netwerk is. Het moet de technische noodzaak van de energietransitie en de lokale netwerkuitdagingen uitleggen:

[Uitleg over de noodzaak van elektriciteitshuisjes](#)

2. Implementatie in vijf fasen

Het gebruik van de BouwApp dient gestructureerd te worden in duidelijke communicatiefasen om het vertrouwen te versterken en frustratie te verminderen:

Fase 1: Informeren

Het doel is om legitimiteit en bewustzijn op te bouwen voordat de ontwerpvoorstellen worden gepresenteerd.

- Publiceer een duidelijke introductie die de energietransitie en de lokale netwerkuitdagingen verklaart:

[Introductie over de energietransitie en elektriciteitshuisjes](#)

- Toon regionale kaarten en visuele ondersteuning om de context te verduidelijken:

[Kaart met uitleg over de plangebieden](#)

- Geef updates over participatiemogelijkheden:

[Update over het gebruik van de mening van omwonenden](#)

- Verduidelijk de rol van de organisatie die de omwonenden informeert via de BouwApp:

[Uitleg over de organisatie](#)

Fase 2: Betrekken

Het is belangrijk om de bewoners (visueel) te laten meedenken en om de besluitvorming transparant te maken. Ook is het belangrijk om omwonenden al in de ontwerpfase te betrekken in plaats van pas tijdens de uitvoering, zodat de omwonenden niet 'verrast' worden doordat een project 'ineens' uitgevoerd wordt. De volgende tools zouden gebruikt kunnen worden:

- Presenteer een realistisch ontwerp van het elektriciteitshuisje:

[Kijkje in het ontwerpproces](#)

- Voeg stemtools of beoordelingsopties toe:

[Stemmen op locatie voor elektriciteitshuisje](#)

[Vraag om feedback achter te laten](#)

- Maak een korte animatie die de functie van elektriciteitshuisjes uitlegt.
- Sta gemodereerd commentaar toe binnen de app, waarbij bewoners hun mening kunnen geven over esthetische keuzes. Bijvoorbeeld in de vorm van het achterlaten van een like of het reageren met een emoticon:



Fase 3: Analyse Feedback & Reactie

Het is essentieel om aan te tonen dat de input van bewoners gewaardeerd wordt. Dit wordt het 'sluiten van de cirkel' genoemd en is cruciaal voor procedurele eerlijkheid en vertrouwen.

- Publiceer een samenvattende post met de analyse van de stemmen en commentaren.
- Leg uit welk ontwerp is gekozen en waarom.
- Motiveer waarom bepaalde verzoeken niet konden worden geïmplementeerd (bijvoorbeeld vanwege technische of wettelijke beperkingen).

[Update over wat er met reacties gedaan wordt](#)


Fase 4: Voortgangsupdates & Lokale Impact

Gedurende de bouw moet de transparantie hoog worden gehouden om frustratie te verminderen.

- Plaats regelmatig updates over de voortgang, startdata en lokale verstoringen.

[Bouwupdate over de bouw van een elektriciteitshuisje](#)

- Verstuur pushmeldingen voor ongemakken zoals lawaai of wegafsluitingen.

🔔 Notificatie (127x) 

📁 Doelgroepen [Annuleren](#)

- Omwonende (2)
- Reiziger (0)
- Opdrachtgever (0)
- Bedrijf (0)
- Toekomstige bewoner/gebruiker (0)
- Overige (0)
- Geïnteresseerde (0)
- Gebiedsvolgers (125)

- Deel foto's of video's van mijlpalen.

[Update over de bouw inclusief foto's](#)

- Reageer snel op vragen, idealiter binnen 48 uur.

Overview

Updates

Schedule

Participation

Contact

About us



Jochem Fortuin
Omgevings manager

 Show translation

Heeft u een vraag, klacht, slim idee of opmerking over dit project?
Stuur mij gerust een bericht via het formulier. Ik beantwoord uw vragen zo snel mogelijk en hoor ook graag uw ideeën of suggesties om het project te verbeteren.

Contact

Name *

Fase 5: Beoordeling na Voltooiing

Om verantwoording af te leggen en lange termijn vertrouwen op te bouwen, is follow-up nodig.

- Publiceer een eind update over het proces en de mijlpalen.

[Update over het behalen van een mijlpaal](#)

- Nodig bewoners uit voor een korte tevredenheidsenquête.

[Uitnodiging voor het invullen van een vragenlijst](#)

- Trek lessen uit een project en leer ervan, bijvoorbeeld door de resultaten van een vragenlijst te evalueren en meenemen naar volgende projecten.

3. Ontwerp- en Communicatierichtlijnen

Om de effectiviteit te maximaliseren, moeten specifieke richtlijnen gevolgd worden:

- Toegankelijkheid: Zorg voor mobiele en desktop compatibiliteit. (dit is mogelijk met de BouwApp)
- Taal: Gebruik heldere, feitelijke taal (Nederlands op B1-niveau) en vermijd technisch jargon.

Doe inspiratie op met de **BouwApp AI** functie

- Visuele ondersteuning: Gebruik 3D-visualisaties, kaarten en infographics om complexe informatie toegankelijk te maken. Het gebruik van 3D-visualisatie verbetert de kwaliteit van de besluitvorming over duurzaamheid en helpt bij het begrijpen van ruimtelijke aspecten.

[3d model van een elektriciteitshuisje](#)

4. Beperkingen en Aanvullingen

De BouwApp is een krachtige manier van communiceren, maar er zijn een aantal beperkingen waarmee rekening gehouden moet worden.

De app is sterk afhankelijk van digitale geletterdheid. Ouderen of minder digitaal verbonden bewoners kunnen uitgesloten worden. De BouwApp moet daarom worden gezien als een complementaire tool en niet als een vervanging voor directe consultatie. Offline componenten zoals brieven, posters en in-persoon ondersteuning (zoals informatieavonden) zijn belangrijk voor inclusiviteit en legitimiteit.

De app is een communicatie-instrument en mist formele beslissingsbevoegdheid. Projectmanagers moeten expliciet communiceren dat niet alle parameters (zoals locatie en veiligheidsnormen) onderhandelbaar zijn, om teleurstelling en wantrouwen te voorkomen wanneer gevraagde veranderingen niet kunnen worden doorgevoerd.

Het kan voorkomen dat de BouwApp weinig gebruikt wordt door omwonenden. Gebruik daarom de BouwApp in combinatie met meerdere kanalen (brieven, posters, korte video's). Vereenvoudig de toegang, bijvoorbeeld door QR-codes op openbare borden te plaatsen die rechtstreeks naar de projectpagina linken.

5. Beheren van Conflicten en Weinig Participatie

De BouwApp kan ook worden ingezet om conflicten te de-escaleren of participatie te vergroten: Erken zorgen publiekelijk en leg uit hoe feedback wordt behandeld. Bied directe contactopties aan, zoals een chatfunctie of contractgegevens van een omgevingsmanager en hanteer een escalatieladder van digitale verduidelijking naar persoonlijk contact door de omgevingsmanager.