

Verslag Bewonersavond Meppel Energie – 24 november 2025 19:30-21:45 uur

Gespreksleider heet iedereen welkom:

Vorig jaar, iets meer dan een jaar geleden ook bij elkaar geweest. Kijken we vanavond op terug. Beladen avond geweest, positief op terugkijken want grote betrokkenheid. Terugkijken op afgelopen jaar: afspraken gemaakt, vooruit kijken ook zeker. Aan de hand van een aantal blokken waarbij verschillende mensen aan het woord komen. Gespreksleider: Gespreksleider, verschillende groepen in de zaal, structuur, lief voor elkaar, inhoudelijk discussiëren, niet op de man, met respect.

Verslaglegging: Verslag wordt gepubliceerd op de website van Meppel Energie, zodat iedereen, zowel aan- als afwezigen terug kunnen lezen.

Zo dadelijk bestuurders van Meppel Energie kijken op wat afgelopen jaar is gedaan. Afspraken die Gespreksleider graag wil maken: reageer op de verschillende inhoudelijke zaken. Bij vragen graag naam noemen voor de verslaglegging, indien niet gewenst, wordt dat ook gerespecteerd. Vooraf geen vragen en opmerkingen, dan gaan we door naar de bestuurders van Meppel Energie.

wethouder: Welkom allemaal, vorig jaar een stuk meer onvrede dan de afgelopen tijd. Betekent dat één en ander gewerkt heeft. Ook introductie EV, Directeur Rendo, één van de twee aandeelhouders van Meppel Energie, gemeente Meppel is de andere aandeelhouder (beide 50%).

De polariteit is zo groot en vertrouwen is zo broos dat er een speciale methode nodig is om dit weer te herstellen. Uitbesteed bij Anke Siegers; op een zaterdag heel druk mee bezig geweest om een soort plan te maken, waarbij het plan door iedereen geaccepteerd is. Aantal aandachtspunten met wat gerealiseerd moet worden + een aantal grenzen afgesproken. Deze grenzen zijn vastgesteld en ook gebruikt op de zaterdag later op de middag: om te kijken welk punt wel- en welke niet aangepakt zou worden. Aantal zijn besproken die niet ter discussie konden staan, zoals lopende procedures. Zelfde ook voor de vaststelling van de tarieven: zo goedkoop mogelijk, maar onderhoud moet wel uitkunnen. Na dit traject kwam een plan/lijst naar voren, die eenieder ontvangen heeft. Beide aandeelhouders ook ontvangen: druk mee geweest, heel overzicht van ontvangen. Goed gekeken naar wat wel, en wat niet op te lossen valt. Niet de hele lijst is af, maar dat is een punt waar Eddy de Vries wat over zou kunnen zeggen.

Directeur ME: gedeeltelijk bij deze dag op 2 november geweest, zelf gedeeltelijk aanwezig geweest. Doorgenomen, wat is er toen afgesproken, wat kunnen we verbeteren, oplossen van storingen, soort monteur/conciërge aanstellen voor Meppel Energie. Bestaande situatie is geprobeerd te verbeteren. Aantal dingen nog niet: zoals onderzoek op allerlei onderdelen van Meppel Energie. Vooral communicatie, informatievoorziening en klachtenoplossing op gefocust voor nu. Hoop is dat we daar voor nu vooral in geslaagd zijn.

Aanvulling wethouder: Van ongelooflijke waarde wanneer huishoudens meekijken met de nieuwsbrief, je wilt juist de gebruiker mee laten denken. Hierdoor makkelijk te lezen, waard toevoegend. Hopelijk is dat ook het gevoel bij jullie. Echt de oproep om het samen te doen, deze oproep komt echt nog vaak terug vanavond. Nog niet alle stappen zijn gezet, maar dat willen we wel. Oproep is: zijn er mensen die zin hebben om mee te doen, dan heel graag.

Gespreksleider: Blok 1: Toekomst en Duurzaamheid, maar eerst even naar de zaal: Zijn er opmerkingen of vragen voor zover:

(bewoner): Benieuwd naar de rol van de gemeente, zijn ook toezichthouder. Is dat ook onderwerp in één van de blokken?

wethouder: die dubbele pet is er, en die zal ook blijven. Zijn niet van plan om 50% aandelen weg te geven.

Gespreksleider: nieuwe wet in de maak: bij warmtenet moet de overheid voor minimaal 50% aandeelhouder zijn.

ME: wcv (warmtewet) komt eraan: moet in publieke handen zijn: bijv. overheid of Rendo.

Wethouder: soort garantie voor bewoners: als de gemeente er nog in zit zou je het gevoel moeten hebben dat je nog iemand aan je zijde hebt.

Vanuit de zaal: dat is niet echt het gevoel.

Gespreksleider: Wil iets aan jullie vragen: Hoe zit het met het vertrouwen? Is dat laag, hoog?

Bewoner: Nee, dat vertrouwen is laag, ik ben erg sceptisch. Heeft in de werkgroep gezeten, dag op 2 nov meegemaakt. We zijn nu een jaar verder, laat maar zien hoe ver we nu zijn. Geen zin in discussie, mijn conclusie is: iedereen had eigenlijk een warmtepomp moeten nemen.

Gespreksleider: Ik kom hier eind van de avond bij je op terug.

Bewoner: er was een bewonerscommissie samengesteld, is deze er nog, en wie zit hierin?

Gespreksleider: Hier komen we in blok 2 op terug. Voor nu blok 1: Toekomst en Duurzaamheid: Meteen met de deur in huis: Hoe levensvatbaar is Meppel Energie? Zijn jullie volgend jaar nog leverancier, hoe financieel daadkrachtig is Meppel Energie?

ME: Beide aandeelhouders hebben geïnvesteerd, dat doe je met het perspectief dat je nog een aantal jaren met elkaar door wil. Zie je ook op meerdere plekken in NL. Moeten van fossiele gas af, warmtenetten gaan ontstaan, dus dit is zeker een oplossing. Voor heel veel situaties wordt gekozen voor warmtepompen, in Nieuwveense landen is gekozen voor warmtenet: is er een mogelijkheid voor warmtepompen?

Gespreksleider: Kan dat minder worden? Kunnen ze over op warmtepompen? Nu 425 aansluitingen?

Wethouder: Nee, ja je kan wel een warmtepomp komen, maar er is een aansluitrecht op het Warmtenet, dus je blijft hiervoor betalen. Dat heeft ook te maken met het warmtenet in zijn algemeenheid: dat is solidair en gezamenlijk. Kan niet één persoon zich aan onttrekken, tenzij je dat van tevoren in calculeert.

Gespreksleider: Kan meer wel? Kan het naar 450/600?

ME: Dat kan wel, ja, ook buiten de Nieuwveense landen om.

Wethouder: goed om hier dieper om in te gaan: wat zou nou het ideale scenario zijn? Groter worden, richting 1500 woningen, misschien nog wel meer. Wat wil je dan nog meer om het duurzamer maar ook toekomstbestendiger maken? Het liefst 2 bronnen, niet 1 bron, zodat je kunt switchen als dat noodzakelijk is. Andere ding is dat zoals het warmtenet zoals het nu is: er best wel warm water door heen gaat. Zijn andere netten waar minder warm water doorheen gaat, en die zijn efficiënter. Je zou als stip op de horizon willen zien: meer aansluitingen, 2 bronnen, en gelaagdheid in de temperatuur. Worden nu ook gesprekken over gevoerd en robuustheid toe te voegen.

ME: beheer is best wel lastig omdat het zo klein is. bied kansen voor ME, op gebied van beheer en onderhoud.

Gespreksleider: wat hebben de bewoners daaraan?

ME: om de kwetsbaarheid eruit te halen. Het is een klein net, is op meer plekken. Bij schaalvergroting kan je beter terugvallen op alternatieven, dat is nu helemaal nog niet. Op dit moment het enige warmtenet in de provincie Drenthe.

Gespreksleider: consequentie dat bewoners daar dus leergeld voor betalen

Bewoner: meer afnemers, zou voor mij 1+1 zijn dat het vastrecht dan ook omlaag kan.

Wethouder: dat is geen gekke gedachte, weet niet in welke vorm, maar dit klinkt wel logisch.

Gespreksleider: Opschalen, brengt ook risico's mee toch?

ME: Opschalen: maak je weer een nieuwe business case, je leert van ervaringen uit verleden en elders, geld ook voor gas, electra, data, altijd risico wanneer je met infrastructuur aan de slag gaat.

Gespreksleider: ME, is een bedrijf dat levert aan klanten. Is ooit overwogen om er een coöperatie van te maken?

ME: Zijn wel verschillende vormen dat er een bewoners vertegenwoordiging zou kunnen komen, maar niet in de vorm van een coöperatie.

Gespreksleider: vind jij dat bewoners voldoende invloed hebben gekregen?

Wethouder: Nee: we hebben te weinig bewoners die hun stem laten horen. Je hebt een stuk of vijf mensen nodig die actief meedoen, daar hebben we er nu te weinig van. Doel is om vanavond echt vertrouwen op te halen. Reactie op dame: er is echt veel gedaan, dag gepend, veel met elkaar gesproken. De gedachte is dat er een plan uit zou komen, en dat dat plan ook echt het plan is. Dat is voor mij belangrijk om te markeren, we kunnen terug blijven harken in scepsis, maar dat heeft geen zin.

Bewoner: laat maar zien, eerst zien, dan geloven. Ik wil ook vooruit kijken maar ik ben wel sceptisch.

Gespreksleider: begint toch met een huis dat warm en koud te krijgen is?

Bewoner: Ja klopt

Gespreksleider: is benieuwd wat er gebeurd is,

Bewoner: ik heb niets gezien afgelopen jaar. Ben wel benieuwd, hoe ver zijn we in de afspraken? Ik denk dat we dit in blok 3 gaan zien?

Bewoner achterin de zaal: afgelopen jaar: communicatie is zeker verbeterd, maar daarnaast hebben we een heel document toegestuurd gekregen door Gespreksleiders destijds; ik had verwacht dat we daar doorheen zouden gaan: staan specifieke afspraken in, die dingen heb ik nu nog niet gezien. Ik dacht dat we deze lijst bij langs zouden gaan: dit is wel gebeurd, dat niet, misschien dat het nog terugkomt, maar mis nu de feedback en terugkoppeling van die dag. Echt het idee dat nog niet alles gedaan is, ik wil graag zien: wat is er wel, wat niet, en waar doen we misschien niets mee, en dan op het einde kijken wat nog open staat.

ME: over en weer afspraken gemaakt, die gaan we in deze blokken ook doornemen.

Gespreksleider: Wil graag door, bewaken van de tijd. Blok 2: Invloed en Vertegenwoordiging?
Gemeente heeft motie gekregen en 2 bewoners aan het woord: Waarom stop je ermee?

Bewoner : slokt teveel op van mijn tijd, gaat privé teveel aan verloren. Ben er destijds ingestapt omdat ik vind dat er iemand moet vechten voor de wijk.

Gespreksleider: heeft het veel tijd gekost?

Bewoner: Ja, laatste tijd echt veel meer, 6 maanden lang heeft het stilgelegen na de bewonersbijeenkomst, voor mij op ongelukkige momenten werden we weer opgeroepen. Toen sceptischer geworden omdat het zo lang stil heeft gelegen.

Gespreksleider: Geldt dat ook voor de andere deelnemer?

Bewoner: Ja wij ook, echt een hele intensieve dag op 2 november, daarnaast ook via buurman veel meegekregen. Na die tijd wilde ik ook graag naar de toekomst kijken, en die kwam maar niet. Leuk, heb me opgegeven voor zo'n bewonerscommissie, maar voordat ze op de lijn kwamen om dit op te starten was het inmiddels juni 2025. Goed dat medebewoner net over de actielijst is begonnen. November 2024 7 bewoners hand opgestoken, maar bij van start gaan in juni nog 4 over. Ging niet goed van start: vertrouwen moest eerst echt hersteld worden, laat eerst maar even zien wat jullie willen.

Bewoner: Wij zijn nu het klankbord, zitten hier namens de wijk. Het is niet onze taak het vertrouwen terug te winnen, dat is aan ME.

Gespreksleider: is dat gelukt?

Bewoner: Met nieuwsbrief wel klein beetje gelukt, maar liggen echt nog veel punten.

Bewoner: ja dat vind ik ook wel, maar nog niet alles is opgepakt. Je merkt wel dat ME probeert het verleden achter zich te laten.

Gespreksleider: er is een actielijst, aantal vinkjes, klopt dat?

Bewoners: Ja dat klopt

Gespreksleider: is er veel gebeurd?

Bewoner: Nee, ik had meer verwacht

Bewoner: Nee, we zijn erbij gegaan als klankbord, we gaan niet jullie taken oplossen. Er is een actielijst die gewoon uitgevoerd had moeten worden.

Gespreksleider: wat had er wel moeten gebeuren?

Bewoner: eerder beginnen met uitvoeren, nu zijn mensen afgehaakt, verhuisd, etc.

Gespreksleider: wat is er meer voor nodig dan alleen maar vinkjes zetten?

Bewoner: open kaart spelen over dingen die ook niet kunnen, bijv. bedrijfsvoering technisch niet: Leg dit alsjeblieft uit aan de mensen waarom en wat niet kan en welke mogelijkheden er wel zijn

Gespreksleider: vertrouwen in, ga jij door?

Bewoner: Nee, ik stop, gaat ten koste van mijn gezin en ontspanning

Bewoner: ik ga nog wel even door, kan goed hulp gebruiken.

Gemeente Meppel: misschien leuk om toe te voegen: we hebben veel met elkaar gezeten, ook met kracht herhalen dat het echt belangrijk is om mee te doen, betrokkenheid op papier te krijgen, zijn ook veel actiepunten uitgekomen. Zit ook een stuk beleving in. Kijkend naar het proces: gedurende de tijd komen enkele acties in een ander daglicht, worden dan soms op een andere manier opgelost. Werkgroep had bijv. graag meegedacht met een app, en dan blijkt dat er al drie apps zijn ontwikkeld die dat boden wat nodig was. Wil graag benadrukken dat die betrokkenheid vanuit de samenleving zo belangrijk is, omdat er anders snel onbegrip ontstaat. Ander punt dat ik wil toevoegen: ging in begin al over de naam: start up groep in plaats van een bewonersgroep: werkgroep wil geen verantwoordelijkheid naar de wijk toe. Dit moet je met elkaar ontdekken, welke vorm dit moet krijgen?. Moet uiteindelijk naar een volledige bewonerswerkgroep toegroeien, wil verder benadrukken dat de vergaderingen in een gezellig en leuk sfeer plaats vonden.

Gespreksleider: kan me voorstellen dat mensen niet echt zitten te springen om lid te worden: kost tijd, gaat lastig, gaat niet zoals je het wilt. Wat is een goede reden om wel lid te worden?

Bewoner: je hebt echt wel wat te zeggen, er wordt wel echt naar je geluisterd. Het is niet zo dat alles zomaar kan, maar bijv. met de communicatie wordt echt wel naar onze adviezen geluisterd. Bijvoorbeeld ook met de monteur: die kan uitleggen waar zit het probleem: bij wie moet ik aan de bel trekken?

Gespreksleider: wanneer zou zo'n groep echt succesvol kunnen zijn?

Bewoner: Meerdere mensen aan sluiten, en niet labiel op 2 of drie mensen leunen, dat is te weinig. Dan krijg je ook meer geluiden uit verschillende plekken uit de wijk. De burens die ik in de speeltuin etc. spreek, die geluiden neem ik mee naar de overleggen. Die personen willen daar zelf niet qua tijd of energie in zitten, maar wel heel fijn om deze geluiden mee te nemen.

Gespreksleider: Vragen of opmerkingen?

Wethouder: Ik heb nog wel een dingetje: hadden verwacht om vandaag de lijst met punten bij langs te lopen. In mijn beleving zouden we dat juist in de bewonersgroep bespreken: is dat dan wel gebeurd en hoe hebben jullie dat ervaren? Goed om dat nog wat breder te trekken.

Bewoner: dat is wel gebeurd: actielijst is de basis voor de gesprekken steeds geweest, met nadruk op de communicatie afgelopen tijd. Ook vragen gesteld over de app, portaal, etc. Eerste weken die actielijst dus, maar daarna ook tijd voor andere punten. Goed om te weten: dit hebben we voor besproken, wilden voorkomen om met deze hele groep de hele actielijst door te nemen. Vanavond vooral een goed gesprek voeren en niet alleen deze lijst af lopen want dan kun je het gesprek niet in gaan.

Gespreksleider: nog aanvullingen of vragen?

Bewoner: begrijp dat jullie startup zijn en dat het meer naar een volksvertegenwoordiging moet: dat is best lastig en geeft ook verantwoordelijkheid

Bewoner: klopt, vind ik ook lastig. Ik voel er niks voor om als een soort aandeelhouder te zitten, maar iets meer dan dat het nu is zou wel goed zijn. Ligt nog helemaal open wat deze rol moet worden. Zijn een aantal opties, aantal dingen kunnen ook niet en dan is het de vraag wat we willen.

Gespreksleider: voelt de rol nu meer als adviseur?

Bewoner: ja, zo voelt het echt. Je koppelt terug wat er speelt in de wijk.

Bewoner: 8 december noemen: Vervolgoverleg, hulp is nodig, noteer het alvast in je agenda.

Gespreksleider: Dank, niet alleen voor vanavond. Nu eerst even koffie drinken, kwartiertje daarvoor gebruiken en dan weer door, nu tien voor half negen.

PAUZE

Gespreksleider: Goed, we zijn er weer. We gaan verder met blok 3, (ME): wat is er afgelopen jaar gedaan? We gaan vier adressen ombouwen en daar ervaring opdoen. Deze proef start in januari en is heel belangrijk vanuit techniek. Daarnaast gaan we ook aan de slag met de slimme meter, daar zijn nu twee aanbieders voor.

bewoner: Over de app: is de startup groep geconsulteerd in het uitkiezen van deze app?

Gespreksleider: Wat wil je in de app zien?

bewoner: Overzicht, het verbruik, verder is het niet belangrijk.

ME: Als je ook kijkt naar de startup groep, hebben we natuurlijk de lijst bij de kop gepakt en hebben we de conclusie getrokken dat communicatie een heel belangrijk ding is en we zeker op ingezet hebben. Maar daarnaast moeten we ook aandacht hebben voor de storingsen. En zoals net ook al aangegeven met de inzet van ons eigen storingsmonteur; Stefan, hebben we een heel duidelijk signaal gegeven dat die storingsen snel opgelost moeten worden daarmee ook denk ik kunnen aantonen dat dat gewoon werkt. Op het moment dat die dat Stefan snel actie kan ondernemen als er een telefoontje is van een van jullie om een storing op te lossen dan werkt dat gewoon goed, dus daar zijn we heel blij mee. Dat dat in ieder geval goed gelukt is. Dus aan de ene kant communicatie en de tweede kant oplossen, en het derde spoor dat we belopen hebben is techniek en dan zijn we er eigenlijk binnen techniek twee belangrijke factoren waar we weliswaar wat intern mee bezig zijn geweest en dat klopt wel wat ik nou terecht zeg. Ze Laten niet alles zien en daar moeten wij nog wel wat meer in oefenen om te delen waar we mee bezig zijn.

Twee van die dingen waar we mee bezig zijn is de problemen aan de afgifteset, een heel duidelijk en heel belangrijk probleem. Heel vervelend probleem ook voor jullie, ook voor ons, maar met name voor jullie, hè? Dat de afrekening niet goed is dat dat gecorrigeerd moet worden. Dat moet allemaal achteraf gebeuren, heel vervelend. Zeker voor jullie ook voor ons. Probleem In de afgifteset.

Het tweede waar we mee bezig zijn vanuit techniek is de uitrol van de slimme meter, de slimme warmtemeter. Nou, die beide processen vanuit techniek, daar heb ik flink wat voortgang geboekt gelukkig. En om dan bij die eerste te beginnen de afgifteset. Er zijn twee types van die afgifteset in de wijk en voor beide types hebben wij een soort ombouwset Laten ontwikkelen door een partij. Die heeft daar de opdracht voor ontvangen en die is nu bezig om een ombouwset te maken. Dus we krijgen twee ombouwsets om dat sluipgebruik te voorkomen. Er worden dan twee kleppen vervangen In de installatie en er wordt een regeling compleet vervangen. En met die nieuwe aanpak van die regelaar of eigenlijk afgifteset wordt dan ja, dat wordt opgevaardeerd, waardoor het sluipgebruik niet meer voorkomt.

We gaan daar een proef mee doen zodra de onderdelen binnen zijn. We verwachten dat dat januari is ongeveer, dan gaan we dat een aantal maanden testen en dan kunnen we zien: Is dat sluipverbruik geluid in situaties dan ook echt voorbij? Want dat is wat we echt met elkaar willen. Als we dat na die aantal maanden hebben kunnen aantonen; Dan gaan we dat op het moment dat waar zit het aandeelhouders, de investering goedkeuren, de financiële investering goedkeuren, dan gaan we dat

natuurlijk helemaal uitrollen, zodat niemand meer daar problemen mee heeft en dat dat vind ik een hele belangrijke ontwikkeling. En ik hoop echt dat we daar echt snel resultaat van gaan zien, zoals gezegd, begin januari gaan we daar echt mee bezig. In het veld gaan we 4 adressen ombouwen en ervaring op doen. Nou, zelf ben ik daar heel blij mee en want daar heeft ook nog iets over in de nieuwsbrief gestaan volgens mij. Dit is wat we gaan doen en wat we wat we gedaan hebben in de afgelopen periode. We hebben de partij gevonden, we gaan een proef doen en dan gaan we als we de goede resultaten zien, daar volgend jaar de uitrol doen naar iedereen. Nou, Dat is vanuit techniek een belangrijk punt.

Daarnaast is slimme meter. Vanuit de wetgeving moeten we voor eind volgend jaar alle woningen hebben voorzien van de slimme meter. Nou, we hebben daar twee partijen in de vergelijking, daar is één partij uitgekomen die zowel de slimme meter kan leveren-, de communicatie daarvoor-, als de app die daarbij hoort. De andere partij had ook geen app, dus die kon slechts een deel leveren. Nou die nieuwe partij die dat kan gaan leveren, die moet nog één vinkje hebben In de voorwaarden die wij nodig hebben. En dan kan daar de opdracht gegeven worden. We verwachten dat we dat binnen een aantal weken kunnen doen en dan kunnen daarmee ook de slimme meters als uitrol in opdracht gegeven worden. Zodat dat inderdaad volgend jaar uitgerold kan worden en dan hebben we daar ook een vinkje gezet om in ieder geval de meters te verslimmen en daarmee ook via de app van jullie je verbruik inzichtelijk te kunnen maken. Dat zijn de stappen die we daarmee hebben gezet. Dat is een hoofdlijnen wat ik wat ik graag zou willen benoemen

Gespreksleider: Oke, begin ik bij die laatste, die slimme meter. Er is één partij, want die heeft ook een app. Die heeft dus een proof of concept?

ME: Ja, Dat is een partij die dat heeft zelf bij een andere partij ook operationeel. Het is niet iets helemaal nieuw, maar noem het maar een standaard product wat door de wol geveerd is.

Gespreksleider: Want wat is jullie ervaring hiermee?

ME: Wij hebben laatst zelf ook weinig invloed op die app, want dit is een uit-ontwikkeld product. Maar het is wel een product wat hiervoor geschikt is.

Gespreksleider: Ja, omdat anderen verteld ook hebben aan jullie, en het is prima met die lui? Want je loopt wel op eieren, dat besef je je natuurlijk wel?

ME: Eens, en daardoor proberen we ook de juiste dingen te doen. Dat is niet altijd makkelijk, maar hier hebben we het vertrouwen in dat dit goed gaat.

Gespreksleider: Ja, Stefan en monteur daarvan zei je en dat gaat goed. Waar blijkt dat uit?

ME: Nou, Als je kijkt wat Stefan noem het maar ophaalt uit de wijk?

Bewoner: Mag ik hier een vraag over stellen? Ook met dat vorige punt van de app, is daar dan ook over gesproken met de startup mensen? Zijn ze daarin geconsulteerd?

ME: Ja, kijk, inhoudelijk kunnen we over de vormgeving of de inhoud van die app, daar kunnen we weinig over zeggen. We hebben een aantal weken of maanden geleden hebben we het er al over gehad dat de mogelijkheden daarvoor gewoon nul zijn. Eigenlijk de keuze die je hebt voor de app is wel of geen app. Maar ja, Dat is natuurlijk niet echt iets wat besproken hoeft te worden.

Bewoner: Ik kan me voorstellen dat je dan dat je bijvoorbeeld laat zien van, hé, dit doet de app, hoe kijken jullie ertegenaan, wordt de klankbordgroep hier qua functie niet voor gebruikt dan?

ME: Dat hebben we die nog niet voldoende gebruikt, dat klopt.

Bewoner: Dat zou in mijn optiek dan wel ideaal zijn om te vragen aan de bewoners. Nou, we gaan dit dan eventueel gebruiken, het is eigenlijk de enige optie. Als dat helemaal niet voldoet volgens die klankbordgroep, dan zou je kunnen zeggen: misschien kun je dat beter niet doen. Ik probeer niet te negatief te zijn. Het is juist goed waar jullie mee bezig zijn, maar dit zijn juist de dingen volgens mij die dan eventjes gebruikt om te worden.

Gespreksleider: Wat zou jij daarin willen zien in zo'n app?

Bewoner: Zo'n app wil je het gewoon in het verbruik zien wat jij voorbij komt en een overzichtelijke manier. Dus dat je gewoon overzichtelijk kunt zien: Dit is mijn gebruik veel meer hoeft je volgens mij niet te zien.

Gespreksleider: En ook hoe was dat dan met vorig jaar, dus dat je nog een benchmark hebt?

Bewoner: Ja ook je historie et cetera. Net zoals je gewend bent eigenlijk van je energieverbruik van je elektriciteit. Et cetera wat je tegenwoordig op die manier wel kan inzien, dat is wat mensen denk ik verwachten.

ME: Dat, dat zit er inderdaad in, dus ja, daar kan ik vrij eenvoudig in zijn dat zit erin.

Gespreksleider: Maar goed, het ging nog om de procedure. Wat is dit besproken bij de start-up groep? Bewoner, is dit een onderwerp geweest?

Bewoner: Eigenlijk, pas toen gezegd is, er zijn niet zoveel partijen op de markt en dus we laten het langst willen heen gaan. Ja, we zijn wel nog geïnformeerd, maar we zijn niet betrokken, zoals meneer zegt net, aan de voorkant.

Gespreksleider: Het is natuurlijk gewoon een leverancier en geen app ontwikkelaar denk ik, hè, Het is ondersteunend?

ME: Eens, het is een product en onderdeel van het totale pakket, hè? Dus die communicatiemodellen; en daar zit dan een app bij die dat inderdaad precies inzichtelijk maakt.

Gespreksleider: Tenminste, zoals ik het hoorde, Ik denk dat er dus niet zo veel te constateren valt.

Bewoner: De vraag was voor mij meer inderdaad van je hebt dus al een klankbordje in ieder geval, en gebruik je die dan ook want op dit moment gebruik je die dus eigenlijk niet.

ME: Dat klopt, dat ben ik met je eens en dat is een goed signaal. Nemen we zeker mee, dankjewel.

Gespreksleider: Ja, want als we dan daar toch even over hebben, hè? Even die die klankbordgroep? Ben je daar zelf tevreden over?

ME: Het zou mooi zijn wanneer er meer nog meer bewoners bij betrokken zouden zijn. Wat ik erg plezierig vind, is wat ik net ook zei, is dat je kunt daar een soort relatie opbouwen dat je inderdaad dingen snel kunt delen heen en weer. Je kunt snel iets pingpongen. Wij zijn allemaal bedrijfsblind op het moment dat wij iets gaan zeggen en uitleggen en presenteren, doen we dat op een manier dat we denken dat het duidelijk is. Maar het is voor de meeste mensen niet duidelijk, omdat wij natuurlijk gewoon bedrijfsblind zijn. En dan helpt het geweldig als iemand zegt, ja, wat, maar wat bedoel je nou werkelijk, wat wil je nou echt steeds zeggen? En daar is zo'n signaal vanuit de bewoners gewoon super waardevol en die lijn kan je doortrekken. Wat zou je dan nog meer daarin kunnen vertellen? Dat is een heel interessant speelveld, want dat weten wij ook niet van wat kunnen we delen? We kunnen niet alles delen, we kunnen niet alles voorleggen aan de bewoners ter

besluitvorming, want dat werkt met een intern proces, of bedrijfsproces werkt dat ook niet zo. Dus je kunt niet alles doen, maar we kunnen wel meer doen.

Bewoner: Wat dan?

ME: Dat vind ik een goede vraag, maar ik heb daar niet heel veel concrete voorbeelden van. Dat moeten we ook in het werk gaan zien waar we tegenaan lopen. Je zou bijvoorbeeld kunnen denken aan, ik heb het net gehad over die afgiftesets, hè? Dan gaan we een pilot mee doen. Die resultaten die kunnen we bijvoorbeeld eerder delen en van wat. Wat hebben we nu zien? Wat zien we nu gebeuren? Wat betekent dat nu? Is het een positieve pilot geweest of is het toch niet helemaal wat we willen? Dus daar kunnen we meer in zijn, dan dat het stil blijft en dat er ineens iets wel of niet gebeurt. Daar zouden we gewoon concreter in meer en beter kunnen communiceren als voorbeeld.

Gespreksleider: Snap jij de scepsis?

ME: Ja absoluut, helaas wel.

Gespreksleider: Waarom snap je dat?

ME: Omdat het ik ben heel lang geleden ben ik hierbij betrokken geweest bij het proces. Echt 15 jaar geleden. En Als je nu inderdaad 15 jaar verder kijkt, dan zie je dat er in de tussentijd heel veel problemen zijn geweest, ook weer opgelost maar het heeft een hele lange geschiedenis. En als het zo lang duurt dat het oplost, dan moet je het nog wel even zien dat het de goede kant op blijft gaan. Ik denk absoluut dat het de goede kant op gaat. Zeker dat zien we ook, hè? Dat wat je net zei, Stefan haalt dat geluid ook op uit de buurt als hij bij bewoners is geweest, dan zie je dat het beter gaat. Maar we zijn nog lang niet klaar

Bewoner (bewoner): Het is al wel gezegd, het is heel erg wel gefocust op Stefan en ik heb het ook al eerder aangegeven van. Dat het wel goed is om dat wel te gaan digitaliseren, maar als Stefan straks de loterij wint op nieuwjaarsdag, dan is hij weg, nou ja, en dan is er dan een tweede Stefan? En nou ja, dat vind ik wel heel labiel en nog steeds ook wel onduidelijk, want het is Stefan maar, waar zit het probleem hem in en waar kunnen we de oplossingen vinden? En ja, wat kunnen we daarmee?

ME: Eens. Daarom zijn we echt, die echte problemen aan de afgifteset uit de wereld hebben. Want dat is een heel belangrijk onderdeel van veel irritatie en terecht dus als dat de wereld uit is, dat zou al heel veel schelen. Maar parallel proberen we ook aan kennisoverdracht te doen van die kennis die Stefan heeft aan de andere storingsmonteurs bij de andere storingsorganisatie van Co-Gas. Hij heeft daar regelmatig werkoverleg mee om te kijken van joh ik zie dit daar gebeuren. Hij legt hij ook vast in de systemen, zodat het ook niet alleen maar een eilandje van kennis is. Want ja, wat je zegt, klopt, als Stefan inderdaad die loterij wint dan moeten we zorgen dat zijn kennis nog wel een beetje bij ons blijft.

Gespreksleider: Hoe ga jij de kwaliteit waarborgen? Je hebt het over een afgifteset, een pilot draaien. Uiteindelijk gaat dat uitrollen, maar ik kan me voorstellen dat bij bewoners ook op dat onderdeel heel veel scepsis is. Als je in je portemonnee geraakt wordt, dan vind je dat niet leuk. Hoe ga je die kwaliteit waarborgen?

ME: Nou, daarom gaan we dat gedurende een aantal maanden gaan we dat testen. Minimaal 3 maanden gaan we die pilot draaien met 4 verschillende installaties. En dan denken we dat we voldoende informatie hebben echt uit de praktijk dus hè? Dus niet meer een laboratorium opstelling, maar echt gewoon in de praktijk bij de mensen thuis op 4 locaties.

Gespreksleider: Is er al bekend, welke 4?

ME: Dat zijn waarschijnlijk dezelfde mensen die nu ook aan de pilot voor de app meedoen.

Gespreksleider: Oh, daar wordt al een pilot meegedraaid?

ME: Ja, de uitlezing is dat.

Gespreksleider: Betrek je hun ook bij de besluitvorming, worden daar bewoners bij betrokken? Of zeg je van nou, nee, oke die wordt het en?

ME: Ja, het is zo dat je wilt daar beperkt dingen delen, maar je kan niet alles delen, omdat het bedrijfsmatige informatie is die nog geanalyseerd moet worden. Je kunt niet alles op straat leggen ter besluitvorming. Zo werkt het niet. Nou ja, ik neem wel het signaal mee dat we daar meer en transparant in kunnen delen.

Gespreksleider: Maar ik bedoel, hè? Zij willen graag dat vertrouwen weer terugwinnen. Ik zou mij kunnen voorstellen: Ik weet niet of het mogelijk is, hé, ik werp het maar even op. Je hebt vier oefensets he, stel nou je pakt er twee uit en je zegt van nou, ik vind A en B die vind ik eigenlijk wel heel erg goed. Het is mij om het even of het A of B is. Ik ga dat met de bewoners, dat wil ik met ze bespreken, zodat we een gezamenlijk besluit hierover nemen, dan maak je ze ook mede eigenaar, van het besluit of past dat ook niet in de bedrijfsvoering?

ME: Nou, het punt is, omdat je snel wilt ingrijpen of je wilt snel inzicht hebben in het functioneren van die van die afgifsets, dan moet daar dus al een uitlezing op zitten, die afstandsuitlesing, die moet dus al die werken. Dat zit maar toevallig bij die 4 adressen waar wij die pilot aan het doen zijn, dus het is logisch omdat ook daarvoor te gebruiken. Anders moet je ook die uitlezing op die andere set gaan opbouwen. Dat zou niet efficiënt zijn.

Gespreksleider: Nee, maar uiteindelijk blijft er gewoon één over.

ME: Hoe bedoel je?

Gespreksleider: Je gaat voor één kiezen.

ME: Nee, wat we nu doen is we testen twee sets: TYPE A, TYPE B in het veld zijn die beide types gebruikt, dus die moeten sowieso vervangen worden. Maar we willen van beide aantonen dat ze werken, dus daarom doen we 2 keer 2.

Gespreksleider: Ja oké. We zijn nu ruim een jaar onderweg, je bent directeur hè? Je kijkt ook kritisch naar, je eigen organisatie; op welk onderdeel ja hadden wat jou betreft anders gemoeten?

ME: Wat mij betreft is het toch het punt Communicatie. Dan kijk ik ook een beetje naar ME en er gebeurt ook al heel veel. Maar ME gaat daar straks ook van alles over vertellen. Ik denk dat wij daar beter en sneller en transparanter kunnen acteren.

Gespreksleider: En, waarom is dat niet gebeurd?

ME: We worden nu wat beperkt in de techniek die we gebruiken die er onder ligt, hè? Dus dat is de techniek voor de website, de techniek om te e-mailen Dat is heel basaal. ME kan daar straks op ingaan, de techniek om SMS'jes te sturen daar moeten we echt nog wel wat stappen zetten. Absoluut.

Gespreksleider: Ja oké, maar goed, dan gaat één richting op. Je hebt In de communicatie bij ons zender, Maar het is altijd fijn als je feedback krijgt. En dat is het inderdaad wel zo, Bewoner en Bewoner en Gerben dat jullie eigenlijk maar met zo een klein comité zijn. Als je hier iets gezamenlijk wil oppakken, dan moet je ook wel een stevige groep hebben.

Bewoner: ik heb in de werkgroep gezeten met 7 personen. 4 daarvan zijn echt verhuisd vanwege deze problematiek. Er zou een plan gemaakt worden, we zijn echt tijden verder maar we schieten niet op.

ME: ben ik niet mee eens, aanpassing voor afgiftest is doorgegeven, in januari kunnen we verder. Ik kan nu inderdaad nog niets delen

Bewoner: Duur, vertrouwen is weg, meer mensen verwacht, het duurt echt te lang. Ik kan wel schreeuwen, dingen zeggen, maar het heeft toch geen zin, gevoel dat dat de reden is waarom mensen niet komen.

ME: leverancier van afgiftest die een groot deel van het probleem veroorzaakt: kunnen we hun verplichten het probleem op te lossen? Juridisch gezien: nee, dat kan niet. Geen resultaat so far. Daarom nu een andere partij gekozen met gevoel dat we daar wel resultaat mee gaan bereiken. Januari met ombouw bezig en maart resultaten delen en hopelijk vlag uit.

Gespreksleider: gaat duidelijk iets mis in de communicatie

Bewoner: ik mis; wat weerhoud jullie om af en toe even te laten weten om dit soort zaken even te delen?

ME: super vers van de pers, opdracht is vier dagen geleden gegeven. Signaal is heel duidelijk, proberen meer en eerder te delen.

Bewoner: laat ook weten dat iets niet lukt of meer tijd nodig heeft, dat kan ook om rust te geven.

Gespreksleider had u hem al eerder willen hebben deze bijeenkomst?

Bewoner: ja gewoon om te horen hoe de ontwikkelingen zijn, ik hoef niet mee te besluiten maar wil wel graag op de hoogte blijven. Ik wil heel graag participeren in het wijkplatform, maar wil niet participeren in Meppel Energie.

Bewoner: benieuwd, die afgiftest: wordt deze sluipverbruik vermoed op deze adressen?

ME: Ja, daar is sluipverbruik geweest

Bewoner: ook op mijn adres gemeten, en ze komen ieder jaar meten maar we weten nooit wanneer.

Gespreksleider: ME gaat hier zo wat over zeggen. Voor nu eerst prangende andere vragen?

Bewoner: Ik vroeg me toch af, we zitten in het kopje techniek: in 2030 moeten biomassa's centrales gehalveerd worden, gaan jullie dat halen? En gaan jullie ook wat doen met meerdere bronnen, bijv. gedeeltelijk elektrisch of volledig? Bespreken jullie dat ook?

ME: wij kopen de warmte in, dat is een producent die buiten de bedrijfsvoering valt. Maar als je schaalvergroting kan toepassen en Noordpoort kunt aansluiten wordt het heel interessant, combinatieslagen maken. Zijn zeker richtingen die verkend worden, maar nog niets concreets

Bewoner: we nemen het af van hun, maar zijn zij bereid om te investeren?

ME: centrale die er nu staat is geschikt voor het aantal woningen dat aangesloten is.

Bewoner: bereid investeren?

ME: meenemen in ontwikkelingen en dan kijken of ze aansluiten, wij hebben daar zelf weinig zeggenschap over. Misschien nieuwe producent bij ontwikkelingen Noordpoort.

Bewoner: politiek correct antwoord, vraag is eigenlijk ja of nee: zijn zij bereid te investeren?

Gespreksleider: moeten we dat niet vragen aan de partij zelf die daar over gaat?

ME: Ja eens

Gespreksleider andere vragen?

Bewoner : business case van ME: heel veel geld in gepompt laatste jaren, begrijpelijk geen concrete cijfers, ook wel gehad over onderhoud van het systeem, normaal ook wel voor CV ketel. Is ook geld gereserveerd voor onderhoud op termijn? Bijv. vuil water in de leidingen?

ME: jazeker, curatief onderhoud: betekent wanneer iets stuk is dat we het vervangen. Doen dus geen preventief onderhoud, te kostbaar binnen dit systeem. Niet ieder jaar, die kosten liggen hoger dan gewoon vervangen.

Bewoner: leg ook dit dan in communicatie uit, hier zijn we niet van op de hoogte

Gespreksleider: alles wat jullie kunnen delen, deel dat alsjeblieft.

Bewoner: Gemeente Meppel is bij ons geweest in het wijkplatform, alle ins en outs verteld maar ook aangegeven dat er in het begin een buis te weinig is aangelegd. Dit geeft tenminste wel de benodigde uitleg, waardoor je begrijpt waarom de situatie lastig is.

Gespreksleider: Zullen we naar ME gaan?

Blok 4: Bejegening en communicatie: ME

ME: in 2014 eerste aansluiting meegemaakt. Wil graag e.e.a. toelichten. Eerst vraag beantwoorden over sluipverbruik: meter uitlezen bij adressen, daarmee maken we beoordeling over sprake is van sluipverbruik. Ooit bij KIWA laten toetsen. Dat gaan we over 2025 weer doen. We hebben de adressen van afgelopen jaar, + spelregels KIWA, bij welke adressen/verbruiken moeten we dat gaan doen. Je kan je hier ook voor aanmelden. Wel gezegd, we doen dit vanaf 2 januari: waarom? Dan hebben we de meetdata van het hele jaar 2025. Dan is er een volledig beeld waarop de beoordeling gebaseerd kan worden. Alle adressen in grote bak, uitnodigingen uitsturen (mensen aanschrijven, we komen graag langs, meter uitlezen, bezig met beoordeling), mensen kunnen voorkeur opgeven, kijken hoe dit tot 100% dichtkomt. Ook goede uitdaging: afrekening in januari versturen: lastig om en de correctie te maken + de juiste afrekening. Dat is echt het streven.

Bewoner: dus in een keer een goed overzicht, daarin zie je ook het sluipverbruik?

ME: ja, correctie erbij met dat je ook dit kan zien. Begin en eindstand verandert niet meer. Even terug naar 2 november vorig jaar, hadden we kwestie: waarom zaten we bij elkaar? Enerzijds gevoel dat het schort aan informatievoorziening, daar scoren we een onvoldoende. 2^e punt was: voelen niet voldoende gehoord en problemen die niet opgelost werden. Gevoel kastje naar de muur: Installateur zegt: legt aan ME, water is vervuild, ME geeft aan: nee gaat om binnen installatie, dat gaat niet over ons. Dit was één van de belangrijkste aanleidingen voor bijeenkomst. Nu Stefan: pakt alle meldingen op, alle meldingen komen nu binnen. Kan contact opnemen met bewoner, komt langs, kan zien waar het aan ligt en laat dan weten wat er aan de hand is. We hebben juiste contacten om dan contact op te nemen voor bijvoorbeeld het binnenwerk, dat loopt volgens mij nu best wel goed. Vervolgens: start up groep: onderkent, naast het puntenlijstje, we moeten die informatie naar de bewoners weer op gang brengen. In de tijd van het wijkplatform ook wel eens gedaan, maar zat niet echt structuur en standvastigheid in. Met de start up groep afspraak gemaakt om allerlei onderwerpen gewoon te gaan informeren via nieuwsbrief, in principe 4 keer per jaar. Lange lijst met onderwerpen, daardoor misschien ook automatisch met elkaar ervoor gezorgd dat er duidelijk gecommuniceerd werd. 1

reactie: top, fijn dat het op papier is gedaan. Wil niet zeggen dat we het daarbij laten, blijven we over in gesprek. Hoeveelheid aan onderwerpen waar we het over hebben is nog wel een ding: dan ga je alles inkorten omdat het consumeerbaar moet blijven. Het is heel moeilijk om een groot verhaal met alle ins- en outs alles compleet te maken: beste uitdaging. Denk nogmaals dat we een heel eind de goede kant op zijn gegaan, maar daar zit verbetering in.

Gespreksleider: toch kritiek op het feit dat er te weinig gecommuniceerd is. Ook al heb je veel onderwerpen en stuur je 4 keer een brief, blijkbaar gaat het niet om de hoeveelheid maar om de kwaliteit. Hoe zorg je ervoor dat dit in 2026 beter gaat?

ME: Hoop echt ook met de rol van de bewoners: geluiden opvangen en vertalen in een product.

Gespreksleider: niet de indruk dat er meer mensen in de start up groep gaan, wat als niemand de hand opsteekt om in die groep te gaan? Wat gaan we dan doen?

ME: dan uitvragen wellicht: over welk onderwerp wil je nog informatie hebben?

Gespreksleider: Start up groep is ook de schakel tussen ME en de wijk. Als die er niet is, is er geen tussengroep meer, heb je dan een probleem?

ME: Ja en nee

Bewoner: in principe heb je een website waar je info over het systeem kunt delen die voor bewoners interessant of nuttig zijn. In nieuwsbrief lopende zaken of toekomstige zaken behandelen. Je hoeft niet op zoek te gaan naar allerlei onderwerpen om extra informatie over te geven, we willen als bewoner gewoon weten, wat loopt er, wat speelt er.

Gespreksleider: maar als die start up groep alleen nog uit Bewoner bestaat, die groep is wel de schakel tussen de wijk en ME.

Bewoner: Je wilt gewoon informatie geven over processen die lopen, je hoeft helemaal niet besluitvorming exact te delen, maar wel de duur van processen, wanneer vertraging, mensen meenemen. Dan krijg je ook geen reactie, je wil gewoon geïnformeerd worden, i.p.v. actief ophalen of er nog zaken zijn die belangrijk zijn voor ons? Gewoon zeggen: de dingen die er zijn en spelen die kunnen we delen. En op moment dat de monteur goed bezig zijn, problemen opgelost, dan krijg je vanzelf ook mensen die zeggen: als ik een probleem heb wordt het opgelost en dan heb je gewoon een dienstverlening.

Gespreksleider: ga jij in de start up groep?

Bewoner: ik zit ook met privé omstandigheden, maar ik zou dat op termijn wel willen en ook uitproberen of het te combineren valt.

ME: wij hebben echt niet de wijsheid in past, dus voedt ons vooral met goede ideeën.

Gespreksleider: is er een communicatieadviseur in dienst?

ME: nee, niet echt, maar dat signaal is duidelijk.

Bewoner: niet een extra medewerker met extra uren waardoor er weer extra kosten zijn. Maar gewoon op noodzakelijke punten, niet allemaal extra punten. Moet gewoon een lean, slimme manier zijn om dit te regelen. Bedrijf is maar klein, dus hoe meer mensen ermee bezig zijn, hoe duurder het gaat worden, dat is niet de bedoeling.

Gespreksleider: wie levert er onderwerpen aan?

Bewoner: Meppel Energie. Maar neem mensen mee in de problemen, de oplossingen en de termijn daarvan. Zit hem echt op procesmatig, neem ons daar in mee.

ME: sluisverbruik zullen we beter in communiceren, eindstanden jaarrekening, die gaan we zeker bij de kop pakken.

Bewoner: Dat is aanbodgericht: ik hoef de vragen niet te bedenken

ME: nee, klopt. En met de pilots over die 4 pilotprojecten, gaan communiceren over deze projecten zodra we daarmee beginnen, ook met de slimme meters, wij komen met de actuele onderwerpen.

Bewoner: komt te voet, gaat te paard, het groeit.

Buurtbewoner: meer een tip: wat ik soms wel mis is een stukje empathie in de communicatie, bijv. bij sluisverbruik. Net even dat stukje: goh wat vervelend dat je dit probleem hebt. Voorschotbedrag gaf mij best wel wat stress, zonder empathie is dat best wel heel vervelend. Ook als je mailt dat er in de vakantie groot verbruik is geconstateerd, is het wel fijn dat je terugkrijgt van goh wat goed dat je dit opmerkt, o.i.d..

Gespreksleider: dank voor de tip

ME: Helder.

Gespreksleider: ME, dankjewel, je mag hem even aan ME geven. Niet zo bedacht om het samen af te sluiten, maar wel goed om te merken dat het bij blok 3 en 4 loskomt. Wat heb jij nu opgepikt als jouw verantwoordelijkheid waar je bij wijze van spreken morgen op kantoor komt?

ME: had mezelf een hoger rapportcijfer willen geven, maar de communicatie is nog steeds niet goed

Gespreksleider: maar wat pak je dan nu op?

ME: Nieuwsbrief: duidelijker communiceren, kleinere onderwerpen oppakken, ook via website vaker, kleinere updates geven over wat je speelt. Kijkje in de keuken is gewoon mogelijk.

Gespreksleider: het in de benen krijgen van de start up groep is lastig, hebben wel iemand die mee wil denken. Zou je het ook als een optie zien om in de kwartalen van 2026 zien om Meppel Energie naar de wijk te laten komen. We komen naar jullie toe, laten we dan maar de wijk in gaan, of we spreken ergens af, maar we gaan aan tafel zitten en jullie bijpraten. Dit is wat wij willen, wat vinden jullie hiervan?

ME: dat is echt de live versie van de nieuwsbrief

Gespreksleider: dan heb je toch ook feedback, dat is toch heel fijn?

Bewoner: als de nieuwsbrief de informatie bevat hoef je dat niet nog een keer te doen. Punt 2, die feedback die je dan terug wilt krijgen. Dat andere punt: als mensen een probleem hebben is het ook hun verantwoordelijkheid om dat aan te geven. Moet wel echt iets met het probleem gedaan worden want je kunt wel de wijk in om meer informatie op te halen, maar als er blijkbaar niet altijd iets met die problemen gedaan wordt, kom je daar dus niet mee verder.

Gespreksleider: ligt opdracht vanuit gemeente dat er burgerparticipatie moet zijn. Maar als er niemand in die groep wil moet je misschien kijken naar een andere oplossing.

Bewoner (bewoner): je ziet in de nieuwsbrief ook nergens terug dat er overleg is geweest met de startup groep?

Bewoner: hebben we in de nieuwsbrief wel aangegeven dat we in de commissie bij elkaar zitten. Klopt wel dat we niet een regie rol in dat proces hebben aangenomen. Zouden in de nieuwsbrief wel kunnen zeggen waar we wel en niet actief in geparticipeerd hebben.

Bewoner (bewoner); je verwacht dat in de nieuwsbrief wel meekomt met besluiten die wel en niet genomen zijn en dat je weet wat er gedaan kan worden.

Gespreksleider: communicatie is belangrijker dan een startup groep, zorg nou eerst dat die communicatie op orde is, haal informatie op via de wijk, via Stefan, wat leeft er. En als dan blijkt dat er iets speelt/leeft, ga dan met elkaar in gesprek.

Bewoner (bewoner): burendag, buitenspeeldag, daar kun je ook bij aanwezig zijn.

Bewoner: tegelijkertijd ook wel proberen: wie erbij wil zijn, nodig uit zodat mensen wel dan langs kunnen komen maar niet structureel

Gespreksleider: kijk even naar een van de bestuurders, met name naar jou Bewoner; ligt een motie van de gemeenteraad, er moet een groep van bewoners komen, maar wij draaien dat nu eigenlijk weer om. Bewoner, komen we daar dan ook mee weg?

KdV: dat denk ik wel

Gespreksleider: vorm van samenwerking, die start up groep krijgen we niet in de benen. Er moet eerst beter gecommuniceerd worden. ME zegt ik ga er morgenochtend meteen mee aan de gang. En met de participatie van de bewoners halen we dat op via Stefan, open dagen, en dan organiseren van bijeenkomsten. Om zo een actieve samenwerking te creëren zonder de druk van iedere keer verplicht te vergaderen.

Wethouder: wij denken dat we goed communiceren en als inwoners vinden dat dat blijkbaar niet zo is hebben we wel bewoners daarin nodig om dat te kunnen aanscherpen

Gespreksleider: ze geven vanavond aan wat ze willen,

Wethouder: op dat gebied kun je gewoon nieuwsbrief maken, maar heb je dan ook kwaliteitsniveau te pakken wat de bewoners willen? Dat weet ik niet zeker en ook niet of dit lijnt met de gemeenteraad, met hoe het beoogt was.

Gemeente Meppel: suggestie rondom bewonersparticipatie: start up groep of werkgroep voor komend jaar in leven geroepen die zich puur bezig houdt met de communicatie. Het afkaderen qua taken en tijd en dan kijken of dat voldoet

ME en ME instemmend

Bewoner (bewoner): Kan zich daarin vinden, is dat extra of vervangend?

Gemeente Meppel: vervangend

Gespreksleider: dat deel van blok 3: systeemtechniek en storingen, etc. het afgifte systeem dat loopt,

Eddy Veenstra: hoor heel veel goede dingen, goed communiceren, nieuwsbrief en website op orde maken. Mensen moeten vooral aan de slag met waar het om gaat: storingen oplossen, klanten te woord staan.

Gespreksleider: en werkgroep?

EV: kan ik moeilijk beoordelen. Ik wil vooral de dienstverlening op orde houden. Input werkgroep altijd welkom. ME en ME moeten vooral aan de slag met waar ME voor opgericht is: warmte geven

Gespreksleider: Zijn we er nu?

ME: ja dat denk ik wel

Gemeente Meppel: Voor een stukje verwachtingsmanagement: zijn proces in gestapt vanuit de nieuwe route, kaders opgesteld, gesprekken geweest, plan op gekomen, terugkomdag. Het proces is daarmee klaar van de nieuwe route. Dat betekent niet dat de contacten met Meppel Energie afgerond zijn. Maar wel de nieuwe route proces waarin we veel geïnvesteerd hebben met elkaar is hiermee afgerond.

Bewoner: wanneer terugkommoment?

Gemeente Meppel: die is nu net geweest.

Bewoner (bewoner): terug op de vraag: hele lijst met actiepunten: komt daar ook een terugkoppeling van dat we weten wat er is afgehandeld. Je geeft aan dat het nu is afgehandeld, maar niet alle punten zijn afgerond.

Gemeente Meppel: klopt, het proces is afgerond, maar de inhoud niet, dit gaat gewoon door. Proces is echt gekeken naar wat moet het plan zijn, dat stukje is afgerond nu. Maar de inhoud loopt gewoon door, maar in een stukje continuering van de bedrijfsvoering.

Bewoner (bewoner): kan er inzichtelijk gemaakt worden voor de bewoners wat er gebeurd is en wat er nog staat te gebeuren?

ME: ja dat moet nog gedaan worden

Bewoner : liefst op een smart methode,

ME: ja, dat klopt daar moeten we inhoudelijk nog op terugkomen

Bewoner: dus ik mag erop vertrouwen dat ik die lijst nog te zien krijg?

ME: Ja, we gaan communiceren wat de status is, is inderdaad niet alleen aan de start up groep om dat weer te communiceren, dat ligt bij ME, dat gaan wij oppakken.

Bewoner: waarom zeg je nu zo expliciet dat dit afgerond is, kan je dat toelichten?

Gemeente Meppel: het proces is heel simpel: nieuwe route is doorlopen, dus dat is nu klaar. Twee: inhoud gaat gewoon verder.

Bewoner: maar wat is de toegevoegde waarde van jouw opmerking? Het voelt alsof je nu ergens een punt achter wilt zetten. Jammer dat je het zo expliciet benoemd, het proces gaat voor ons gewoon door namelijk.

Gemeente Meppel: dat nieuwe route proces is nu gewoon klaar, daar zijn vragen over gesteld, en dat is klaar.

Bewoner: maar die vragen zijn hier vanavond niet gesteld, daarom voelt dit raar?

Gemeente Meppel: nee snap ik, maar ik wil dit proces van die nieuwe route graag verder toelichten, daarvoor hebben we een terugkomavond gehad en daarmee rond je dat proces echt af. Dat staat los van het vervolg.

Bewoner: ik ben nog steeds sceptisch en ik citeer een ambtenaar: er is maar één oplossing, en dat is verhuizen.

Gespreksleider: ik hoop dat het jullie goed gaat, dank voor jullie aanwezigheid en ik hoop dat de samenwerking in de toekomst ook goed gaat.