



Strategische taal in de energien warmtetransitie

Van instrument tot ecologie

Dr. Jeroen Jonkman

Welkom

- Dr. Jeroen Jonkman
- Universitair Docent Communicatiewetenschap
- ASCoR / UvA
- Communication Organizations and Society (COS)
- ECoLab



Wetenschap - praktijk

- **Rolpercepties**
 - Intermediairs
- **Publieksbeelden**
 - Geïmagineerde publieken
- **Taalpraktijken**
 - Taal, discoursen en coalities



Onderzoeksvraag

Hoe geven communicatieprofessionals in de Nederlandse energie- en warmtetransitie vorm aan opvattingen over hun eigen professionele rol, publieksbeelden en taalpraktijken in strategische communicatie met burgers en andere stakeholders?



Focusgroepen

- 4 focusgroepen (aug -okt '25)
- Communicatie -experts
- 25 professionals
 - Gemeente
 - Provincie
 - Netwerk / platform
 - Ministerie



Vandaag

- Voorlopige...
 - Resultaten
 - Analyse
 - Conclusie
- Discussie



Hoofdthema's

Rol-
percepties

Publieks -
percepties

Taal-
praktijken



Je hebt altijd met beleidsmensen te maken die helemaal in de beleidstermen zitten. Dan probeer ik het te vertalen naar een manier die de doorsnee inwoner begrijpt. Bij dit onderwerp is dat extra lastig omdat het over zulke grote abstracte begrippen gaat.

Met alles wat uit beleid voortkomt probeer je het te toetsen en meer naar BI-niveau te krijgen; waar je eigenlijk mee bezig bent is het vereenvoudigen zodat het begrijpelijk wordt – en tegelijk ook handelingsperspectief te bieden.

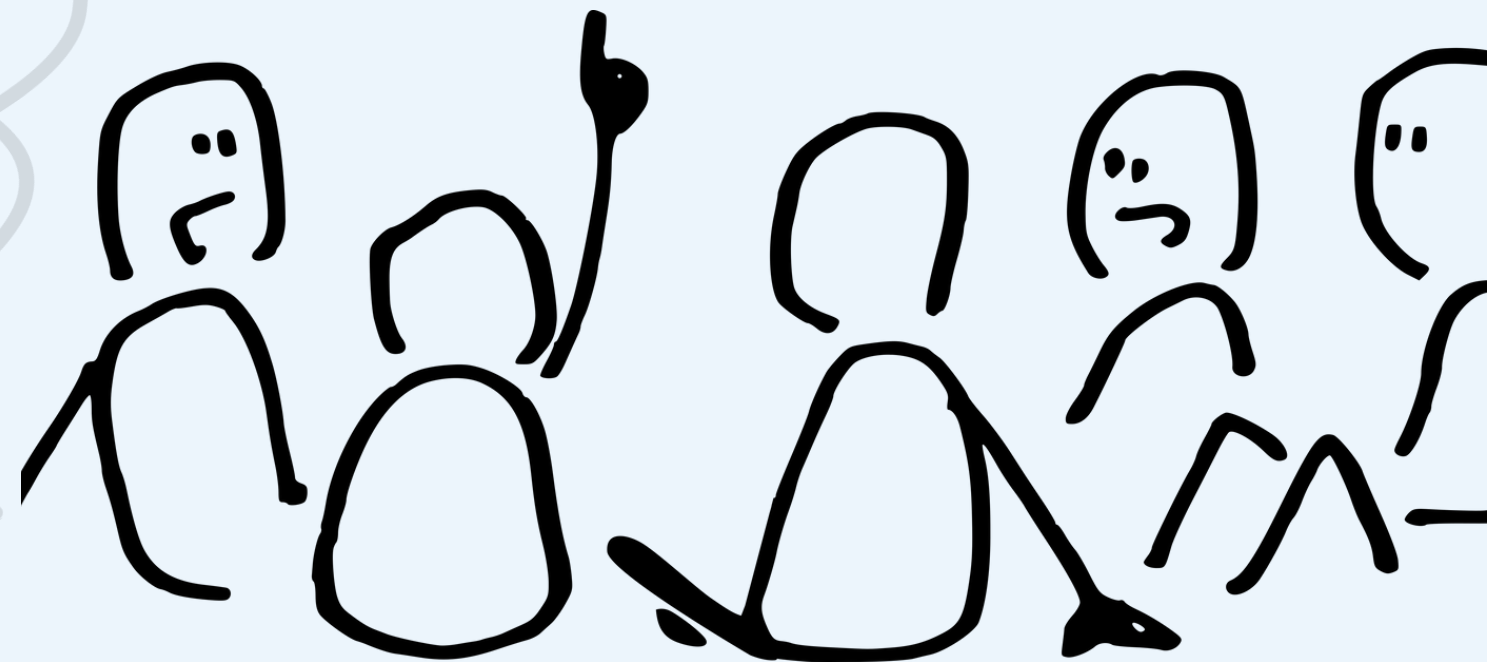
Rolpercepties

Ik vond dat best wel wennen in het begin, want ik hou echt van mooie teksten. En dan dacht ik: o... Ja, je kunt ze alsnog wel mooi maken, maar het is wel extra sleutelen. Wij zijn verplicht om in al onze communicatie-uitingen het zo duidelijk mogelijk uit te leggen

Wat voor ons heel duidelijk is, is dat als je voor mensen die stip op de horizon zet... iedere gemeente anders is. Maar zo staan wij erin: je moet kijken wat in jouw gemeente werkt

Ze zeggen toch ook wel eens: goed beleid moet communicatief zijn. (...) Op het moment dat het beleid ontwikkeld wordt, moet je eigenlijk al in staat zijn de juiste woorden te kiezen, zodat als het in de media komt... de werktitel niet ineens een definitieve naam wordt die niemand begrijpt.

Mijn strijd is eigenlijk: **betrek communicatie eerder in plaats van later**. Voordat je iets gaat organiseren, laten we eerst een omgevingsanalyse doen, dan kun je veel concreter met iets aan de slag en beter adviseren.



Analyse rolpercepties

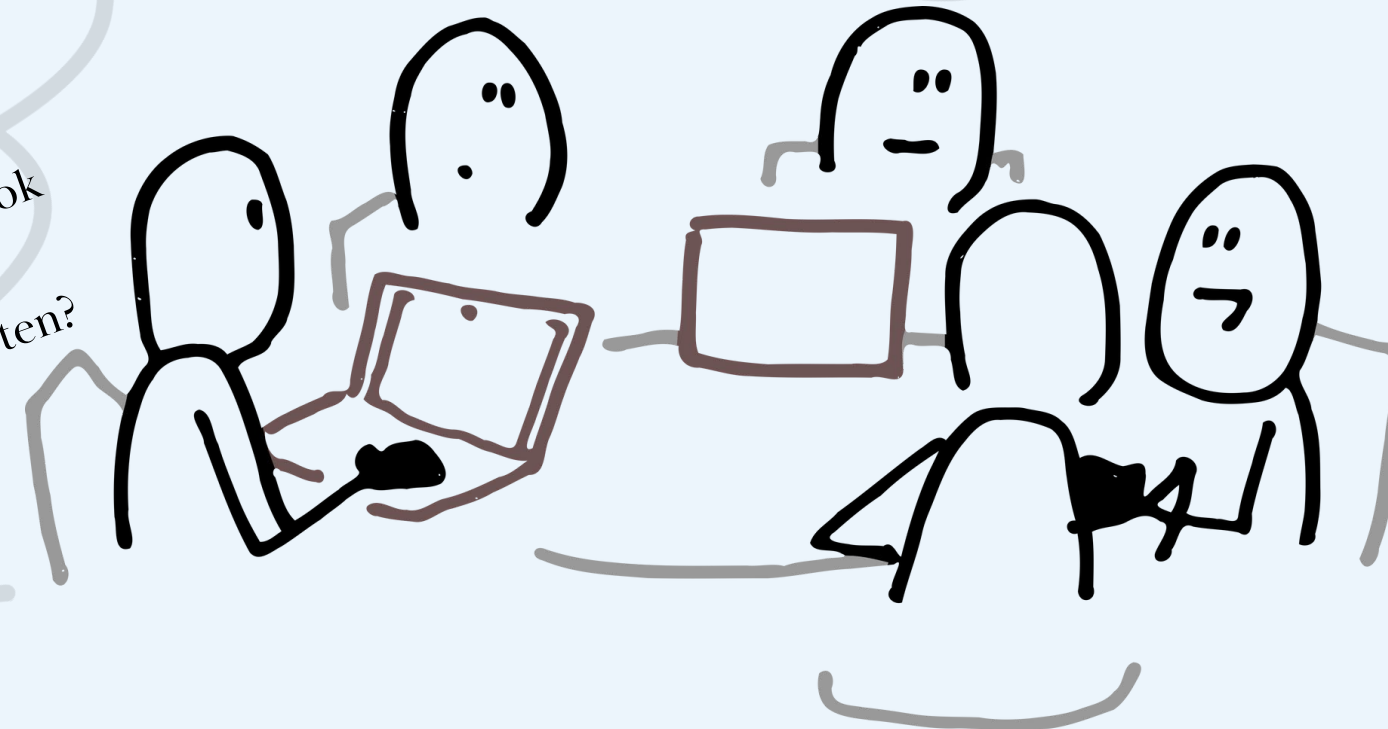
- Dominante rolopvatting is “instrumentele vertaler”
- Het is een complexe taak
 - Traducere & traditor
- Rol heeft direct met taal te maken
 - ‘Bij ons werkt klimaat niet’
- Contextafhankelijkheid wordt steeds benadrukt
 - ‘Elke gemeente is anders’
- Er is een brede wens om bij beleid betrokken te zijn



Publiekspercepties

Het is echt zo'n cyclus van leren, uitproberen, evalueren. En je bent nu natuurlijk bij een doelgroep aanbeland, een beetje de middengroep, die je echt moet overtuigen op een andere manier dan de koplopers.

Wij hebben ervoor gekozen om te gaan werken met de BSR-leefstijlen. (...) Dan ga je op een soort persona zitten waarin je toch gaat generaliseren. Ik heb een hekel aan hokjesdenken, maar met dit werk moet dat wel. En wat je dan gaat doen, is inspelen op verschillende wensen en behoeften, maar ook in taalgebruik: welke woorden moet je gebruiken en waar kun je mee uit de voeten?



In die buurt waar het warmtenet komt wonen veel mensen met lage taalvaardigheid of mensen die überhaupt weinig met energie bezig zijn- los van dat ze gewoon hun huis comfortabel warm willen hebben. **Die hebben vooral behoefte aan duidelijkheid**: wat betekent dit concreet voor mij? Dat is dus ook hoe we de uitleg vormgeven.

Je moet mensen soms echt bij de hand nemen. In sommige wijken met veel energiearmoede moeten wij ze van A tot Z meenemen, anders gebeurt er niks. In andere wijken kun je veel meer overlaten aan **demensen zelf**. Dat bepaalt hoe we de communicatie insteken.

Vanuit X is **Motivaction** ingezet om te kijken welke **duurzame profielen** waar in de wijk zitten. (...) **Daarmee kunnen we per wijk bepalen waar we op inzetten: welke thema's, welke toon**

Analyse publiekspercepties

- **Sterke impliciete publieksbeelden**
 - Blijkt uit zelf - en rolomschrijving
- **Expliciete publieksbeelden**
 - Veel gebruikt, maar niet overal
- **Instrumenteel**
 - Burgers worden voornamelijk beschreven als doelgroep
- **Gelimiteerde reflectie**
 - Geen actieve gesprekken over denkbeelden



Taalpraktijken

We noemden het eerst heel **technisch** 'warmtetransitie in de wijk', maar dat zegt mensen niets. We zijn het veel meer 'warm wonen' gaan noemen: dat mensen lekker warm zitten, dat het comfortabel is. Dat is een veel prettiger ingang dan 'transitie' of 'van het gas af'

Ik merk dat ik het woord **klimaat** minder gebruik, omdat ik merk dat mensen daar toch op afhaken. Dan ga ik meer naar **concrete zaken zoeken**: het helpt bij een lage energierekening, of – zoals X net zei – je voelt je fijner in je huis, het comfort gaat omhoog

Ik vind het nog heel lastig... Ik merk ook dat het elke keer zo **contextafhankelijk** is. Ik ben aangehaakt bij een leerkring, landelijk georganiseerd, waar communicatieadviseurs van verschillende gemeenten bij zaten. Maar die zaten dan weer in een heel andere fase van hun warmteprogramma dan wij. Je merkt gewoon dat wat in een gemeente leeft, heel erg kan verschillen. **Ik wil eigenlijk meer gebruik maken van de resultaten van anderen, maar het werkt niet altijd.**



We zitten in allerlei **netwerken**. Daar haal ik veel informatie op. Maar uiteindelijk komt er dan een **installateur of een bedrijf dat technisch advies komt geven...** En dan merk je: **zij zijn heel technisch, het is moeilijk om daar een gewoon gesprek mee te voeren**. Ze doen het allemaal op hun eigen manier. Dan is de vraag: wat doet dat met bewoners?

We hebben in vier gemeenten ook een **energiecoöperatie**. Dat zijn inwoners, vrijwilligers, maar die hebben bij ons best een belangrijke rol. Je merkt dat inwoners die aangesproken worden door andere inwoners **nóg meer vertrouwen hebben dan in de lokale overheid**. De coöperatie spreekt echt de taal van de inwoner, want ze kennen elkaar. Dus dat werkt als een soort **ambassadeurschap** we trekken samen op om de boodschap verder te verkondigen en hen te ondersteunen om het werk goed te doen.

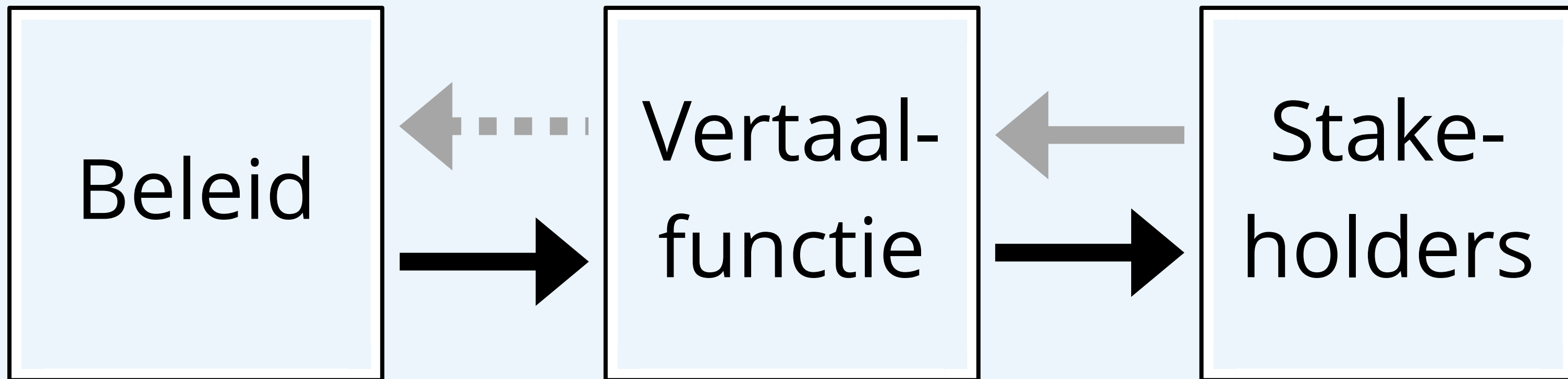
Analyse taalpraktijken

- **Geavanceerde professionele kennis en omgang met taal**
 - Sterke leer en deelbehoefte
- **Sterk iteratief proces**
 - Door dynamiek en specifieke contexten
- **Verschuiving van probleem naar oplossing framing**
 - ‘Van klimaat naar persoonlijke relevantie’
- **Impliciet gebruik van communicatie ecologie**
 - Bewust van taal -intermedairs, maar veelal instrumenteel - relationeel ingezet



Communicatie ecologie

Instrumenteel -relationeel



Instrumenteel



A | S
G | R

J.G.F.Jonkman@uva.nl