

Resultaten uit monitoring over:

TEVREDEN BEWONERS

**Energie
Sprong**
— PLATFORM31 —

TNO innovation
for life



RI&O

Bouwers die kiezen voor energiezuinig en Nul op de Meter staan voor een aantal uitdagingen. Zowel op sociaal, economisch en technisch gebied is er werk aan de winkel. Er wordt al gepioneerd en daar kunnen we van leren. Daarom delen wij, TNO, RIGO, Van Beek en Energiesprong | Platform 31, met plezier de lessen die we hebben getrokken uit de monitoring van een aantal energiezuinige renovatie- en nieuwbouwprojecten. In dit document draait het om de bewoner, een niet te onderschatten aspect dat komt kijken bij (ver)nieuwbouw. Hoe tevreden zijn bewoners met de renovatie en welke aspecten spelen daarbij een rol?

We beginnen met de belangrijkste lessen en tips. Verderop in het document zoeken we de verdieping op. Behalve het inzichtelijk maken van onderzoeksresultaten, geven we ook tips. Dit kunnen zowel aanbevelingen voor bouwers als voor opdrachtgevers zijn.

Dit document maakt deel uit van een serie van drie documenten, de andere documenten zijn gericht op prestatiegarantie en concepten.

De gemonitorde projecten zijn:

Locatie	Naam	Renovatie / nieuwbouw	Concept	Aantal woningen	Monitoring periode	
					van	tot
Kerkrade	Heemwonen	Renovatie	10 dagen, plug and play, prefab	153	18-7-'13	12-11'14
Ulf, Vogelbuurt	Zorgeloos wonen	Renovatie	16 dagen, LEAN, 50% besparen op energie	115	6-2-'14	heden
Haarlem	Amsterdamse buurt	Renovatie	Binnenzijde isolatie, HR CV, PV, huishoudelijke energie	108	28-3-'14	heden
Apeldoorn, Schilderskwartier	Kwartier-makers	Renovatie	Binnenisolatie, warmtepomp, PV	188	n.v.t.	
Montferland	Energiesprong Montferland	Vervangende nieuwbouw	Huishoudelijke energie, lagetemperatuur verwarming	61	18-11-'13	14-11'14

BELANGRIJKE LESSEN

Tevreden bewoners zijn belangrijk voor de opschaling van renovatieconcepten. Hierbij spelen verschillende aspecten een rol. Welke zijn het belangrijkste?

In het algemeen

De zaken die ervoor zorgen dat bewoners tevreden of ontevreden zijn, verschillen tussen projecten. Vaak zijn er projectgebonden zaken die mis- of juist goed gaan. Maar, er zijn ook grote overeenkomsten tussen de projecten. Doorslaggevend voor het verschil tussen tevreden en ontevreden bewoners in de twee projecten waar dit goed kon worden onderzocht, zijn:

- **Binnenklimaat**
Verse/frisse lucht en een goede vochtregulatie (geen beslagen ramen, schimmel) zijn voorwaarden voor tevreden bewoners.
- **Kosten en prijs/kwaliteitverhouding**
Een lagere energierekening en een goede prijs/kwaliteitverhouding maken het verschil.
- **Informatievoorziening (met name over het gebruik en onderhoud van de installaties)**
Goede uitleg aan bewoners is cruciaal over hoe om te gaan met de installaties in de gerenoveerde of nieuwe woning.

Voor tevreden bewoners zijn al deze, vaak technisch gerelateerde, aspecten van belang. Door daar in het ontwerp, de uitvoering en de nazorg rekening mee te houden, kan er veel worden gewonnen.

Meer over wat bewoners tevreden of ontevreden maakt, lees je in [Verdieping 1](#). In [Verdieping 2](#) lees je meer over de relatie tussen techniek en de mens.

Goede uitleg is cruciaal!

Niet iedereen gaat even makkelijk om met technische apparaten. Goede uitleg aan bewoners over het omgaan met installaties in de gerenoveerde of nieuwe woning is cruciaal. Iedereen weet het, maar in de praktijk is het vaak een ondergeschoven kindje.

Toch is dit zeer belangrijk en wel om twee redenen:

1. Goede informatievoorziening over het gebruik van de installaties in de woning, draagt sterk bij aan de tevredenheid van de bewoners.
2. Bewoners die de informatie niet begrijpen, gaan mogelijk dingen doen die niet de bedoeling zijn en zorgen daarmee onbedoeld voor een slechter binnenklimaat en/of hoger energiegebruik.

De praktijk laat zien dat een rondleiding of een technische handleiding onvoldoende is als uitleg. Bij een rondleiding zijn er vaak te veel indrukken waardoor mensen niet alles kunnen onthouden. Handleidingen worden vaak te ingewikkeld en abstract gevonden. Een filmpje helpt, maar – zeker bij bewoners met een lager opleidingsniveau – zal goed moeten geïnstreerd en gecontroleerd worden om zeker te weten dat men het ook echt begrijpt.

Tips: Hoe informeren we bewoners?

Het helpt als bewoners later nog ergens terecht kunnen met hun vragen of als men op zoek is naar informatie. Maar ook actief in gesprek gaan met bewoners over hoe men omgaat met de installaties als men enige tijd in de woning woont, zal waarschijnlijk helpen.

Meer over de cruciale rol van het informeren van bewoners lees je in [Verdieping 3](#).

70% bewonersparticipatie is niet altijd makkelijk. . .

Het is niet eenvoudig om van 70% van de huurders in een woningcomplex instemming te krijgen voor het renovatieplan. In de praktijk blijkt deze eis dan ook vaak de uitvoering in de weg te zitten.

Belangrijkste les: Wantrouwen is het grootste obstakel.

Uit de praktijk leren we dat wantrouwen van bewoners een belangrijk obstakel is bij de renovatie van huurwoningen. Uit de gemonitorde projecten blijkt dat dit vaak samenhangt met de 'historie' tussen bewoners en corporaties en wordt versterkt door het 'technisch' proces. Het is dus geen willekeurig, ongrijpbaar fenomeen. Om die reden is het zowel te voorkomen als op te lossen (maar niet eenvoudig).



Tips: Hoe krijgen we de bewoners wél mee?

Bewoners enthousiast krijgen voor een renovatie gaat niet vanzelf. Het vraagt om gecoördineerde aanpak. Hieronder de belangrijkste tips.

Voor bouwers:

- *Betrek bewoners bij de plannen.*
Doe dit in een vroeg stadium; er moet nog wat te kiezen zijn!
- *Besteed aandacht aan persoonlijke situaties en voorkeuren.*
Een kleine moeite, groot plezier!
- *Maak met een modelwoning of voorbeeldproject zichtbaar wat het resultaat kan zijn.*
Maak het concreet want abstracte verhalen roepen weerstand op!
- *Geef garanties op de prestaties.*

Voor opdrachtgevers:

- *Herstel vertrouwen bij bewoners waar nodig en versterk het vertrouwen waar dat kan.*
Doe dit vóórdat wordt gestart met het project.
- *Stel in overleg met de huurders een sociaal plan op dat de huurders 'ontzorgt'.*
Denk bijvoorbeeld aan een verhuisregeling, wisselwoning, prestatiegarantie, huurgarantie, aanspreekpunten enzovoort.
- *Blijf gedurende het gehele proces in gesprek met de bewoners.*
Zorg voor een toegankelijk aanspreekpersoon; luister naar wat de huurders melden; reageer alert en laat zien dat de bewoners serieus worden genomen.
- *Bied zekerheid over de totale woonlasten na renovatie.*

Meer over het wel en wee met betrekking tot bewonersparticipatie lees je in [Verdieping 4](#).

VERDIEPING 1

TEVREDENHEID VAN BEWONERS IN HET ALGEMEEN

Hoe tevreden zijn bewoners over het algemeen over de renovatie en wat speelt daarbij een rol? We kijken naar de verbouwing en het resultaat.

De grote verbouwing

Van de projecten die op dit moment geëvalueerd zijn, is de tevredenheid van de bewoners over het renovatieproces het grootst in Ulft. Over de renovatie in het algemeen is hier 95% van de bewoners (zeer) tevreden. In Kerkrade en de Amsterdamse buurt is dat aandeel met respectievelijk 61% en 57% een stuk lager. Voor laatstgenoemde projecten geldt ook dat de bewoners over de informatievoorziening tijdens en na de renovatie beduidend minder tevreden zijn dan over de informatievoorziening voorafgaand aan de renovatie. In Ulft was de communicatie ook tijdens en na de renovatie voor de grote meerderheid van de bewoners naar tevredenheid.

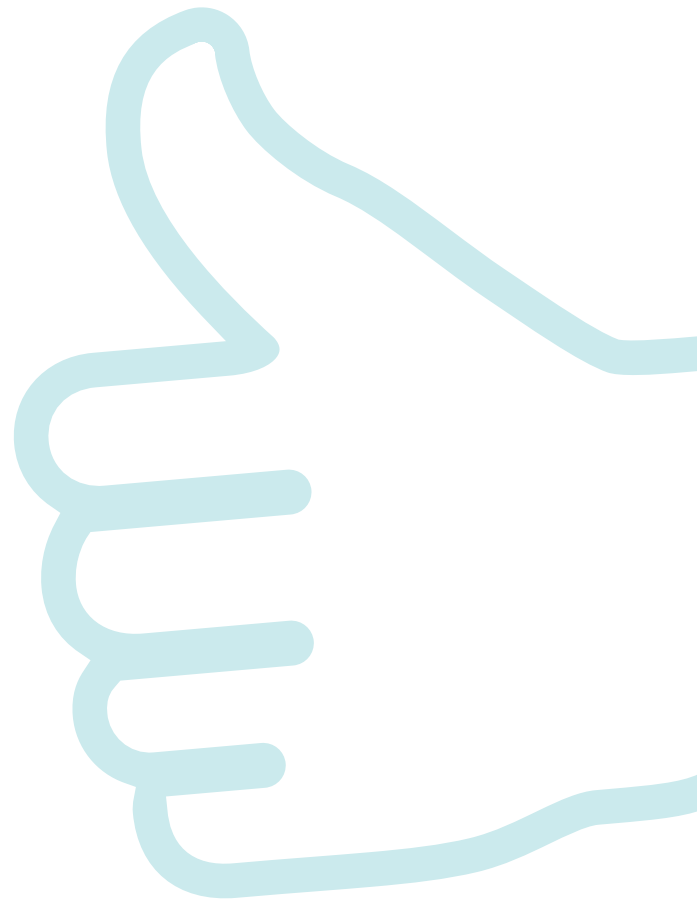
Les: Om bewoners tevreden te stellen over het proces, dient de communicatie zowel vóór, tijdens en na de renovatie goed te zijn.

Daarnaast speelt natuurlijk ook de uitvoering (van de renovatie) een rol bij de tevredenheid van de bewoners. Opvallend is dat de bewoners in Ulft ook hierover meer tevreden zijn dan de bewoners in Kerkrade en de Amsterdamse buurt. Dat de Ulftenaren zo tevreden zijn heeft, vanzelfsprekend, te maken met de geringe mate van overlast tijdens de renovatie. Zij werden namelijk uit huis geplaatst, terwijl de andere renovaties in bewoonde staat zijn uitgevoerd. Maar ook als het gaat om het nakomen van afspraken, de mate waarin dingen mis gingen (schade, lekkage, e.d.) en de duur van de renovatie zijn de Ulftenaren meer tevreden dan de bewoners uit de andere twee projecten.

Tevredenheid over het eindresultaat

Over de woning als geheel is in alle drie de renovatieprojecten minimaal driekwart (zeer) tevreden na de renovatie. Dit aandeel is het laagst onder de bewoners in de Amsterdamse buurt (78%) en het hoogst onder de Ulftenaren (95%).

In Montferland, een nieuwbouwproject, is de tevredenheid over de woningen ook groot. Gemiddeld geven deze respondenten een 7,8 voor het wonen in de nieuwe energiezuinige woning. Daarbij is het laagste cijfer een 7 en het hoogste een 9.



VERDIEPING 2

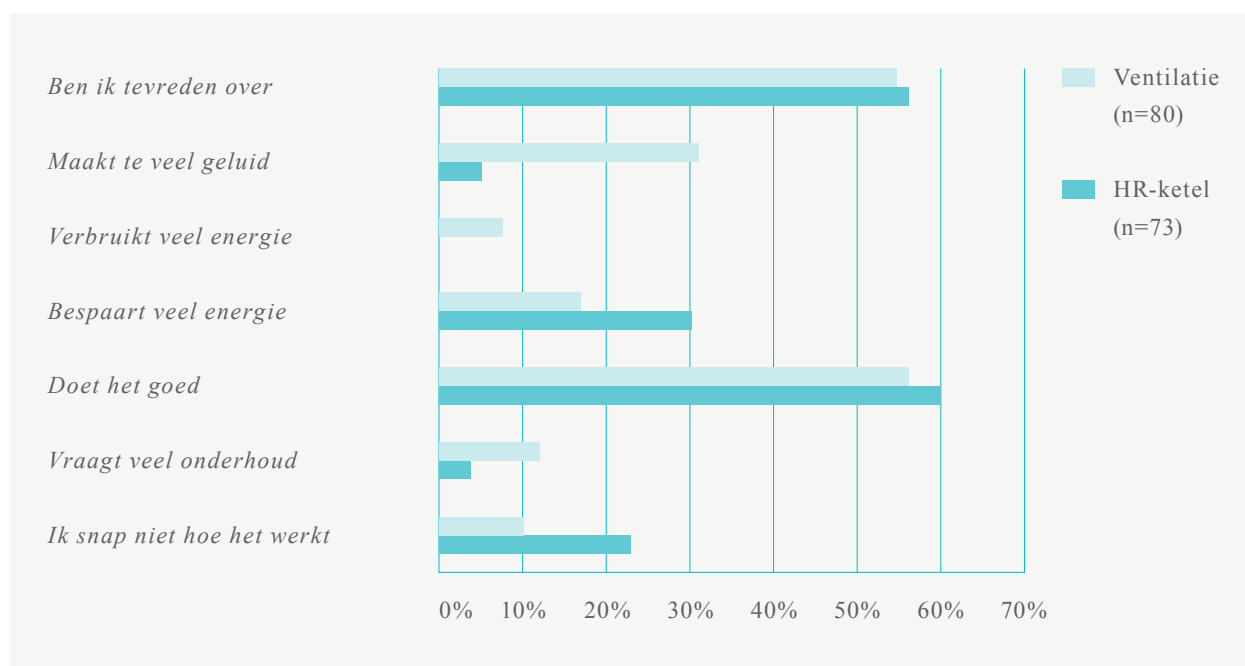
TECHNIEK EN DE MENS

Zijn bewoners tevreden met de technische toepassingen en waar hangt die tevredenheid mee samen? We gaan in op het verwarmingssysteem en de ventilatie, ventilatie en geluid, het binnenklimaat en overige maatregelen. We sluiten af met een verklarende analyse; welke oordelen zijn meer of minder doorslaggevend als het gaat om tevredenheid?

Het verwarmingssysteem en de ventilatie

De oordelen over het verwarmingssysteem en de ventilatie in de renovatieprojecten zijn weergegeven in figuur 1.

Figuur 1: Oordelen over verwarmings- en ventilatiesysteem in de renovatieprojecten.



Ventilatie en geluid

Opvallend is dat iets meer dan 30% aangeeft dat het ventilatiesysteem te veel geluid maakt. Daarnaast vindt iets meer dan 10% dat het ventilatiesysteem veel onderhoud vergt. Het geluid van het systeem zorgt ervoor dat 23% de ventilatie (bijna) altijd op de laagste stand laat staan. Nog eens 22% zet de ventilatie vanwege het geluid 's nachts op de laagste stand. In Kerkrade is het aandeel respondenten dat de ventilatie om deze reden op de laagste stand zet, met 32-34% groter dan in de andere plaatsen.

In Ulft vinden relatief veel bewoners dat het systeem in de winter te veel koude buitenlucht naar binnen blaast, waardoor het in de woning te koud wordt. Een klacht die zowel in Ulft als in Kerkrade redelijk vaak genoemd wordt, is dat er een **continue luchtstroom** te voelen is in de woning.

Hoewel er best wat klachten worden genoemd, zegt ook bijna de helft van de respondenten helemaal geen klachten te hebben over het ventilatiesysteem.

Les: Het geluid van de installatie heeft invloed op het gebruik!

<i>Stellingen over het ventilatiesysteem</i>	<i>Ulf (n=44)</i>	<i>Kerkrade (n=44)</i>	<i>Totaal</i>
<i>Staat vanwege het lawaai (bijna) altijd op de laagste stand</i>	16%	32%	23%
<i>Staat vanwege het lawaai 's nachts op de laagste stand</i>	11%	34%	22%
<i>Bijna altijd uitgeschakeld (stekker eruit)</i>	0%	0%	1%
<i>Alleen 's nachts helemaal uitgeschakeld (stekker eruit)</i>	0%	2%	2%
<i>Ik heb het ventilatiesysteem laten veranderen</i>	0%	2%	2%
<i>De ventilatieroosters zijn dichtgemaakt</i>	2%	2%	3%
<i>In de winter te veel koude lucht, waardoor het te koud wordt</i>	41%	20%	29%
<i>In de zomer te veel warme lucht, waardoor het te warm wordt</i>	11%	16%	13%
<i>Er is continu een luchtstroom te voelen door de ventilatie</i>	20%	30%	24%
<i>De lucht is niet vers/fris</i>	5%	7%	6%
<i>Er mogen geen ramen of roosters open</i>	7%	2%	5%
<i>Het systeem is moeilijk te bedienen/programmeren</i>	7%	16%	11%
<i>Geen goede vochtregulatie</i>	5%	9%	7%
<i>Te duur in gebruik</i>	9%	9%	9%
<i>Geen klachten</i>	45%	48%	49%

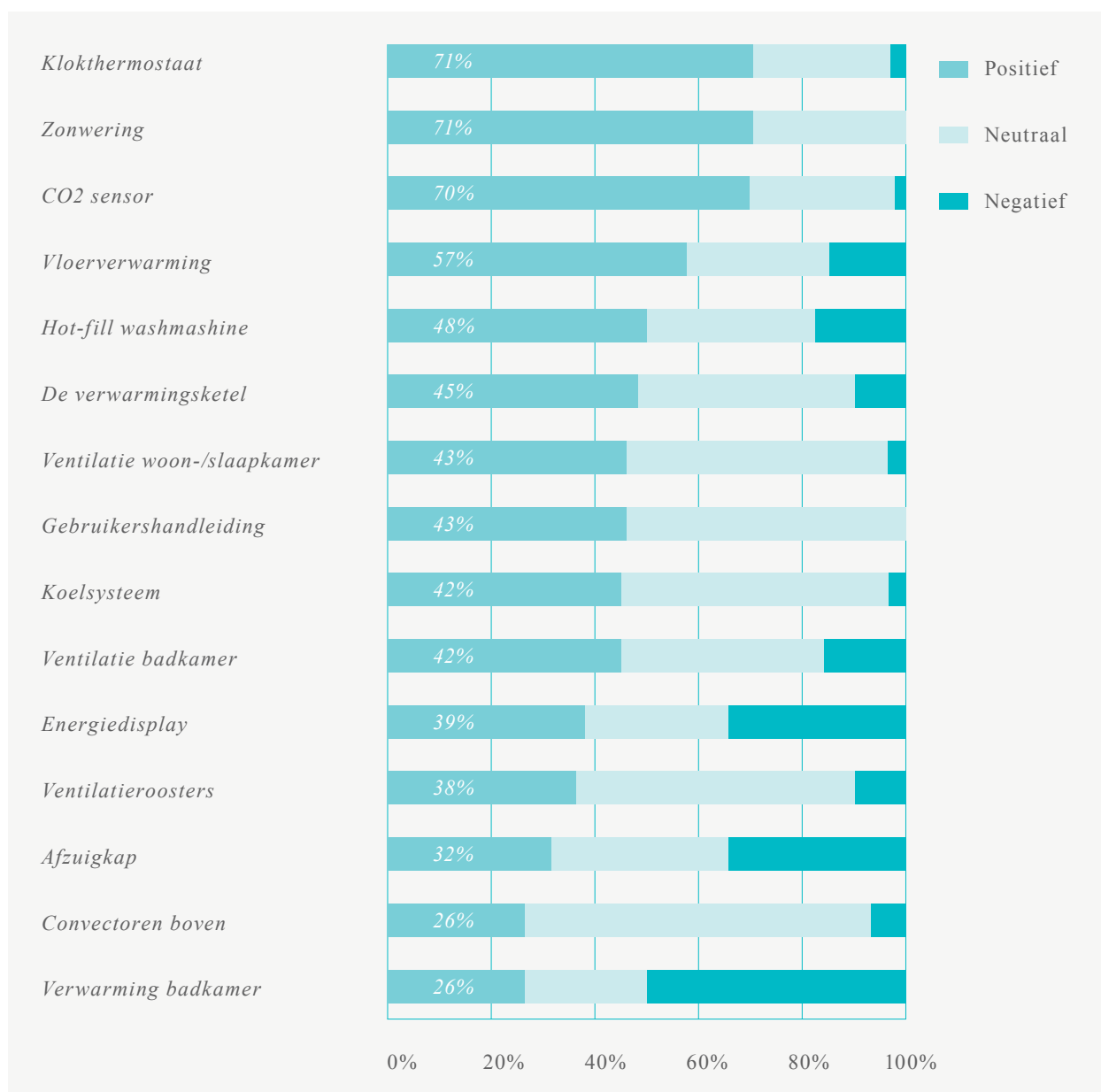
Figuur 2: Aandeel bewoners in Ulf en Kerkrade dat het eens is met verschillende stellingen over het ventilatiesysteem.

Overige maatregelen

Daar waar zonnepanelen en/of zonneboilers zijn geplaatst, zijn de waarderingen van de bewoners grotendeels positief. Slechts een enkeling geeft aan niet te snappen hoe het werkt of niet te weten wat het is. Wat betreft de lage temperatuurverwarming valt op dat ruim een kwart van de respondenten niet snapt hoe het werkt.

In Montferland – het nieuwbouwproject – zijn wat andere vragen gesteld dan in de renovatieprojecten. Er kan dus niet goed worden vergeleken met de renovatieprojecten. Het oordeel over het gebruiksgemak van de verschillende onderdelen van de woningen is weergegeven in figuur 3.

Opvallend is dat het met de verwarming in de badkamer en de convectoren boven nog niet helemaal goed ging. Van de klokthermostaat, zonwering, CO2 sensor en vloerverwarming wordt het gebruiksgemak door de meerderheid positief gewaardeerd.



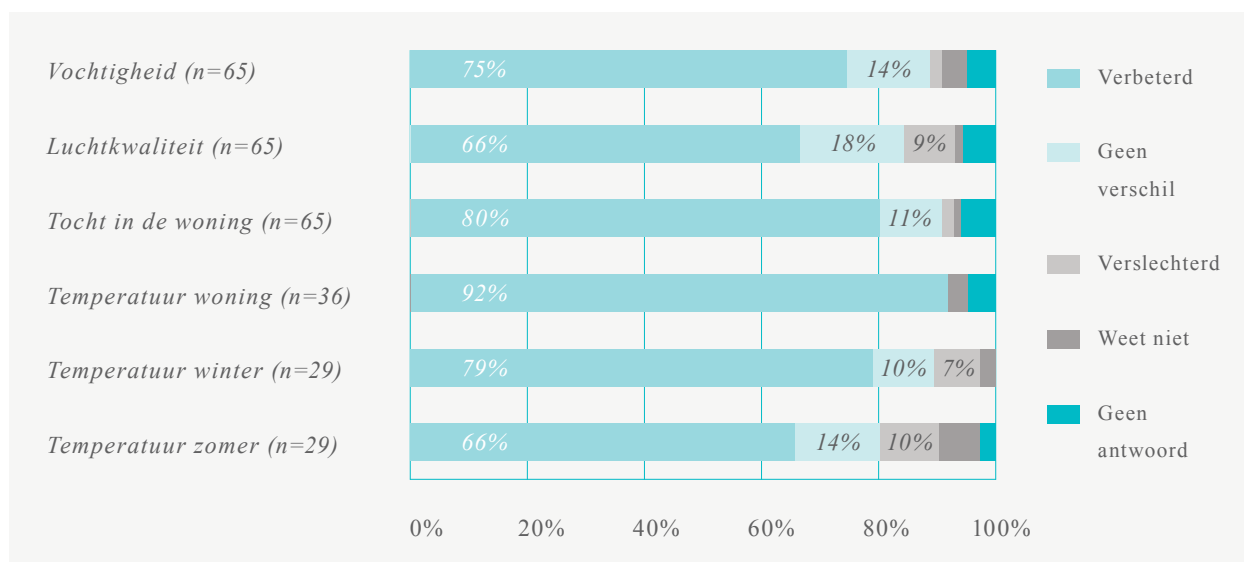
Figuur 3: Beoordeling gebruiksgemak in Montferland.

Het binnenklimaat

De bewoners van de gemonitorde projecten zijn overwegend positief over het comfort in de woning. In Kerkrade en Haarlem beoordeelt bijna 90% het binnenklimaat als zeer aangenaam. In Ulft is dat twee derde, net als in Montferland.

Bij de renovatieprojecten vinden de meeste bewoners dat de woning is verbeterd qua vochtigheid, luchtkwaliteit, tocht en temperatuur. Toch zijn er ook bewoners die geen verschil merken of zelfs vinden dat hun woning er op één of meer aspecten op achteruit

is gegaan. Zowel in Ulft (14%) als in de Amsterdamse buurt (29%) vinden relatief veel bewoners dat de luchtkwaliteit in hun woning achteruit is gegaan. Ook qua temperatuur zijn het deze twee projecten waarbij enkele bewoners een achteruitgang ervaren ten opzichte van voor de renovatie.



Figuur 4: Oordelen over binnenklimaat na renovatie.

Ongeveer de helft van de respondenten uit Montferland geeft aan dat in de winter de temperatuur in de woning te koud is of zegt last te hebben van een schommelende temperatuur. In de zomer is ongeveer 60% tevreden over de temperatuur in de woning. Bijna een kwart geeft aan dat de slaapkamer in de zomer wel te warm wordt en iets minder dan 20% heeft in de zomer last van schommelende temperaturen in de woon-en/of slaapkamer. De luchtvochtigheid wordt door de ruime meerderheid (>70%) goed gevonden, maar één op de vijf respondenten vindt de lucht in de winter soms wel te droog.

Verklarende analyse

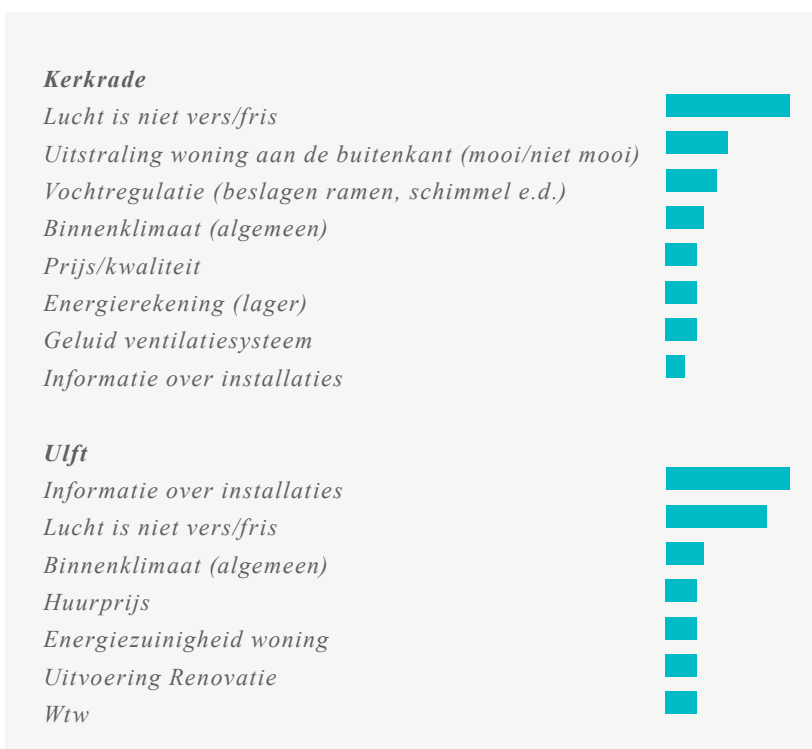
Om te verkennen welke oordelen van bewoners nu meer of minder ‘doorslaggevend’ zijn, is een regressieanalyse uitgevoerd voor twee projecten: Kerkrade en Ulft. Daarbij zijn de oordelen van bewoners op deelaspecten in verband gebracht met het totale oordeel van de bewoners over het eind-resultaat.

Uit de analyse komt naar voren dat er verschillen zijn, maar ook veel overeenkomsten in wat nu ‘de tevredenheid’ bepaalt. De oordelen die (significant) van belang zijn

voor de verklaring van de verschillen in de totale tevredenheid zijn voor beide projecten in figuur 5 weergegeven. De balken geven daarin het relatieve belang aan van de deelaspecten in de verklaring van de tevredenheid.

Figuur 5: De mate waarin oordelen van bewoners over deelaspecten verklarend zijn voor de totale tevredenheid over het project, in Kerkrade en Ulft.

Hoe groter het staafje, hoe belangrijker dat aspect is voor het totaaloordeel.

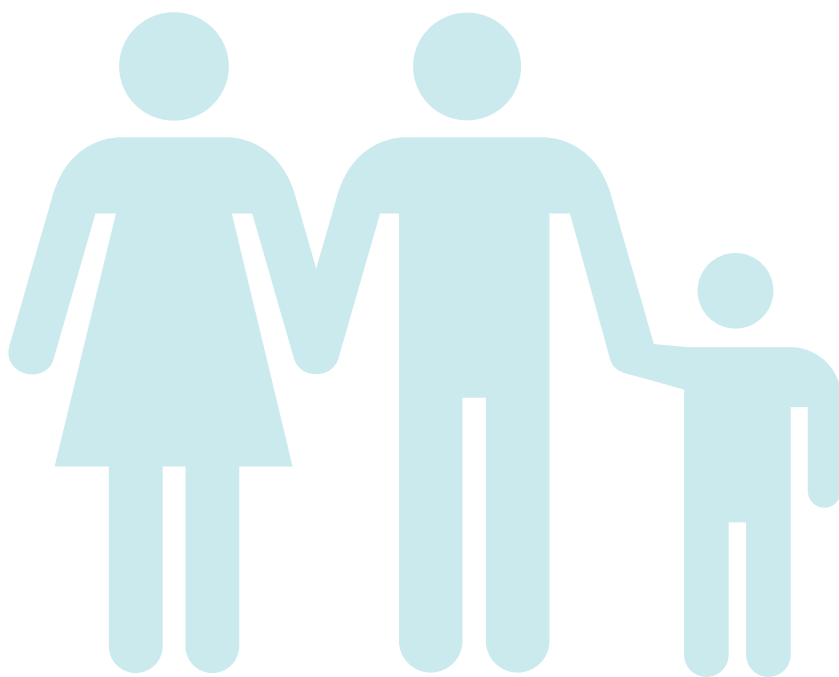


Belangrijke aspecten voor een tevreden bewoner

In Kerkrade is het binnenklimaat het belangrijkste: vooral verse/frisse lucht en een goede vochtregulatie (geen beslagen ramen of schimmel) zijn voorwaarden voor tevreden bewoners. Direct daarna komen prijsaspecten: een lagere energierekening en een goede prijs/kwaliteitverhouding maken het verschil. Tot slot spelen het geluid van het ventilatiesysteem en de tevredenheid met de informatievoorziening over de installaties een belangrijke rol bij de uiteindelijke tevredenheid van de bewoners met hun woning.

Die tevredenheid met de informatievoorziening over de installaties was in Ulfz zelfs de belangrijkste onderscheidende factor. Verder bleek ook hier het binnenklimaat sterk bepalend voor tevreden bewoners, gevolgd door prijsaspecten. Ook tevredenheid over de uitvoering van de renovatie werkt hier nog door in hoe tevreden de bewoners naderhand zijn met hun woning.

Les: In beide projecten speelt informatievoorziening over installaties een belangrijke rol bij de uiteindelijke tevredenheid van bewoners. Alleen al om die reden is het belangrijk goede uitleg niet te verwaarlozen.



VERDIEPING 3

EEN TEVREDEN BEWONER IS EEN GOED GEÏNFORMEERDE BEWONER

Tevredenheid van bewoners hangt nauw samen met de mate van kennis en uitleg die zij krijgen. Daarnaast heeft deze kennis invloed op het (juiste) gebruik van de woning. Hoe tevreden zijn de bewoners in de gemonitorde plaatsen met de uitleg? Heeft de uitleg invloed op het gebruik van de woning? Tot slot laten we zien welke rol een bouwverder kan aannemen als het gaat om het goed informeren van de bewoners.

Uitleg: tevreden maar ook begrepen?

De grote meerderheid van de bewoners van de gemonitorde projecten is schriftelijk, mondeling en/of met een filmpje of rondleiding geïnformeerd over het gebruik en het onderhoud van de installaties. De grote meerderheid is ook (zeer) tevreden over de ontvangen uitleg. Slechts een enkeling geeft aan geen informatie te hebben ontvangen of dat niet te weten. Ondanks dat de meeste bewoners tevreden zijn over de uitleg, wordt de uitleg niet voor alle installaties even duidelijk gevonden. Vooral de uitleg over het onderhoud wordt nogal eens onduidelijk gevonden. Een derde tot de helft van de mensen vond die uitleg achteraf toch niet helemaal duidelijk.

Les: Tevredenheid over de informatie is iets anders dan de informatie ook begrijpen!

Uitleg over installaties

De installaties die binnen de verschillende gemonitorde projecten zijn geplaatst, zijn verschillend. Overal is bijvoorbeeld wel een HR-ketel en ventilatiesysteem geplaatst, maar niet overal lage temperatuurverwarming, zonnepanelen en een zonneboiler. Van alle installaties wordt de uitleg over het ventilatiesysteem het duidelijkst gevonden. Dat geldt zowel voor het gebruik als voor het onderhoud ervan. Opvallend is dat slechts iets meer dan de helft van de respondenten in Kerkrade de uitleg over het gebruik van de HR-ketel en de zonnepanelen duidelijk vond. Ook de uitleg over het onderhoud heeft hier wat te wensen overgelaten. Dit geldt ook voor Haarlem, waar slechts één respondent de uitleg over het onderhoud van de installaties duidelijk vond!

<i>Kerkrade</i>	<i>Informatie over</i>	<i>HR-ketel</i>	<i>LTV</i>	<i>Ventilatie</i>	<i>Zonne- panelen</i>	<i>Zonneboiler</i>
<i>Ulf</i>	<i>Gebruik</i>	74%	71%	79%	73%	<i>n.v.t.</i>
	<i>Onderhoud</i>	62%	62%	76%	57%	<i>n.v.t.</i>
<i>Haarlem</i>	<i>Gebruik</i>	67%	<i>n.v.t.</i>	67%	<i>n.v.t.</i>	<i>n.v.t.</i>
	<i>Onderhoud</i>	20%	<i>n.v.t.</i>	20%	<i>n.v.t.</i>	<i>n.v.t.</i>
<i>Kerkrade</i>	<i>Gebruik</i>	54%	<i>n.v.t.</i>	74%	54%	63%
	<i>Onderhoud</i>	46%	<i>n.v.t.</i>	72%	48%	48%

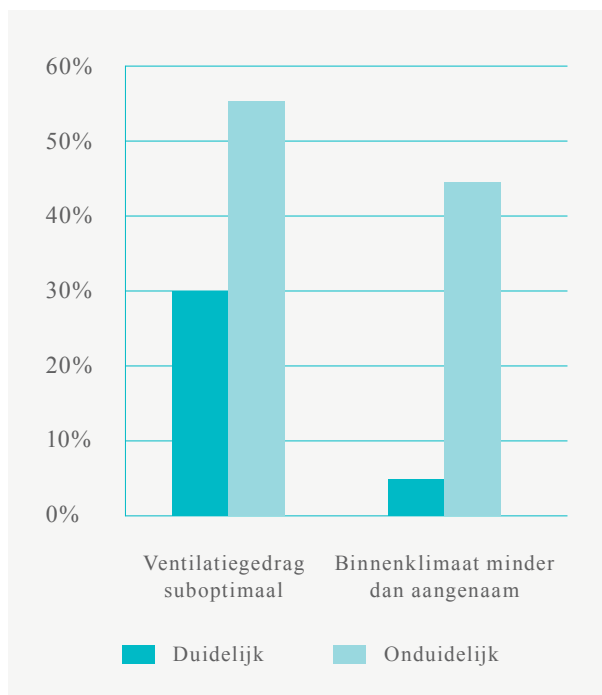
Figuur 6: Percentage van de respondenten dat informatie duidelijk vond.

Niet begrepen uitleg heeft negatieve bijeffecten

Bewoners die de uitleg over het gebruik van het ventilatiesysteem onduidelijk vonden, blijken vaker de ventilatie uit te schakelen of altijd op de laagste stand te laten staan dan bewoners die de uitleg wel duidelijk vonden. Dat noemen we ‘suboptimaal’ gedrag, zie figuur 7.

In deze figuur is ook te zien dat het verschil in de ervaring van het binnenklimaat tussen beide groepen nog groter is. Slechts enkele van de bewoners die de uitleg over het ventilatiesysteem duidelijk vonden, beoordelen het binnenklimaat als ‘minder dan aangenaam’ (6%). Van de mensen die de uitleg onduidelijk vonden, is dat bijna de helft (45%)! Het ligt voor de hand dat het suboptimale gedrag - waarschijnlijk veroorzaakt door onvoldoende begrip van de gebruiksinformatie - hier een rol in speelt.

Les: Een goed geïnformeerde bewoner gebruikt de installaties beter.



Figuur 7: Duidelijkheid uitleg i.r.t. ventilatiegedrag en oordeel binnenklimaat (Kerkrade, Ulft en Haarlem).

Welke rol kan een bouwer spelen bij het goed informeren van bewoners?

Voor ‘aanbiedende’ partijen zoals bouwers, ontwikkelaars, installateurs, is een belangrijke rol weggelegd bij het ‘meenemen’ van de bewoners in het gebruik en onderhoud van installaties. Een goede uitleg, laten we al, is cruciaal voor de tevredenheid maar ook voor het juiste gebruik van de woning.

Het verdient daarom de aandacht bewoners goed uit te leggen wat men beter wel en niet kan doen voor het verkrijgen van een optimaal binnenklimaat bij een zo groot mogelijke energiebesparing. De aanbiedende partijen weten als geen ander wat hierbij belangrijk is en wat er minder toe doet. Het ontbreekt alleen nog wel eens aan het goed overbrengen van deze informatie. Het ligt namelijk, zeker in de sociale woningvoorraad waar veel laag opgeleiden wonen, niet voor de hand dit over te laten aan het eigen initiatief van de bewoners.

Les: Laat de mensen met kennis deze ook overbrengen, maar wel op een heldere manier!

VERDIEPING 4

BEWONERSPARTICIPATIE EN VERTROUWEN

Het is niet eenvoudig om 70% van de bewoners mee te krijgen in een grootschalig renovatieproject. Dat bewoners niet direct 'ja' zeggen, heeft veel te maken met wantrouwen. Waar komt dit wantrouwen vandaan? Over wie hebben we het eigenlijk? En hoe bouwen we het vertrouwen (weer) op zodat bewoners wel mee gaan?

Wantrouwen heeft vaak een geschiedenis

Wantrouwen van bewoners is een belangrijk obstakel bij de renovatie van huurwoningen. Uit de gemonitorde projecten blijkt dat dit wantrouwen vaak samenhangt met de geschiedenis die bewoners en corporaties delen. Dit wordt nog eens versterkt door het 'technisch' proces. Het is geen willekeurig, ongrijpbaar fenomeen. Om die reden is het zowel te voorkomen als op te lossen (maar niet eenvoudig).

De recente ervaringen bij projecten waarbij het niet is gelukt om 70% participatie voor elkaar te krijgen (Hof van Egmond in Haarlem en Kwartiermakers in Apeldoorn) laten zien waar het wantrouwen vandaan komt. In beide gevallen is er een lange voorgeschiedenis van achterstallig onderhoud, beperkte communicatie vanuit de corporatie en wantrouwende huurders. Hoewel de aanpak voor beide projecten erg verschilde, is het in beide projecten niet gelukt om 70% van de bewoners mee te krijgen met de renovatieplannen.

Waar zijn bewoners het dan niet mee eens?

Zowel in Haarlem (Hof van Egmond) als in Apeldoorn (Kwartiermakers) bestaan de projecten uit verouderde en slecht onderhouden woningen. Dit zorgt voor onvrede van bewoners naar de corporatie toe. In zowel Apeldoorn als Haarlem worden de complexen bewoond door kwetsbare huishoudens (lage inkomens, ouderen, beperkt Nederlands sprekend). Uit een enquête die onder de huurders in Hof van Egmond is afgenomen (respons van 43%), bleek dat voor veel respondenten de volgende punten uit het renovatievoorstel onacceptabel waren:

- Nieuw huurcontract bij terugkeer (85%)
- Voorgestelde huurgewenningsperiode (78%)
- Voorgestelde huur (75%)
- Hoogte verhuiskostenvergoeding (63%)
- Woningindeling (55%) → 81% gaf aan hierover zelf mee te willen denken

Aanvullend hierop is het bestuur van de bewonersvereniging van mening dat er in de plannen te weinig rekening gehouden is met de leeftijden en de huishoudenssamenstellingen in de buurt. Te weinig maatwerk dus.

Samengevat gaat het om drie factoren:



Onderhoud



Prijs



Maatwerk

Wie zijn deze bewoners eigenlijk?

De bewoners van de woningen in Haarlem en Apeldoorn bevinden zich in de laagste inkomensgroepen. Zij hebben daarom beperkte alternatieven in de woningmarkt en zijn dus vaak afhankelijk van de woningcorporatie. Als die corporatie (in hun ogen) niet luistert, geen onderhoud pleegt maar wél met plannen komt waar huurverhoging onderdeel van is, ervaren bewoners zowel onmacht als verwaarlozing. Dit heeft vanzelfsprekend wantrouwen tot gevolg. Het is belangrijk om in dit geval het vertrouwen te herstellen; met individuele huurders en niet met de bewonersvereniging omdat veel huurders zich daar meestal niet door vertegenwoordigd voelen. Er moet vertrouwen zijn om bewoners te laten instemmen met de renovatie.

Omdat de bewoners waar we het over hebben beschikken over een laag inkomen, is het belangrijk dat hun netto woonlasten niet zullen stijgen. Als er in

de plannen sprake is van een zekere huurverhoging en onzekere besparingen in de energielasten, creëert dat natuurlijk onzekerheid en weerstand. Eventuele voordelen op de lange termijn (bescherming tegen stijging energieprijzen) worden door deze groep vaak minder relevant gevonden omdat zij vaak op de korte termijn al moeite hebben om rond te komen.

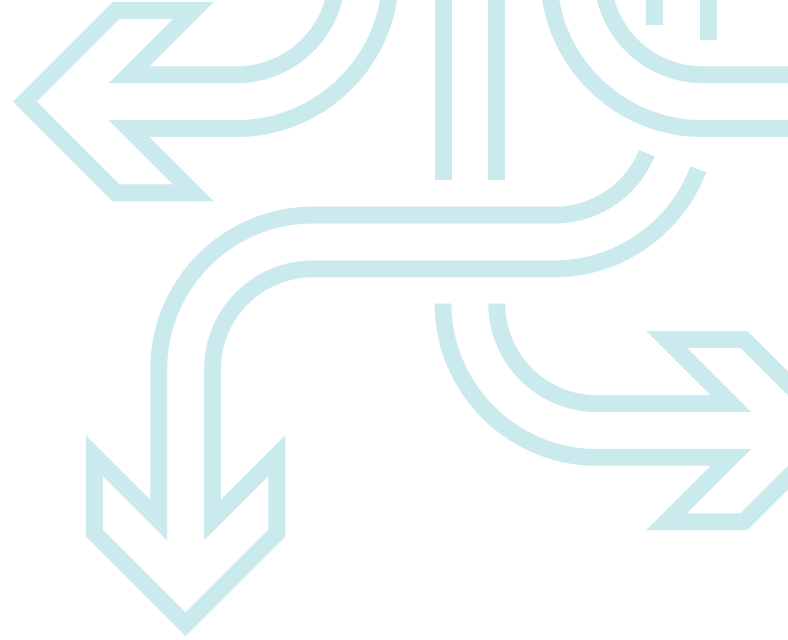
Geen verrassingen alstublieft: zorg voor een goede balans tussen inspraak en sturing

Het is van groot belang om de juiste balans te vinden tussen de mate van inspraak van de bewoners en de sturing en communicatie vanuit de verhuurder en ontwikkelende/bouwende partij.

Bij het maken van de plannen voor Hof van Egmond zijn de bewoners niet meegenomen of geïnformeerd¹. Hierdoor werden zij totaal verrast door het renovatieplan van de corporatie en de bijbehorende consequenties (huurverhoging, verbreken huurcontract, e.d.). Het gevolg hiervan was dat de bewoners hun hakken in het zand zetten, de bewonerscommissie opstapte en de corporatie opnieuw in onderhandeling moest met een nieuwe bewonerscommissie. Voor zover bekend lopen deze onderhandelingen nog steeds.

Bij de Kwartiermakers in Apeldoorn is men bij het maken van de plannen op een geheel andere wijze te werk gegaan. Er is een externe regisseur ingeschakeld en er is gekozen voor een 'open co-creatieve projectvoorbereiding', wat inhoudt dat projectpartners en bewoners gezamenlijk tot een plan komen. In eerste instantie wekte ook deze aanpak argwaan bij de bewoners. Zij vonden het maar vreemd dat de corporatie nog helemaal geen plan had en eerst de wensen van de bewoners wilde horen. Vervolgens is de draad echter opgepakt en hebben bewoners zelf plannen gemaakt en gepresenteerd. Ook bij het kiezen van een aanbieder hadden de bewoners stemrecht.

Maar, toen de plannen uiteindelijk getoetst werden op financiële haalbaarheid, konden de bewoners geen rol meer spelen in het traject. Hun betrokkenheid nam daardoor af, terwijl de argwaan richting de corporatie weer toenam. Uiteindelijk stemde 60% van de bewoners in met de renovatieplannen, wat niet voldoende was om de plannen door te zetten. Uiteindelijk is men overgestapt op plan B, een label-B-renovatie.



Hoe het ook kan

Er zijn ook voorbeelden van projecten die ondanks vergelijkbare huishoudens- en woningkenmerken wél (minimaal) 70% bewonersparticipatie bereikt hebben. Dat is het geval in Kerkrade, Ulf en de Amsterdamse buurt in Haarlem. Deze drie projecten hebben gemeen dat er veel aandacht is besteed aan de bewoners in de voorbereidingsfase en dat er gebruik is gemaakt van een modelwoning.

De bewoners zijn op verschillende manieren betrokken bij de plannen, bijvoorbeeld door middel van werkgroepen en individuele huisbezoeken (Kerkrade), het opstellen van een sociaal plan, een bewonerscommissie en door de bewoners de plannen van diverse aanbieders te laten beoordelen (Ulf). Ook was er een kleinschalige planpresentatie in de modelwoning en waren er keuzeopties voor de eigen woning tegen betaling (Amsterdamse buurt Haarlem).

Er zijn veel verschillende factoren van invloed op een succesvolle bewonersparticipatie. Het betrekken van de bewoners bij de plannen, aandacht voor persoonlijke situaties en voorkeuren en het gebruik van een modelwoning leveren een belangrijke bijdrage. Daarnaast gaat het om de combinaties. Alleen een modelwoning (zonder communicatie en/of persoonlijke benadering) zal bijvoorbeeld waarschijnlijk niet leiden tot voldoende bewonersparticipatie.

¹ Er is wel overleg geweest met de toenmalige bewonerscommissie, maar die commissie heeft daarbij geen bewoners betrokken.

Wat kan een bouwer doen om mensen wel mee te krijgen?

Eerder onderzoek bij zowel renovatie- als nieuwbouwprojecten heeft flink wat aanbevelingen opgeleverd die we je niet willen onthouden:

- Bouw aan vertrouwen: dat is de sleutel
- Persoonlijke benadering versus standaardisering: koester je contactmomenten, vermijd ze niet
- Let op kwetsbare bewoners
- Blijf afstemmen en communiceren
- Zet concrete afspraken op papier
- Houd in de gaten dat voor de bewoner de renovatie niet het einddoel is... maar een nieuw begin
- Gebruiksvriendelijkheid bepaalt de prestaties
- Routines veranderen niet vanzelf
- Evalueer om lessen te leren
- Stel een prestatiegarantie-contract op met aandacht voor gebruik, nazorg en begeleiding

zie ook <http://energielinq.nl/resources/915014>



Uitgave in opdracht van Energiesprong | Platform31 in samenwerking met TNO, RIGO en Van Beek

Deze uitgave kwam tot stand onder regie van Niels Sijpheer (Energiesprong)

Auteurs: Esther Cozijnsen (RIGO), Kees Leidelmeijer (RIGO), Wouter Borsboom (TNO), Marcel van Vliet (TNO)

Eindredactie: Marieke Buijs

Vormgeving: Meneer Laan Ontwerpburo

© Mei 2015

De informatie in deze publicatie is uitsluitend bedoeld als algemene informatie. Er kunnen geen rechten aan de informatie worden ontleend. Hoewel Energiesprong, RIGO, TNO en Van Beek zorgvuldigheid in acht genomen hebben bij het samenstellen deze publicatie kunnen zij niet instaan voor de juistheid, volledigheid en actualiteit van de geboden informatie. Energiesprong, RIGO, TNO en Van Beek wijzen iedere aansprakelijkheid ten aanzien van de juistheid, volledigheid, actualiteit van de geboden informatie uitdrukkelijk van de hand.