

SNELLER AARDGASLOOS MET EFFECTIEVE BEWONERSPARTICIPATIE

EEN VERZAMELING VAN TOEPASSINGEN VOOR HET VERSTERKEN VAN DE BEWONERSPARTICIPATIE ONDER HUURDERS VAN HAAG WONEN



Chloë Paiman

Afstudeeronderzoek HBO Ruimtelijke Ontwikkeling / Climate & Management

April 2021

VOORWOORD

Voor u ligt het onderzoeksrapport: Sneller aardgasloos met effectieve bewonersparticipatie: Een verzameling van toepassingen voor het versterken van de bewonersparticipatie onder huurders van Haag Wonen.

Dit onderzoeksrapport is geschreven in het kader van mijn afstudeeronderzoek aan de opleiding Ruimtelijke Ontwikkeling/ Climate & Management aan De Haagse Hogeschool in Den Haag. Het onderzoek is in opdracht van Haag Wonen, afdeling Strategie en Beleid. Mijn afstudeerperiode bij Haag Wonen was heel leerzaam geweest, waarbij ik de opgedane kennis en ervaring tijdens de opleiding heb kunnen toepassen in de praktijk ter afronding van de studie.

Het afstudeerproces tijdens de coronapandemie ging niet altijd even soepel. De afgelopen periode was daarom nogal uitdagend geweest, maar ondanks de bijzondere omstandigheden is het wel gelukt en heb ik er veel van geleerd. Gelukkig kreeg ik de gelegenheid om op kantoor te werken. Dit was een fijne combinatie van thuiswerken en op kantoor zijn, waarbij ik kon genieten van de gezelligheid van de aanwezige collega's.

Ik wil graag een aantal mensen bedanken voor hun input, tijd, energie en hun steun. Ik dank Ingeborg Boon voor haar goede begeleiding en kritische feedback, dit heeft mij erg geholpen om tot het eindresultaat te komen. Jouw gezelligheid en enthousiasme voor duurzaamheid mag ik zeker niet vergeten. Daarnaast bedank ik Susan van der Steen en Jaimie Roelofs voor hun input voor het eindproduct. Ook de collega's waar ik terecht kon met inhoudelijke vragen wil ik bedanken. In het bijzonder bedank ik Sebastiaan Beresford voor zijn steun en vertrouwen gedurende het gehele afstudeerproces en Oda Kok voor haar kennis wat mij altijd tot nieuwe inzichten bracht. Tenslotte bedank ik mijn familie en vrienden voor hun steun tijdens mijn afstuderen. Ik heb van een ieder heel veel steun ontvangen wat ik enorm waardeer.

Veel plezier bij het lezen van mijn onderzoeksrapport!

Chloë Paiman

Den Haag, 2 april 2021

SAMENVATTING

Dit rapport biedt verschillende verleidingsstrategieën die ingezet kunnen worden als participatietechnieken om de bewonersparticipatie te versterken. Deze zijn in te zetten bij projecten waarbij klimaatmitigerende maatregelen worden toegepast.

Achtergrond

Nederland moet volgens het Klimaatakkoord in 2030 de broeikasgassen reduceren met minstens 49% en er wordt gestreefd naar een CO₂ neutrale samenleving in 2050. Woningcorporaties spelen hierbij een belangrijke rol, wegens hun groot bezit aan vastgoed. Woningen en gebouwen moeten geïsoleerd worden en gebruikmaken van duurzame warmte en elektriciteit om deze doelstelling te behalen. Doordat de toepassing van deze maatregelen direct impact hebben op de bewoners en om te zorgen dat deze projecten goed aflopen, is het betrekken van bewoners hierbij van groot belang.

Onderzoek

Dit rapport geeft antwoord op de volgende vraag:

Welke verleidingsstrategieën kan Haag Wonen inzetten om de bewonersparticipatie te versterken voor de reductie van CO₂ uitstoot met klimaatmitigerende maatregelen?

Middels literatuuronderzoek en veldonderzoek, in de vorm van interviews en gesprekken is onderzoek gedaan naar verschillende verleidingsstrategieën en wensen en belangen van belanghebbenden zijn in kaart gebracht.

Om de bruikbaarheid van de bewonersparticipatiematrix te toetsen, werd dit besproken met beheerconsulent Jaimie Roelofs.

Resultaten

Door goed in te spelen op de twee denksystemen (snel en traag) van de mens, zou de bewonersparticipatie verhoogd kunnen worden. De overtuigingsprincipes van Robert Cialdini komen terug in vrijwel alle verleidingsstrategieën, waarbij sociale bewijskracht het krachtigste bouwsteen is. Ook uit succesvolle projecten komt dit weer naar voren. Door middel van storytelling vertellen bewoners hun ervaring, liefst verschillende groepen waar bewoners zich mee kunnen identificeren.

Belangrijke punten uit het bewonersperspectief zijn betaalbaarheid (als gevolg van energiebesparing), gezondheid, het meepraten bij projecten en dat de weg naar een energieneutrale samenleving in samenwerking met de woningcorporatie moet gebeuren.

Bijdrage van de bewoners is een belangrijk onderdeel om te zorgen voor de CO₂ reductie. Inzicht in de mate van duurzaamheid van bewoners is een belangrijk onderdeel; op deze manier kan de bereidheid en instemming worden ingeschat.

Conclusie

Voordat de verleidingsstrategieën worden toegepast, moet gekeken worden hoe duurzaam een bewoner is. Hiermee kan een inschatting worden gemaakt hoe bereid de bewoner is om in te stemmen en mee te doen. Aan de hand hier van, kunnen de juiste verleidingsstrategieën toegepast worden op het gewenste moment.

Een overzicht met de verschillende verleidingsstrategieën is terug te vinden in de bewonersparticipatiematrix.

De bewonersparticipatiematrix is opgenomen in een poster dat met behulp van stappen aangeeft op welk moment welke participatietechnieken het best ingezet kunnen worden.

INHOUDSOPGAVE

Voorwoord	2
Samenvatting	3
Begrippenlijst	6
1. Inleiding	7
1.1. Probleemstelling	7
1.2. Doelstelling	7
1.3. Afbakening	8
1.4. Onderzoeksvragen	8
1.5. Leeswijzer	9
2. Methode	10
2.1. Informatieverzameling	10
2.2. Toepassing	10
3. Verleidingsstrategieën	12
3.1. Bewonersparticipatie	12
3.1.1. Mate van duurzaam doen	13
3.1.2. 70 procent instemming	15
3.2. Gedragsbeïnvloeding	15
3.2.1. Gedrag	15
3.2.2. Denksystemen	16
3.2. Overtuigingsprincipes	16
4. Bewonersparticipatie woningcorporaties	19
4.1. Haag Wonen	19
4.2. Havensteder	21
4.3. Staedion	21
4.4. De Alliantie	22
5. Bewonersperspectief	23
5.1. Betaalbaarheid	23
5.2. De opgave voor woningcorporaties	24
5.3. Meepraten bij projecten	24
5.4. Informatiebehoefte	25
6. Inbreng bewoners	26
6.1. Energiebesparing bewoner	26
6.2. Energiecoaches/ambassadeurs	26
6.3. JouwThuis	27
7. Toepassing bewonersparticipatiematrix	28

8. Conclusie	30
Bibliografie	32
Bijlage I – Interviews	35
Interview huurder 1	35
Interview huurder 2	40
Interview huurder 3	44
Interview huurder 4	45
Interview huurder 5	47
Interview huurder 6	48
Bijlage II – Gespreksverslagen.....	49
Gesprek wijkteamleider 1	49
Gesprek wijkteamleider 2	49
Gesprek Buurtcontactpersoon 1 Duurzaam Den Haag	49
Gesprek Buurtcontactpersoon 2 Duurzaam Den Haag	50
Gesprek collega afdeling communicatie	50
Gesprek Jaimie Roelofs	50
Bijlage III – Overzicht interviewvragen huurders	51

BEGRIPPENLIJST

Hieronder worden de begrippen toegelicht die vaker worden gebruikt in de tekst van deze scriptie.

BEGRIJP	OMSCHRIJVING
Participatie	Participatie wordt gedefinieerd als actieve deelname
Bewonersparticipatie	Bij bewonersparticipatie worden bewoners direct of indirect betrokken bij het beleid van de woningcorporatie. Middels samenwerking kan de uitvoering van het beleid tot stand komen.
Verleidingsstrategie	Een bepaalde techniek om iemand te kunnen verleiden in de gewenste richting. Hier wordt voornamelijk ingegaan op het emotionele en op het hier en nu, waarbij onbewuste keuzes worden gemaakt.
Klimaatmitigerende maatregelen	Dit omvat maatregelen die worden genomen die de uitstoot van CO ₂ tegen gaan. Voorbeelden van klimaatmitigerende maatregelen zijn: isoleren, duurzame warmteoplossingen en het gebruik van hernieuwbare energie.
Transitiegereed	Dit houdt in dat woningen worden aangepast voor de verwarming van de toekomst. Vooral isoleren, ventilatie en elektrisch koken zal zorgen dat woningen gereed zijn om aangesloten te worden op een alternatief voor de huidige energie- en warmtevoorziening.
70 procent instemming	Deze regeling houdt in dat woningcorporaties minimaal 70% instemming nodig hebben van bewoners om een project doorgang te kunnen geven.

1. INLEIDING

Nederland moet volgens het Klimaatakkoord de broeikasgassen in 2030 reduceren met minstens 49% en er wordt gestreefd naar een CO₂ neutrale samenleving in 2050. Om de doelstelling te behalen, zullen de betrokken partijen de maatregelen die zijn opgesteld in acht moeten nemen.

Ongeveer twaalf procent van de CO₂ uitstoot in Nederland is afkomstig van de gebouwde omgeving (CBS, 2020). Dit houdt in 23,10 megaton CO₂ equivalent. In deze sector gaat het om de CO₂ uitstoot van het stoken van aardgas om woningen en bedrijfsgebouwen van de dienstensector te verwarmen. Van deze totale uitstoot door de gebouwde omgeving zijn huishoudens verantwoordelijk voor 70 procent (CBS, sd).

Om de CO₂ uitstoot terug te dringen, moeten er maatregelen genomen worden, zoals het verduurzamen van woningen. Woningcorporaties spelen een belangrijke rol hierbij, wegens hun groot bezit aan vastgoed.

1.1. PROBLEEMSTELLING

Volgens het Klimaatakkoord moeten 7 miljoen woningen en 1 miljoen gebouwen van het aardgas af in 2050. Woningen en gebouwen moeten geïsoleerd worden en gebruikmaken van duurzame warmte en elektriciteit. Het is hierbij belangrijk dat de bewoners worden betrokken. Met deze maatregelen zou de energierekening lager moeten uitvallen zodat de investering teruggewonnen kan worden. Wanneer woningen ingrijpend worden gerenoveerd met verdergaande energiebesparingsmaatregelen zal de CO₂-uitstoot afnemen met 80% (Planbureau voor de Leefomgeving, 2014). De afspraken uit het Klimaatakkoord zijn belangrijk voor woningcorporaties en Haag Wonen heeft als doel gesteld om de komende 10 jaar 1000 woningen per jaar te verbeteren (Haag Wonen, 2018).

Haag Wonen zorgt er voor dat zij goed onderhouden en betaalbare woningen bieden aan bewoners en van hieruit willen zij ook voldoen aan de klimaatdoelstellingen. Dit is ook vastgelegd in de visie van Haag Wonen:

In 2030 is de gehele woningvoorraad van Haag Wonen geïsoleerd dat deze voorbereid is op het gebruik van alternatieven voor aardgas.

In 2050 wonen alle huurders van Haag Wonen in een aardgasloze woning.

Het verduurzamen van woningen door klimaatmitigerende maatregelen toe te passen, om de CO₂- uitstoot te reduceren, is een eerste stap. Op deze manier wordt het gebouwgebonden energieverbruik verlaagd. Dit betekent dat er ten eerste instemming van bewoners nodig is om deze maatregelen toe te passen op de woningen en ten tweede is het van groot belang dat zij zich aanpassen en bewust worden van hun energieverbruiksgedrag. Zo helpen zij, samen met de woningcorporatie, met het terugdringen van de CO₂- uitstoot.

1.2. DOELSTELLING

Het doel van dit onderzoek is om in kaart te brengen hoe bewoners klimaatmitigerende maatregelen, waarmee CO₂ kan worden gereduceerd, ervaren en wat dit voor hen betekent. Daarnaast wordt ook inzicht verkregen hoe de bewoners hierbij zullen worden betrokken. Dit zal Haag Wonen helpen om een groter draagvlak te

kunnen creëren door bewoners te verleiden om zo hun bijdrage te kunnen leveren aan de reductie van CO₂. Om dit doel te behalen is de hoofdvraag opgesteld: ***Welke verleidingsstrategieën kan Haag Wonen inzetten om de bewonersparticipatie te versterken voor de reductie van CO₂ uitstoot met klimaatmitigerende maatregelen?*** De term klimaatmitigerende maatregelen wordt meegenomen, omdat het gaat om het bewonersperspectief hierbij. Afhankelijk hier van zal worden gekeken welke verleidingsstrategieën het beste toegepast kunnen worden. Als eindproduct wordt een bewonersparticipatiematrix geleverd, waarin de verschillende verleidingsstrategieën worden genoemd die Haag Wonen kan toepassen bij hun duurzaamheidsprojecten.

1.3. AFBAKENING

In dit onderzoek gaat het om de bewoners, ofwel de huurders van Haag Wonen, van woningen in het bezit van Haag Wonen in Den Haag. Er worden verleidingsstrategieën verzameld die van toepassing zijn bij renovatieprojecten, omdat bij nieuwbouwprojecten de woningen al duurzaam en aardgasloos worden opgeleverd. Het is uitdagender om de bewoners van bestaande woningen mee te krijgen met maatregelen die worden toegepast op hun woning, en om deze reden focust dit onderzoek op bewoners van de bestaande bouw.

Het eindproduct is een bewonersparticipatiematrix dat inzicht geeft in mogelijke verleidingsstrategieën die Haag Wonen kan toepassen voor de versterking van de bewonersparticipatie. Voorwaardelijk is dat bewoners voor de uitvoering worden betrokken, om zoveel mogelijk instemming te verzamelen.

Hierbij moet worden vermeld dat de matrix geen blauwdruk is voor alle buurten of wijken. Er zal eerst goed in kaart moeten worden gebracht welke bewoners een wijk heeft en hoe zij staan tegenover de toepassing van klimaatmitigerende maatregelen. Elke wijk is anders en er geldt dus maatwerk.

1.4. ONDERZOEKSVRAGEN

De hoofdvraag voor dit onderzoek luidt:

Welke verleidingsstrategieën kan Haag Wonen inzetten om de bewonersparticipatie te versterken voor de reductie van CO₂ uitstoot met klimaatmitigerende maatregelen?

Er wordt onderzoek gedaan naar het perspectief van bewoners met betrekking tot klimaatmitigerende maatregelen en hoe Haag Wonen de bewoners het beste kunnen betrekken bij hun verduurzamingsprojecten bij bestaande bouw.

De volgende deelvragen zijn geformuleerd om antwoord te kunnen geven op de hoofdvraag:

1. Welke verleidingsstrategieën worden gebruikt voor bewonersparticipatie?

Met deze vraag is onderzocht welke verleidingsstrategieën er zijn en wanneer deze het beste toegepast kunnen worden.

2. Hoe gaan woningcorporaties om met bewonersparticipatie bij het reduceren van de CO₂-uitstoot middels klimaatmitigerende maatregelen?

Voor de beantwoording van deze vraag, is gekeken naar de huidige aanpak binnen Haag Wonen. Er is gekeken naar de toepassing van verschillende klimaatmitigerende maatregelen en wat er al wordt gedaan met bewonersparticipatie. Daarnaast wordt ook beschreven hoe andere corporaties hun bewoners betrekken bij de toepassing van klimaatmitigerende maatregelen.

3. Hoe ervaren bewoners de toepassing van klimaatmitigerende maatregelen?

Bij deze vraag gaat het vooral om het bewonersperspectief. Er is onderzocht wat de huurders belangrijk vinden met betrekking tot de klimaatmitigerende maatregelen voor CO₂-reductie en welke maatregelen zij van toegevoegde waarde vinden. Er wordt dus gekeken hoe zij de maatregelen ervaren en wat dit hun oplevert.

4. Op welke manier kunnen bewoners bijdragen aan het reduceren van de CO₂-uitstoot?

Bij deze vraag wordt gekeken naar mogelijkheden hoe bewoners hun bijdrage kunnen leveren aan de reductie van de CO₂ uitstoot.

1.5. LEESWIJZER

Om meer te weten te komen over verleidingsstrategieën, wordt verwezen naar *hoofdstuk 3*. Dit hoofdstuk beschrijft waarom bewonersparticipatie belangrijk is en hoe verleidingsstrategieën dit kan versterken.

Hoofdstuk 4 geeft weer hoe woningcorporaties omgaan met bewonersparticipatie bij de toepassing van klimaatmitigerende maatregelen.

Lezers die geïnteresseerd zijn in het bewonersperspectief, worden verwezen naar *hoofdstuk 5*. In dit hoofdstuk komen de belangrijkste punten voor die van belang zijn voor bewoners bij de toepassing van klimaatmitigerende maatregelen.

In *hoofdstuk 6* is een overzicht te vinden van mogelijkheden hoe bewoners kunnen bijdragen aan het reduceren van CO₂.

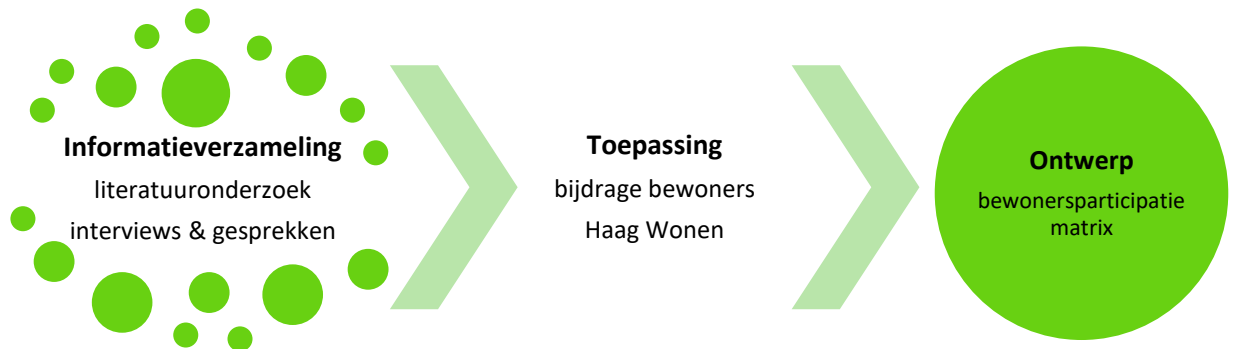
Tot slot is in *hoofdstuk 7* de conclusie te vinden.

2. METHODE

Er zijn verschillende methodes gebruikt voor het verzamelen van informatie om antwoord te kunnen geven op de hoofdvraag en de ondersteunende deelvragen. In dit hoofdstuk wordt hier verder een toelichting gegeven.

2.1. INFORMATIEVERZAMELING

Voor dit onderzoek is gebruik gemaakt van literatuuronderzoek, interviews en gesprekken voor het verzamelen van informatie.



Er is literatuuronderzoek uitgevoerd om meer te weten te komen over verleidingsstrategieën. Hiervoor zijn verschillende bronnen gebruikt, zoals rapporten maar ook artikels. Er werd gezocht op termen als 'verleidingsstrategieën', 'bewonersparticipatie', maar ook 'persuasion methods'.

Daarnaast werden er ook interviews afgenomen. Hierbij zijn semigestructureerde interviews gehanteerd, zodat er de mogelijkheid was om door te vragen op bepaalde onderwerpen. Middels de interviews werd informatie uit de literatuur getoetst. Interviews met bewoners waren uitermate geschikt om opvattingen te verzamelen omtrent de toepassing van klimaatmitigerende maatregelen. In eerste instantie zouden enquêtes uitgedeeld worden, maar om verwarring te voorkomen en geen verwachtingen te scheppen, is gekozen om enkele bewoners te interviewen voor het kwalitatief onderzoek.

Naast interviews zijn ook gesprekken gevoerd met collega's binnen Haag Wonen, waaronder wijkteamleiders, teamleider van afdeling communicatie en beheerconsulent.

Aan de hand van interviews met bewoners en gesprekken met collega's van Haag Wonen, zijn de perspectieven van beide partijen verzameld. Deze komen ook overeen met de informatie uit de literatuur, waar vervolgens gekeken werd naar de toepassing van verleidingsstrategieën. Gekeken naar het bewonersperspectief en de belangen van Haag Wonen, is een bewonersparticipatiematrix opgesteld dat verschillende verleidingsstrategieën bevat, die ingezet kunnen worden per fase van een project.

2.2. TOEPASSING

Nadat de verschillende verleidingsstrategieën zijn verzameld en geanalyseerd, werd gekeken of deze van toepassing zijn binnen Haag Wonen. Hierbij werd rekening gehouden met de opvattingen die naar boven kwamen tijdens de interviews en daarnaast ook met de huidige aanpak van Haag Wonen omtrent benadering en contact met bewoners.

De informatie dat is verzameld tijdens het onderzoek en de resultaten die kwamen uit de interviews en gesprekken, hebben geleid tot de bewonersparticipatiematrix. Dit is een matrix dat vooral interessant is voor beheerconsulenten van Haag Wonen, omdat zij zich bezighouden met wat er in de wijk of gebied speelt.

Beheerconsulenten hebben intensief contact met bewoners, huurdersorganisatie en bewonerscommissies en zijn bezig met de belangen van huurders. Daarnaast leveren zij een bijdrage aan complexbeheerplannen en het strategisch voorraadbeheer. Hieronder valt dus ook renovatie voor duurzame maatregelen. Deze matrix is waardevol voor beheerconsulenten, omdat zij de uitvoeringsvoorstellen maken en zorgen voor inspraakprocedures. Om dat proces goed te laten verlopen, kan het handig zijn om bijvoorbeeld te adviseren om passende verleidingsstrategieën toe te passen. Tot slot gaan zij ook aan de slag met huurders om ideeën uit te werken en te realiseren en dit betekent dat zij dus in samenwerking met huurders bepaalde activiteiten kunnen organiseren om de bewonersparticipatie verder te versterken onder de bewoners.

3. VERLEIDINGSSTRATEGIEËN

Bewonersparticipatie is een middel om meer draagvlak te kunnen creëren voor projecten naar een CO₂ neutrale wijk. Er wordt steeds meer aandacht besteed aan bewonersparticipatie om zo de verschillende groepen in een buurt te benaderen, zodat een project goed kan verlopen. Toch worden niet altijd alle bewoners geraakt. Soms kan het helpen om mensen makkelijke en onbewuste keuzes te laten maken. Dit kan door het inzetten van verleidingsstrategieën.

In dit hoofdstuk wordt deelvraag 1 behandeld: Welke verleidingsstrategieën worden gebruikt voor bewonersparticipatie?

3.1. BEWONERSPARTICIPATIE

In de literatuur zijn verschillende definities te vinden van bewonersparticipatie. Bewonersparticipatie wordt gedefinieerd door van Marissing als: *“de mate waarin bewoners actief zijn in hun buurt, onder andere door betrokkenheid bij het beleid”* en door Nelissen als: *“allerlei vormen van deelnamen van de burger aan de besluitvorming, variërend van een geringe tot een zeer grote deelname aan en invloed op de besluitvorming”* (Rimmelzwaan, 2012).

Er is een onderscheid te maken tussen gebiedsafbakening en soort participatie. Bij gebiedsafbakening gaat het om participatie in de buurt/wijk of een gehele stad en bij soort participatie gaat het om betrokkenheid bij besluitvormingsprocessen, zoals beleid of interventies. Denk bij interventies aan initiatieven om de leefbaarheid in een bepaalde wijk te verhogen.

In dit onderzoek gaat het om de mate van bewonersparticipatie bij besluitvormingsprocessen in een buurt. Specifiek gaat het dan om besluiten die worden genomen, door woningcorporaties, voor de verduurzaming van woningen om de CO₂ uitstoot te verminderen.

Woningcorporaties hebben als taak om hun woningen te verduurzamen om de CO₂ uitstoot te reduceren en dit betekent dat de bestaande woningen gerenoveerd moeten worden (Aedes, 2018). Het gaat hierbij om de woningen van huurders en dit is een gevoelig onderwerp, omdat het gaat om veranderingen in hun omgeving waar zij de impact van zullen ervaren. Om draagvlak te creëren, zetten woningcorporaties in op bewonersparticipatie. Naast draagvlak, heeft bewonersparticipatie nog meer voordelen (HIER, 2020).

Bewonersparticipatie:

- Versnelt het formeel democratisch proces
- Vergroot de kosteneffectiviteit van de ontwikkeling en realisatie
- Vergroot de praktische uitvoerbaarheid van de gekozen oplossing

Bewonersparticipatie is een middel om projecten goed en zoveel mogelijk soepel te laten verlopen. Het biedt mogelijkheden tot informeren, inspraak en meedenken voor bewoners. Dit geeft hen ruimte om hun stem te laten horen en het gevoel krijgen dat zij gehoord worden. Zoals hierboven genoemd is dit voordelig voor de woningcorporatie, waaronder ook op financieel vlak. Tot slot betekent een betere participatie dat de kans groter is dat de maatregelen praktisch uitvoerbaar zullen zijn.

Echter kan het in de praktijk anders verlopen. Het lijkt simpel om bewoners actief mee te nemen in besluitvorming, maar het kan enkele uitdagingen met zich meebrengen (OverMorgen, 2020).

Frictie en discussie – Er zal niet altijd overeenstemming zijn en participatie kan soms zorgen voor frictie en discussie. Dit kan vervelend zijn en veel tijd vragen om op in te spelen, maar het brengt ook nieuwe inzichten op waar van geleerd kan worden.

Tegen participatie – Het kan ook voorkomen dat contra-participatie ontstaat als gevolg van onduidelijke communicatie en wanneer de verwachtingen niet op een lijn liggen. Daarnaast kan wantrouwen, wat soms al

langer speelt, ook invloed hebben op bewonersparticipatie. Bewoners krijgen er een beter gevoel bij als ze je kunnen vertrouwen. Daarom is transparantie van belang.

Representativiteit – Vaak is te merken dat er vooral ouderen aansluiten bij bewonerscommissies of bewonersavonden. Zij hebben meer vrije tijd om betrokken te zijn bij bewonersparticipatie in tegenstelling tot de wat jongere groep, waaronder jonge ouders en werkenden. Als alleen een groep hun stem laat horen, worden de belangen van andere groepen minder meegenomen. Een diverse groep kan de bewoners beter vertegenwoordigen. De aanpak voor participatie zal dus afgestemd moeten worden op het publiek en te achterhalen wat er eigenlijk nodig is aan participatie.

Een voorbeeld hier van is de case van Aardgasblij (Aardgasblij, sd). Statenwarmte wilt dat Statenkwartier uiterlijk 2030 aardgasvrij is en aangesloten op een warmtenet. Uit een wijkbrede meningspeiling waar 25% respons is opgehaald, heeft 80% aangegeven niet mee eens te zijn met de plannen. Uit deze case blijkt dat Aardgasblij wil dat er liever geen gehaaste keuzes worden gemaakt, maar om het af te wachten. Aan de ander kant krijgt Statenwarmte meer steun van de gemeente, waardoor Aardgasblij zich niet gehoord voelt. Uiteindelijk ging het plan deels door, waarbij duurzame maatregelen worden genomen op woningniveau (Bewonersgroep Statenwarmte, 2020).

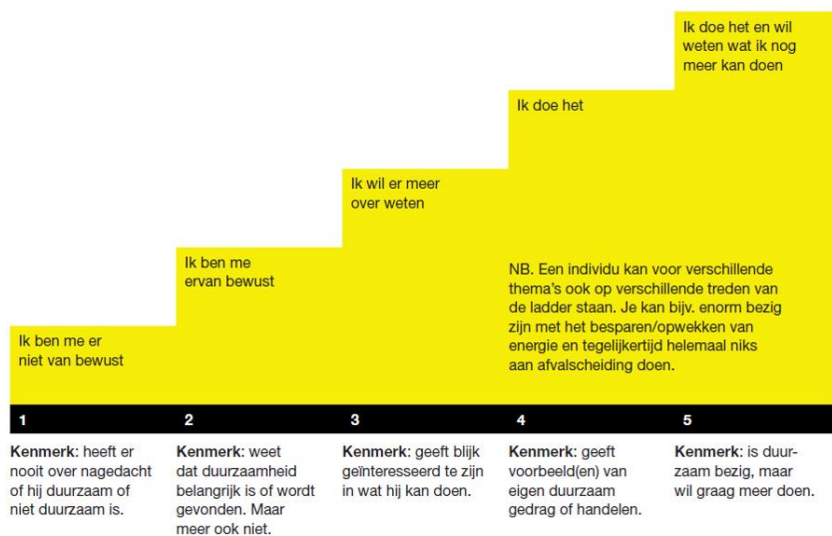
Bij de case was frictie ontstaan tussen de groepen, waarbij de ene meer steun kreeg en de ander zich niet gehoord voelde. Op deze manier werd tegen de plannen in gewerkt, wat gevolgen heeft voor de oorspronkelijke planning. Vooralsnog is een besluit genomen, dat voor beide partijen voordeel brengt. Dit voorbeeld toont ook aan dat bewoners kennis hebben over verduurzamingsmaatregelen en welke oplossing van toepassing zou zijn voor hun buurt.

De uitdagingen zullen elk op een eigen en op een juiste manier aangepakt moeten worden. Goede communicatie en rolverdeling zijn belangrijk voor transparantie en helderheid in de communicatie. Dit zal leiden tot meer vertrouwen en tonen bewoners meer begrip. Het is goed om te weten dat niet altijd alles volgens planning zal gaan, dus bereid zijn om flexibel in te springen komt goed van pas.

3.1.1. MATE VAN DUURZAAM DOEN

De kennis die bewoners hebben over duurzaamheid, heeft ook impact op de bewonersparticipatie.

Duurzaam Den Haag (DDH) werkt met een activatieladder dat inzicht geeft in de mate van 'duurzaam doen' bij bewoners, zoals te zien in afbeelding 1. DDH zet activiteiten in om bewoners in beweging te brengen zodat zij een volgende stap zetten op de ladder. Bewoners worden zo geactiveerd om hen een stap verder te brengen, gekeken naar hun duurzaam gedrag (Duurzaam Den Haag, 2020).



Afbeelding 1 Activatieladder Duurzaam Den Haag (Duurzaam Den Haag, 2020)

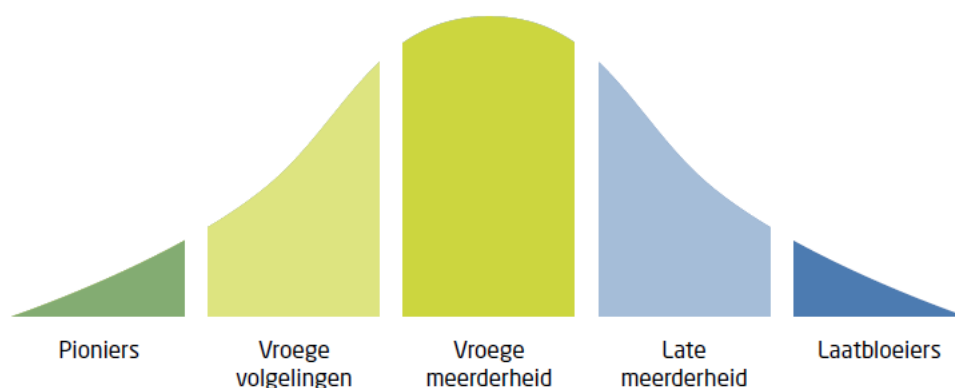
Wanneer iemand weinig kennis of niet bewust is van duurzaamheid, is dit vaak geen belangrijk onderwerp voor hen in het dagelijks leven. Daar gaan zij ook geen extra moeite in stoppen. Daarnaast kunnen zij ook te maken hebben met andere urgente zaken, waar prioriteit aan wordt gegeven. Hierdoor is er weinig ruimte, tijd en energie over voor duurzaamheid.

De activatieladder toont dat er bewoners zijn die al duurzaam doen, door duurzaam gedrag te vertonen en anderen zijn duurzaam bezig zijn en willen nog meer doen. In elk geval zijn zij de koplopers, omdat zij al zelf het initiatief hebben genomen om met duurzaamheid bezig te zijn. Bij deze groep is de kans groter dat zij instemmen met duurzame maatregelen.

Er zijn ook bewoners die die wat weten over duurzaamheid en interesse hebben in het onderwerp, maar verder ook niets met deze kennis doen. Het wordt pas interessant als maatregelen voordelen voor hen opbrengen en vervolgens onder voorwaarden zullen meedoen. Dit zijn de middengroepen.

Tot slot zijn er bewoners die helemaal niets weten over duurzaamheid en ook niet nadenken over als zij duurzaam bezig zijn. Deze groep zal pas meedoen wanneer de maatregelen vanzelfsprekend, verplicht of noodzakelijk is. Dit worden de laatbloeiers genoemd.

De mate in duurzaam doen, is te vergelijken met de adoptie van innovatie curve van Everett Rogers (Buurtwarmte, Samen, & Buurkracht, 2019).



Afbeelding 2 Adoptie curve van Everett Rogers

Vaak zullen de koplopers, ofwel de georganiseerde bewoners zoals leden van huurdersorganisaties, aan tafel zitten met de woningcorporatie om verduurzamingsprojecten te bespreken. Zij weten dan al wat er gaat gebeuren en zullen meestal instemmen. Door juist de bewoners te beïnvloeden die weinig bezig zijn met duurzaamheid, kan het verschil maken. Dit zal zeker niet makkelijk zijn, maar het is wel mogelijk om hen een stap verder te brengen op de ladder en zo de bewonersparticipatie te verhogen.

De meeste impact kan gemaakt worden, door de middengroepen en de laatboeiers te betrekken. Vooral de middengroepen die onder voorwaarde mee willen doen hebben veel potentie. De koplopers kunnen een belangrijke rol spelen bij het de acceptatie van maatregelen door de middengroepen.

3.1.2. 70 PROCENT INSTEMMING

Binnen de woningcorporatie wereld is het belangrijk dat er van uit de bewoners 70% instemming moet komen voordat een project door kan gaan.

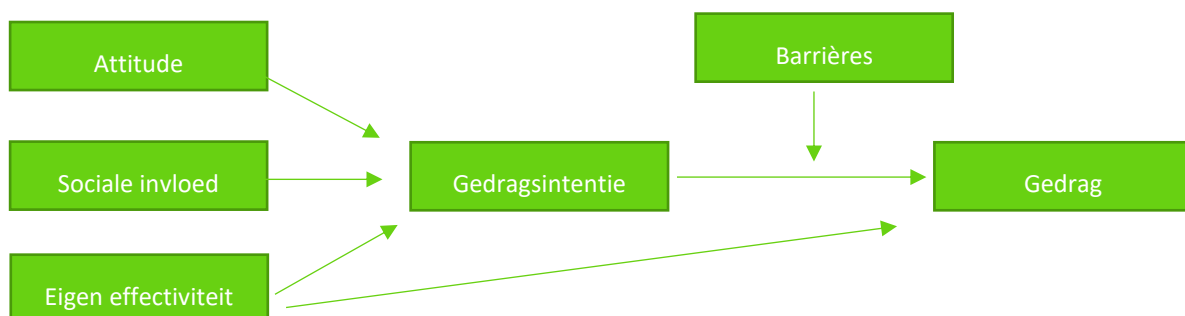
Bij het verduurzamen van bestaande woningen is sprake van renovatie, waarbij het belangrijk is dat de huurders hierbij toestemming geven. Dit geldt voor gebouwen met meer dan tien woningen. Hiervoor is minimaal 70% instemming nodig van huurders. Bij aantoning dat het om een redelijk voorstel gaat, kan de renovatie doorgaan (Aedes, sd). Uit een gesprek met wijkteamleider 1, geldt ook voor Haag Wonen dat 70% van de huurders moet instemmen voordat een project doorgang kan vinden. Woningcorporaties streven ernaar om 70% instemming van bewoners bij de eerste poging binnen te krijgen. Met een goede aanpak voor bewonersparticipatie kan er makkelijk instemmingen worden binnen gehaald.

3.2. GEDRAGSBEÏNVLOEDING

Wanneer er wordt gesproken over verleidingsstrategieën, worden eigenlijk overtuigingsprincipes bedoeld. Toch is er een verschil tussen overtuigen en verleiden. Bij overtuigen wordt iemand beïnvloed door juiste argumenten of bewijzen te gebruiken. Verleiden richt zich meer op het onbewuste, waarbij iemand onbewust ergens naartoe wordt geleid (Vermeersch, 2017). Kortom, bij overtuigen worden bewuste keuzes gemaakt terwijl bij verleiden onbewuste keuzes worden gemaakt. Verleiden is daarom een effectief middel dat ingaat op het emotionele en op het hier en nu. Op deze manier kan effectief het gedrag beïnvloedt worden.

3.2.1. GEDRAG

Gedrag komt voort uit de gedragsintentie die een persoon heeft. De gedragsintentie is de motivatie die iemand heeft om bepaald gedrag uit te voeren. Dit wordt beïnvloed door attitude, sociale norm en eigen effectiviteit. Deze genoemde factoren die de intentie vormen voor bepaald gedrag, betekent niet direct dat het gedrag werkelijk tot stand komt. Tussen de gedragsintentie en het gedrag zit er nog een kloof. Dit komt door barrières die er voor zorgen dat het gedrag niet tot stand komt. In afbeelding 2 is een schematische weergave van The Theory of Planned Behaviour te zien.



Afbeelding 3 Systematische weergave The Theory of Planned Behaviour (Ajzen, 1991)

De barrières die tussen de gedragsintentie en gedrag zitten, bestaan grotendeels uit onbewuste factoren. Mensen nemen in hun gedrag namelijk voor 95% beslissingen vanuit het onbewuste systeem. Door op het onbewuste systeem in te spelen, kan gedrag beïnvloed worden.

Met behulp van verleiden, kan het gedrag van de bewoner beïnvloed worden richting het gewenste gedrag.

3.2.2. DENKSYSTEMEN

Volgens het boek 'Thinking fast, Thinking slow' van Daniël Kahneman heeft de mens twee manieren van denken, namelijk: snel en traag (Vermeersch, 2017). Deze worden aangegeven met systeem 1 en systeem 2.

Voor een groot deel van de dag maakt men onbewuste keuzes door gebruik van intuïtie. Dit is denksysteem 1, de snelle manier van denken, waarvan een groot deel zich uit als automatisch en geroutineerd gedrag. Dit gedrag wordt niet per se beïnvloed door bepaalde informatie. Systeem 1 laat zien dat om gedrag te veranderen, het niet altijd nodig is om van gedachten te veranderen. Daarnaast is informatie belangrijk, maar op zichzelf niet voldoende om gedrag te veranderen (Mont, Lehner, & Heiskanen, 2014). Er is meer dan informatie nodig om gedragsverandering te kunnen zien.

Wanneer een beslissing meer denkvermogen vraagt, schakelt men over naar een trager denkproces. Denksysteem 2 zorgt er voor dat er meer informatie verwerkt kan worden en een meer rationeel onderbouwde conclusie getrokken kan worden. Het traag denkproces vraagt meer energie en is niet lang vol te houden. Als dit overbelast is, gaat men weer snel over naar systeem 1, ofwel het snel denkproces.

Nu het verschil duidelijk is tussen verleiden en overtuigen, kan op basis van de inzichten gesteld worden dat verleiden hoort bij systeem 1 en overtuigen bij systeem 2. Verleidingsstrategieën kunnen daarom goed gebruikt worden om bewoners zo ver te krijgen om te participeren. Middels verleiden kan ingespeeld worden op het onbewuste systeem.

3.2. OVERTUIGINGSPRINCIPES

Wanneer wordt gekeken naar voorbeelden van de aanpak van bewonersparticipatie, komen vaak de zes overtuigingsprincipes van Robert Cialdini weer in terug. Deze worden hieronder genoemd en toegelicht (Groenewegen, sd).

- **Wederkerigheid:** Dit principe toont aan dat we ons verplicht voelen om iets terug te geven of iets te doen als iemand ons wat geeft. Dit principe is vooral goed in te zetten als je een van de volgende doelen hebt: een relatie opbouwen of mensen te motiveren tot een bepaalde actie.
Om een relatie op te bouwen helpt het als je zelf eerst wat geeft. Op deze manier zal de ontvangende partij zich verplicht voelen om wat terug te geven/doen. De gift hoeft niet altijd in fysiek vorm te zijn, maar denk bijvoorbeeld aan: tijd, vertrouwen, plezier, aandacht of kennis (expertise). Hierbij is het goed om niemand uit te sluiten, dus zorg dat wat je geeft onvoorwaardelijk is.
Wanneer het doel is om mensen te motiveren tot actie kan je meerdere opties aanbieden. Door zelf een concessie te doen, zal de andere partij zich automatisch verplicht voelen om een wederzijdse concessie te doen. Bij het bieden van opties, presenteer je eerst de beste keuze en houd alternatieven als back up. Maar niet te veel, anders zorgt dit voor keuzestress en dat zorgt er uiteindelijk voor dat mensen geen keus maken. Beter een keus dan helemaal geen keus.
- **Schaarste:** Een product wordt opeens interessanter als er minder van is. Schaarste laat de waarde beleving van een product toenemen. Onbewust vinden mensen iets wat moeilijker te verkrijgen beter dan wanneer het makkelijk verkrijgbaar is.
Dit principe gaat in op de angst van mensen om iets te missen, ook fear of missing out genoemd. Dit is goed in te zetten wanneer het doel is om iemand in beweging te krijgen.

Schaarste prikkelt iets bij mensen waardoor zij het ook willen. Mensen zijn gevoelig voor schaarste en hebben dus direct de drang om in actie te komen om te voorkomen dat ze iets missen of niet hebben. Dit principe werkt alleen als er al een relatie is opgebouwd met de doelgroep.

Door loss-framing en het benoemen van de competentie is dit principe goed op te wekken. Naast het opsommen van de voordelen, werkt het ook effectief wanneer je laat weten wat zo uniek aan is of wat ze zullen missen als men niet kiest voor het product.

Door de competitie te benoemen, zullen mensen sneller een besluit nemen. Door aanspraak te maken op de natuurlijke competitiedrang, kan het gevoel van exclusiviteit versterkt worden. Ten slotte kan tijdsdruk het gevoel van schaarste vergroten.

- **Autoriteit:** Bij dit principe is het zo dat mensen liever anderen volgen die bekend staan als experts, met een bepaalde kennis of autoriteit.

Dit komt doordat mensen niet houden van onzekerheid, waardoor zij zoeken naar iemand die de kennis wel heeft die ze zelf niet beschikken. Het kan zijn dat ze de mogelijkheid niet hebben om de kennis op te doen. Maar ook dat de mogelijkheid bestaat, maar volgens hen de tijd of moeite niet waard, waardoor het makkelijker is om terug te vallen op iemand die wel de kennis beschikt. De voorkeur gaat dan naar autoriteit.

Het is onmogelijk dat mensen alles weten, dus hier kan goed op ingespeeld worden door die rol te pakken om onzekerheid weg te nemen. Schijn van autoriteit kan voldoende zijn om mensen te overtuigen. Autoriteit wordt vaak oppervlakkig gezien, dus zelfs als je niet autoritair bent kunnen mensen het wel zo zien. Het ligt dus dan aan de perceptie.

Daarnaast kan het ook helpen om collega's autoriteit mee te geven. Bijvoorbeeld door aan te geven wat de expertise van een collega is en hoeveel jaar ervaring die collega heeft, kan de klant overtuigd worden dat deze bepaalde collega kennis van zaken heeft.

- **Consistentie:** Voor mensen is het prettiger en makkelijker als iets consistent is. Dit om de mentale belasting laag te houden voor het onderbewuste brein. Dit is in lijn met de theorie van Daniel Kahneman.

Dit principe kan effectief ingezet worden om mensen te motiveren om tot actie komen. Consistentie is toe te passen in het gehele overtuigingsproces, zo haal je ook meer commitment op voor je uiteindelijke doel. Consistentie is een krachtige overtuigingsprincipe wanneer dit gebruikt wordt in fysieke gespreksvorm. Door mensen met kleine verzoeken te laten instemmen, is de kans groter dat zij zullen instemmen met het uiteindelijke verzoek. Mensen handelen het liefst consistent met eerder genomen standpunten en daar gedragen ze zich ook naartoe. Wanneer zij dit niet doen, voelen zij zich niet prettig bij naar zichzelf, maar het komt ook slecht over bij hun sociale omgeving. Vandaar die druk dat mensen zich op een bepaalde manier gedragen.

Om gebruik te maken van dit sociale aspect, kunnen commitments publiekelijk gemaakt worden. Dit zal zorgen voor meer motivatie, omdat de doelstellingen bij beide partijen bekend zijn.

- **Herkenbaarheid:** Mensen vinden je veel sympathieker als je: 1. Op hen lijkt/ dezelfde eigenschappen hebt, 2. Complimentjes geeft en 3. Samenwerkt om hetzelfde doel te behalen.

Dit principe heeft te maken met relatiebouw en kan dus goed werken wanneer er overeenkomsten zijn tussen de partijen. Daarnaast werkt het ook goed door complimenten te geven.

Door waardering uit te spreken, kan je wat terugkrijgen. Als je op het juiste moment iemand toenadert, zullen zij dit ook terug doen. Een voorbeeld hier van is dat je spontaan informatie kan krijgen die waardevol is. Bewoners kunnen je op de hoogte van wat er speelt in de buurt en waar je bijvoorbeeld op kan letten.

- **Sociale bewijskracht:** Mensen laten hun gedrag bepalen door anderen om hun heen. Dit principe werkt goed als mensen onzeker zijn over iets en nog geen beslissing kunnen nemen over een voorstel. Hiermee kunnen dus onzekerheden weggenomen worden. Door te laten zien dat anderen het ook doen, zal vernomen worden dat andere mensen al meer kennis hebben over het onderwerp. Wanneer mensen onzeker zijn, zullen ze naar het gedrag van anderen kijken om hun eigen gedrag te bepalen. Ze zullen dan een kopieergedrag vertonen om het juiste gedrag te tonen. Dit is een shortcut in het brein, wat samenhangt met systeem 1 het snel denkproces.

Eerst moet er dus bewijs verzameld worden en vervolgens is het belangrijk om dit ook te laten zien op de juiste manier en op het juiste moment.

De mening van anderen heeft veel invloed op mensen, maar de mening van anderen waarmee mensen zich kunnen identificeren heeft de meeste invloed. Daarnaast stemmen ze hun mening af op de meerderheid van een groep, omdat men soms meer vertrouwd op de mening van iemand anders dan hun eigen verstand. Dit maakt het dan ook moeilijk om een ander mening te hebben als het betekent dat je ingaat tegen de mening van een groter groep. Als het gewenste gedrag vanzelfsprekend wordt of door een groep als normaal wordt beschouwd, zullen anderen ook volgen.

Voor de bovengenoemde principes is het belangrijk om te weten in welke situatie en met welk doel het ingezet wilt worden. In dit geval gaat het om het stimuleren van bewonersparticipatie.

Storytelling

Uit verschillende projecten komt naar voren dat storytelling een effectief middel is om de bewonersparticipatie te verhogen. Bij storytelling komt het principe sociale bewijskracht tot zijn recht. Woningcorporatie Goed Wonen uit Gemert maakt gebruik van storytelling bij verduurzamingsprojecten en dit leverde goeie resultaten op (Aedes, sd). Er worden verschillen manieren van communicatie gebruikt, zoals flyers, brochures en filmpjes, maar het delen van huurderservaring verhalen werkt het beste. Dit werkt goed, omdat er niet alleen werd gefocust op het goede, maar ook wat niet zo goed ging. Dit geeft een realistisch beeld en zorgt ook voor transparantie.

Uiteindelijk heeft dit wel voordelen, omdat zo de uitdagingen naar boven komen en hier kan dus gericht aan gewerkt worden. Daarnaast zorgt dit voor onderlinge gesprekken, maar ook met de corporatie zelf.

Er werden verhalen gedeeld van verschillende typen bewoners, zoals een alleenstaande dame en een jong gezin. Op deze manier kunnen andere bewoners zich herkennen. Dit is een goed voorbeeld hoe het principe herkenbaarheid is gebruikt.

Mensen zijn sociaal en kijken vaak wat anderen doen. Sociale bewijskracht blijft dus heel effectief. Maar niet altijd werkt sociale bewijskracht. Het werkt beter als je doelgroep bereid is om informatie te lezen en verwerken. Voor mensen die bijvoorbeeld helemaal niet duurzaam zijn of niets van weten, kan liever gewerkt worden met getallen (Didenko, 2016).

4. BEWONERSPARTICIPATIE WONINGCORPORATIES

Bewonersparticipatie is over het algemeen al belangrijk geweest bij woningcorporaties. Zoals te lezen in hoofdstuk 3 is er minstens 70% instemming nodig zodat een project doorgang kan vinden.

Het is niet alleen wettelijk verplicht dat er goed gecommuniceerd en overlegd moet worden met bewoners, maar dit zal ook zorgen voor een succesvol project (Agentschap NL, 2012). Om bewoners mee te krijgen bij een project, is er draagvlak nodig. Als er een goede aanpak is voor bewonersparticipatie of wanneer dit mogelijk wordt gemaakt voor bewoners, zal dit zorgen voor een groter draagvlak. Een groter draagvlak betekent dat een project door een meerderheid wordt gesteund wat als gevolg heeft dat het project goed verloopt.

Dit hoofdstuk behandelt deelvraag 2: Hoe gaan woningcorporaties om met bewonersparticipatie bij het reduceren van de CO₂-uitstoot middels klimaatmitigerende maatregelen?

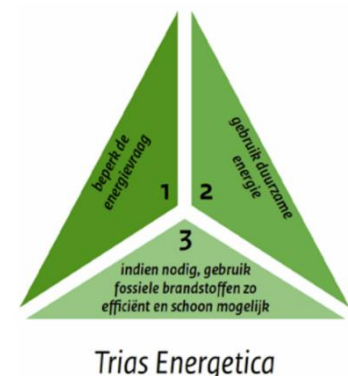
4.1. HAAG WONEN

Als eerste moet worden gekeken naar de aanpak van bewonersparticipatie binnen Haag Wonen.

Haag Wonen wil zorgen voor een geleidelijke en betaalbare Energietransitie. Dit wordt gedaan door stappen te zetten die gebaseerd zijn op de Trias Energetica (afbeelding 4), een strategie voor het ontwikkelen van energiezuinige gebouwen. Uit een gesprek met Ingeborg Boon, Programmamanager Duurzaamheid, kwam naar voren dat Haag Wonen drie stappen zet om te voldoen aan de verduurzamingsopgave en zet zich hiervoor volop in. Deze zijn:

1. Isoleren van de woningen om de warmtevraag te verlagen
2. Duurzame warmteoplossingen
 - A: verwarming en warm tapwater
 - B: Aardgasvrij koken
3. Zonnepanelen plaatsen

Voordat deze stappen worden genomen, wordt ook aandacht besteed aan het energiebewustzijn; namelijk de kennis over duurzaamheid en energiebewustzijn van huurders verhogen.



Afbeelding 4 Trias Energetica model (energieleverend.nl, sd)

In de eerste stap worden woningen transitiegereed gemaakt om aangesloten te worden op een alternatieve energiebron voor aardgas. Woningen worden geïsoleerd voor een reductie in de warmtevraag en CO₂ uitstoot. De woningen moeten geschikt zijn voor een aanvoertemperatuur van 65 graden en daar lenen stadsverwarming en aardwarmte systemen zich goed voor. Daarnaast is deze invulling in lijn met de afspraken die zijn gemaakt in de Raamovereenkomst 2019-2024 (Gemeente Den Haag, 2019).

Als tweede stap worden de woningen aardgasvrij gemaakt. Dit wordt gedaan in twee stappen. Het verduurzamen van de warmte voor de verwarming van de woning en de warmte voor warm tapwater. En aardgasvrij koken. Op dit moment zijn 1.340 woningen van Haag Wonen aangesloten op een stadswarmtenetwerk. Daarnaast wordt het kookgas in woningen verwijderd daar waar alleen nog aardgas gebruikt wordt voor het koken.

De laatste stap is het inzetten van zonnepanelen voor het opwekken van hernieuwbare energie. Haag Wonen hanteert het principe dat het opwekken en leveren van energie de primaire taak is van energiebedrijven. Nieuwbouw moet bijna CO₂ neutraal worden opgeleverd en daarom worden er onder voorwaarden zonnepanelen toegepast bij deze projecten. Dit geldt wanneer deze niet aangesloten kunnen worden op een duurzame collectieve warmtebron door energiebedrijven. Het beleidskader zonnepanelen is nog in

ontwikkeling, hier in wordt uitgewerkt hoe Haag Wonen wil omgaan met zonnepanelen bij bestaande bouw, eengezinswoningen en gestapelde bouw.

Op dit moment beschikt Haag Wonen niet over een gestructureerde aanpak voor bewonerscommunicatie en participatie (BCP) voor, tijdens en na projecten. Haag Wonen heeft wel regelmatig contact met de Huurdersorganisatie Haag Wonen en de bewonerscommissies.

Tot nu toe zijn vastgoedprojecten altijd vanuit een intern perspectief benaderd, waarbij vastgoed altijd leidend in het proces/project is. Haag Wonen wilt de BCP verbeteren om de klanttevredenheid te verhogen, dus dan zal zij meer vanuit de klantreis moeten gaan redeneren. Op deze manier wordt de systeemwereld en de leefwereld van bewoners dichtbij elkaar gebracht (Grootswagers, Kok, Blanken - de Kuijper, & Thomassen, 2020). Deze aanpak is ook toepasselijk voor bewonersparticipatie.

Intern proces	Klantreis
1) Initiatief (start-/scenariobesluit)	A) Voorbereiding, planvorming & betrekken bewonersvertegenwoordiging
2) ontwikkelen van ontwerpscenario's	
3) uitwerken haalbaarheid (investeringsbesluit)	
4) nadere detailuitwerking ontwerp	B) Bewonerscommunicatie, participatie & creëren draagvlak
5) Bouwvoorbereiding (realisatiebesluit)	C) Voorbereiding op werkzaamheden
6) Realisatie	D) Uitvoering
	E) Oplevering
7) afronding (nacalculatiebesluit)	F) Nazorg

Tabel 1 Koppeling intern proces & klantreis (Grootswagers, Kok, Blanken - de Kuijper, & Thomassen, 2020)

In voorgaande alinea is benoemd: het interne perspectief en de klantreis. Het intern proces bestaat uit zeven stappen en de klantreis bestaat uit zes fasen. De fasen zijn naast elkaar gezet om een overzicht te krijgen. Dit laat goed zien welke stappen huurders doorlopen bij elke fase van het intern proces. Het overzicht, zoals in tabel 1, helpt dus om meer te kijken vanuit het huurdersperspectief en zo kan worden gekeken tijdens welke stap van het interne proces het beste actie kan worden ondernomen.

Uit een gesprek met Jaimie Roelofs, beheerconsulent Centrum Oost, kwam naar voren wat er nu al wordt gedaan aan bewonersparticipatie bij renovatieprojecten. Er wordt vanaf het begin van het project contact gezocht met bewoners en er worden bewonersgroepen gevormd die dienen als klankbord. Vervolgens wordt door Haag Wonen afgewogen wie in het vervolg proces in de groep blijft. Dan komt er een besluitvorming. Er komt dan een advies die wordt voorgelegd aan de bewonersgroep/commissie. Zij hebben zes weken de tijd om te reageren, waar een positief of negatief reactie uitkomt. Daar zal Haag Wonen op inspelen. Van daar uit gaat het traject in van het ophalen van stemmen. Daarnaast is er ook een aanbesteding naar een aannemer toe. Van daaruit gaat het rollen. Uit ervaring blijkt dat veel processen langs elkaar lopen en plotselinge tegenslagen kunnen worden voorkomen. Om te zorgen dat dit niet te veel impact zal hebben op de bewonersparticipatie, kan het helpen om vanaf het begin al een breed draagvlak gecreëerd te hebben.

De genoemde klantreis is ook terug te vinden in de bewonersparticipatie matrix. Alleen is deze versimpeld naar drie stappen: voorbereiding (A,B,C), uitvoering (D,E) en nazorg (F). Op deze manier is het overzichtelijker en praktischer welke stappen genomen kunnen worden voor of na de uitvoering.

Haag Wonen bereidt zich dus voor op de energietransitie door bestaande woningen gereed te maken om deze aan te sluiten op een alternatieve energiebron voor aardgas. Hierbij kan bewonersparticipatie een belangrijke rol spelen om instemming te krijgen om de klimaatmitigerende maatregelen toe te passen.

In de volgende paragrafen worden de activiteiten rondom duurzaamheid en bewonersparticipatie van andere woningcorporaties uitgewerkt. Dit is om een beeld te krijgen hoe woningcorporaties voor de opgave staan om hun woningbezit te verduurzamen.

4.2. HAVENSTEDER

Bij Havensteder wordt geïnvesteerd in duurzame woningen. Zij zetten als eerste stap richting aardgasloze woningen het isoleren van daken, vloeren en gevels. Verder wordt ook dubbelglas toegepast. Op hun website is er ook een kort filmpje van minder dan een minuut, dat tips geeft over energiebesparing.

Uit een publicatie kwam naar voren dat Havensteder zich heeft ingezet om bewonersparticipatie te vernieuwen (Platform31, 2016). Bewoners waren actief betrokken bij een verbeterprogramma en daarnaast speelt zij een sleutelrol bij het faciliteren, ondersteunen en mobiliseren van netwerken van bewoners.

Uit een recent project kwam naar voren dat Havensteder samen met sociale teams van de Verbindingskamer werkt (LSAbewoners, 2021). De aannemer van het project bezoekt woningen samen met een sociaal beheerder van Havensteder voor een technische opname. Tijdens deze opname worden zo signalen opgehaald van bewoners, zoals hulpvragen en als zij ondersteuning nodig hebben. Daarnaast komt ook verschillend aanbod en talenten van bewoners boven tafel wat goed gebruikt kan worden. Zo kan gekeken worden wat zij kunnen bijdragen aan hun leefomgeving. Daar speelt Havensteder een rol in om dit te kunnen faciliteren voor de bewoners.

4.3. STAEDION

De komende 5-10 jaar focust Staedion op het transitiegereed maken van haar woningen en het aansluiten op warmtenetten. Ze hebben een samenwerking met de gemeente voor de wijkenergieplannen en er is al een start met een project in Bouwlust/Vrederust voor het aardgasvrij maken (Staedion, sd).

Hierbij nemen zij de volgende maatregelen voor verduurzaming (Staedion, sd):

- *Isoleren van woningen en plaatsen van dubbelglas;*
- *Plaatsen van LED-verlichting;*
- *Anders instellen van CV-installaties;*
- *Gebruik maken van duurzame energiebronnen zoals wind, zon en aardwarmte.*

Staedion probeert het bewustzijn over duurzaamheid te vergroten bij bewoners, door energiecoaches in te zetten op hun verzoek. De energiecoaches geven medebewoners tips hoe zij simpel energie kunnen besparen in hun woning.

Uit een onderzoek waarbij Staedion haar huurders heeft ondervraagd, kwam naar voren dat duurzaamheid onder de huurders leeft (Staedion, sd). Wel 72% vindt het een belangrijk onderwerp. Daarnaast is wel de helft van de ondervraagden bereid meer huur te betalen als dit betekent dat hun woning energiezuiniger wordt. Hierbij hangen ze wel aantal voorwaarden, dat hun energierekening lager uitvalt, meer wooncomfort biedt en dat het beter is voor het milieu.

Daarnaast hanteert Staedion verschillende initiatieven om hun bewoners bewust te maken van duurzaamheid (Staedion, sd). Er worden bijvoorbeeld cadeautjes en informatiewijzers uitgedeeld aan studenten die wonen in de complexen. Dit helpt hun met energiebesparing. Staedion geeft ook energiewerkshops aan zowel bewoners als haar medewerkers. De workshop staat in het teken van energiebesparing zonder dat er ingeleverd moet worden op comfort. Tot slot geeft Staedion ook tips voor energiebesparing op hun site.

4.4. DE ALLIANTIE

Ook de Alliantie werkt aan duurzame woningen. Zo noemen zij hun top 3 duurzame oplossingen (de Alliantie, sd):

1. Isoleren en plaatsen van dubbelglas
2. Zonnepanelen plaatsen
3. Aardgasloos maken van woningen

De Alliantie werkt op verschillende manieren met hun huurders, namelijk door samen te werken met: bewonerscommissies, huurdersorganisatie en huurderspanel (de Alliantie, sd). Op hun site geven zij huurders de mogelijkheid om mee te denken en lid te worden van genoemde groepen, door aan te geven dat zij contact mogen opnemen als zij interesse hebben. Tot slot geven zij ook bewoners de kans om zelf wat te doen door mee te doen aan bewonersparticipatie.

Opmerkelijk is dat alle woningcorporaties als eerste stap zetten het isoleren van de woningvoorraad. Dit is logisch, omdat dit de eerste stap is naar het verlagen van de energievraag wat als gevolg heeft reductie van de CO₂ uitstoot. Alle corporaties staan voor de verduurzamingsopgave om hun woningvoorraad in 2050 energieneutraal te hebben. Er worden dus maatregelen genomen zodat de woningen gereed zijn om aangesloten te worden aan alternatieven voor warmte.

Woningcorporaties staan open voor vragen van bewoners en bieden ook de mogelijkheid aan bewoners om zich aan te sluiten bij bewonersgroepen. Op deze manier krijgen zij de kans om mee te praten bij projecten. Door te luisteren naar bewoners, komt veel naar boven, zoals verschillend aanbod en talent die goed benut kunnen worden in de buurt. Staedion maakt gebruik van energiecoaches en dit verlaagd de drempel voor bepaalde bewoners om hun onzekerheden weg te nemen. Daarnaast worden er workshops gegeven, wat een mooie manier is van leren door te doen.

5. BEWONERSPERSPECTIEF

Het is duidelijk dat woningcorporaties hun woningvoorraad moeten verduurzamen en dat dit voordelen met zich meebrengt. Maar deze ingreep zal directe gevolgen hebben voor de gebruikers van de woning, oftewel de huurders. Voordat er verleidingsstrategieën worden opgesteld, is het daarom belangrijk om inzicht te hebben van het beeld dat bewoners hebben bij de mitigerende maatregelen. Vinden bewoners het goed dat woningen verduurzaamd moeten worden en hoe zullen zij reageren als hun eigen woning aan de beurt is? Dit hoofdstuk behandelt deelvraag 3: Hoe ervaren bewoners de toepassing van klimaatmitigerende maatregelen?

Er worden vijf factoren behandeld die ingaan op het bewonersperspectief. Deze factoren zijn uit een rapport van KWH 'Wat vinden huurders van duurzaamheid?' overgenomen (KWH, 2019). In het rapport zijn meerdere factoren genoemd, maar er zijn vijf uitgekozen voor dit onderzoek. Er is een vraag geformuleerd voor de interviews met huurders en deze vraag luidt: Welke factoren vind u belangrijk bij het verduurzamen van uw woning? Zet de volgende factoren op een rijtje van belangrijk naar minder belangrijk: *betaalbaar, energiezuinig, duurzaam, comfortabel, gezond*.

Interview / factoren	<i>betaalbaar</i>	<i>energiezuinig</i>	<i>duurzaam</i>	<i>comfortabel</i>	<i>gezond</i>
Geïnterviewde 1 ¹	5	2	3	4	1
Geïnterviewde 2	1	4	5	2	3
Geïnterviewde 3	2	3	4	5	1
Geïnterviewde 4	3	2	4	5	1
Geïnterviewde 5	2	3	4	5	1
Geïnterviewde 6	1	2	3	4	5

Tabel 2 Overzicht belang factoren

In tabel 2 is de respons op de vraag te zien. Het cijfer 1 geeft de belangrijkste factor aan en cijfer 5 is minder belangrijk volgens de respondent. In de bijlagen zijn de interviews te vinden. Hierin staat uitgebreid waarom de respondenten deze volgorde hebben gekozen. Betaalbaarheid wordt toegelicht in dit hoofdstuk.

De volgende paragrafen zijn gebaseerd op informatie uit de literatuur en de interviews die zijn gehouden met huurders.

5.1. BETAALBAARHEID

Uit het onderzoek van KWH (2019) kwam duidelijk naar voren dat huurders graag willen werken aan verduurzaming, maar 80% geeft aan dat het hun niets extra mag kosten. 15% van de huurders hebben aangegeven dat zij bereid zijn extra te betalen, met als voorwaarde dat het daadwerkelijk zorgt voor besparing, en de woonlasten mogen voor de meeste tot en met 10 euro per maand stijgen en het gemiddelde is 26 euro per maand. Uit de literatuur blijkt dat betaalbaarheid belangrijk is voor huurders.

Tijdens de interviews was op te merken dat geïnterviewden bij de vraag over belangrijke factoren aangeven dat zij betaalbaarheid niet het belangrijkste vonden, maar zij denken wel aan medebewoners die het bijvoorbeeld niet even goed hebben. Hierbij kan worden geconcludeerd dat het toch vaker voorkomt dat mensen het financieel moeilijk hebben.

Uit de interviews kwam duidelijk naar voren dat bewoners wel willen dat hun woning verduurzaamd wordt, maar daar willen ze niet extra voor gaan betalen. Degene die aangeven dat zij wel bereid zijn om wat te

¹ De namen van de geïnterviewden zijn weggelaten en de geïnterviewden zijn genummerd

betalen, willen dat het hun wel wat oplevert anders heeft het geen nut. Het liefst willen zij niet extra betalen, maar als dit zo zou zijn zou het maximaal 10 euro per maand mogen kosten.

Ook kwam naar voren dat huurders hun woning laten verduurzamen, omdat dit als gevolg heeft energiebesparing en dit leidt tot het betaalbaar houden van de woonlasten. Een huurder vond zelf dat de kosten per woning en per situatie bekeken moet worden, zoals hoe oud de woning is en welke maatregelen eigenlijk van toepassing zijn, zie bijlage II. Bijvoorbeeld een oudere, slecht geïsoleerde woning vraagt meer. Het is dus belangrijk om het aantrekkelijk te houden op financieel gedeelte.

5.2. DE OPGAVE VOOR WONINGCORPORATIES

Woningcorporaties staan voor een grote opgave en deze moet samen met huurders behaald worden. Veel huurders zijn bekend met de opgave en uit het onderzoek van KWH (2019) is te zien dat wel bijna de helft van de huurders het goed vinden dat woningcorporaties woningen gaan verduurzamen. Ook uit de interviews die zijn gehouden met huurders is duidelijk dat zij het goed vinden dat woningcorporaties hun woningen gaan verduurzamen.

Dit betekent dan wel dat er werkzaamheden zullen plaatsvinden in hun woning. Er is tijdens interviews gevraagd hoe huurders zouden reageren als hun woning aan de beurt is. Er kwamen verschillende antwoorden of men liever voor langere tijd uit huis moet zodat meerdere maatregelen genomen kunnen worden of als ze thuis kunnen blijven en dat de maatregelen worden genomen over 2 tot 3 dagen. Velen gaven aan dat zij het niet erg vinden om ergens anders te verblijven, maar het zou wel handiger zijn als zij thuis kunnen zijn om te zien wat er allemaal gebeurt. Het is immers hun woning en het is begrijpelijk dat zij willen dat de werkzaamheden goed verlopen zonder enige schade. De meeste huurders kozen niet voor optie 3, geen maatregelen, alleen twee huurders die het als grap bedoelden. Maar hierbij werd direct vermeld dat het dan ook niks oplevert en dat het eenmaal zo is dat er maatregelen genomen moeten worden. De urgentie van de energietransitie is dus wel bekend.

5.3. MEEPRATEN BIJ PROJECTEN

Bewonersparticipatie kan meer opbrengen wanneer bewoners de kans krijgen om mee te praten. Tijdens interviews werd gevraagd wat huurders er van vinden als zij mogen meepraten bij duurzaamheidsprojecten.

Alle geïnterviewden gaven aan dat het belangrijk is dat de bewoner mag meepraten. Dit zorgt voor betrokkenheid en vergroot het draagvlak. Huurders weten immers veel beter wat in de praktijk werkt, omdat zij de gevolgen van de ingrepen zullen ervaren. Het is eigenlijk een vanzelfsprekendheid volgens een huurder, omdat de ingrepen juist de huurder aangaat.

Toch vinden zij dat woningcorporaties het initiatief moet blijven nemen. Het is wel duidelijk dat zowel woningcorporatie als huurder een belangrijke rol hierbij hebben. Het is namelijk een samenspel waar beide partijen voordeel aan hebben.

5.4. INFORMATIEBEHOEFTE

Het verduurzamen van woningen is niet even gemakkelijk en het helpt enorm wanneer bewoners goed geïnformeerd zijn. Dit zorgt voor duidelijkheid en weten bewoners wat er allemaal gaat gebeuren.

Het informeren via brieven en folders zijn goede manieren om bewoners op de hoogte te houden van duurzaamheid. Informatieavonden worden verschillend gezien. Bij informatieavonden kunnen bewoners namelijk in gesprek met elkaar en het geeft de gelegenheid om met elkaar van gedachten te wisselen. Dit is natuurlijk iets moeilijker in de huidige situatie met de maatregelen rond corona, maar een andere huurder gaf aan dat Teams vergaderingen met de buurt bijvoorbeeld ook een optie zou kunnen zijn. Froukje Homans van KAW Architecten gaf tijdens een webinar aan dat er genoeg online mogelijkheden zijn. Het gebruik van Teams en Zoom, of een live uitzending via een studio zijn voorbeelden hier van. Voor sommigen is een informatieavond niets, want velen komen niet opdagen. Dit komt ook omdat er geen tijd voor is. Buurtcontactpersoon 2 van Duurzaam Den Haag gaf aan dat het helpt bij de opkomst van informatieavonden, door bewoners te beloven dat ze beloond worden met een gift aan het eind van de avond. Tijdens een bewonersbijeenkomst in Molenwijk werd verteld dat bewoners aan het eind van de avond spullen mee kregen voor energiebesparing. Dit trok de aandacht en de opkomst was hoog.

Een belangrijk punt om mee te nemen is, dat het handig kan zijn om op de juiste momenten te informeren. Door bijvoorbeeld in te springen wanneer huurders juist net die specifieke informatie nodig hebben. Een goed moment zou zijn om energiebesparende tips mee te geven wanneer de afrekening van de stookkosten plaatsvindt. Het is dus goed om te kijken als het informeren gekoppeld kan worden aan een bepaald moment. Een gericht moment kiezen kan effectiever werken. Uit de literatuur blijkt ook dat timing belangrijk en efficiënt kan werken. Door in te spelen op het juiste moment, is de kans groter om het gedrag te beïnvloeden (Stinesen, Renes , & Hermesen).

6. INBRENG BEWONERS

Uiteindelijk zijn de bewoners ook verantwoordelijk voor de reductie van CO₂. De keuzes die bewoners nemen en hun gedrag spelen een belangrijke rol.

Dit hoofdstuk behandelt deelvraag 4: Op welke manier kunnen bewoners bijdragen aan het reduceren van de CO₂-uitstoot?

Er wordt gekeken naar hoe bewoners kunnen bijdragen aan de CO₂ reductie, door in te gaan op mogelijkheden van keuzevrijheid en de mate waarin zij hun stem kunnen inbrengen.

6.1. ENERGIEBESPARING BEWONER

Vanuit Haag Wonen worden er maatregelen genomen om het gebouwgebonden energieverbruik te verlagen. Dit is de eerste stap om te zorgen voor een reductie in CO₂. Het is wel zo dat het gebruikersgebonden energie nog steeds belangrijk is. De maatregelen die zijn toegepast op de woningen moeten de energievraag verlagen, maar als dit in de praktijk ook zo is, is afhankelijk van het gedrag van de bewoner.

Na de toepassing van klimaatmitgerende maatregelen is het de bedoeling dat er dus niet meer zal worden gestookt, maar dat dit juist hetzelfde blijft of lager uitvalt. Bewoners kunnen dus in hun eigen woning zorgen voor een lager CO₂ uitstoot door te letten op hun energieverbruik.

Ook kunnen zij zelf energiebesparende maatregelen nemen. De Gemeente Den Haag heeft namelijk een bespaaractie waar huurders zich kunnen aanmelden. Het gaat om kleine maatregelen als: led-verlichting, radiatorfolie, tochtstrips en/of een waterbesparende douchekop (Gemeente Den Haag, sd).

Met behulp van energieverbruiksapps of -displays, kunnen bewoners zelf hun energieverbruik in de hand hebben. Het gebruik van apps en displays maakt bewoners bewust van hun energiegebruik, omdat het ten eerste energie begrijpelijk maakt en het maakt het energieverbruik inzichtelijk. Energie wordt in euro's uitgedrukt, dat beter te begrijpen is en dit maakt dat mensen inzien waar ze kunnen besparen. Deze energiebesparing heeft dus als voordeel dat mensen geld besparen. Het creëert ook meer draagvlak en mensen gaan het gesprek aan, omdat ze dit onderling met elkaar delen. Vele apps hebben ook een wedstrijd functie, dat energie besparen leuk maakt en het competitieve van de mens komt zo naar boven.

6.2. ENERGIECOACHES/AMBASSADEURS

Er zijn in buurten vaak enthousiaste bewoners die graag een handje helpen. Deze bewoners kunnen aangewezen worden als ambassadeur. Deze bewoners moeten dan wel al een verduurzaamd huis hebben die kunnen spreken uit ervaring. Het is dan wel handig als zij een training, zowel theoretisch als praktisch, doorlopen om het juiste advies te kunnen geven aan hun medebewoners (Energie ambassadeurs, sd). Het inzetten van ambassadeurs is een persoonlijke benadering en dit geeft bewoners de ruimte om makkelijker vragen te stellen.

Uit ervaring is gebleken dat dit werkt, namelijk het pilotproject in Assendelft (KWH, 2019). Woningcorporatie Parteon heeft hun huurders gevraagd om deel te nemen aan het energieneutraal maken van hun woningen. Hierbij zijn de huurders van de eerste woningen die zijn afgerond aangewezen als ambassadeur en delen hun ervaring met de andere huurders. Zo stellen ze hun huis open, zodat de medebewoners de aanpassingen in het huis zelf kunnen zien en gaan in gesprek met degene die geïnteresseerd zijn. Het verlaagd zo de drempel om de verschillende typen bewoners te benaderen in een buurt.

6.3. JOUWTHUIS

Keuzevrijheid kan positief werken op eigenaarschap. Woningcorporatie Portaal is hiermee aan de slag gegaan door een pilotproject op te zetten in een vooroorlogse wijk in Amersfoort. JouwThuis geeft bewoners de ruimte om zelf te kiezen of en hoe hun woning verduurzaamd kan worden (Boerbooms & Verhaeghe, 2020). Op de website kunnen huurders middels een woningscan advies krijgen welke maatregelen toepasselijk zijn voor hun woning. Huurders kunnen kiezen uit producten van isolatie, ventilatie en zonnepanelen waar vooraf een huurverhoging aan is vastgesteld. Vervolgens kan de huurder zelf bepalen wanneer de uitvoering kan plaatsvinden. Deze afspraken maakt de huurder zelf met de leverancier.

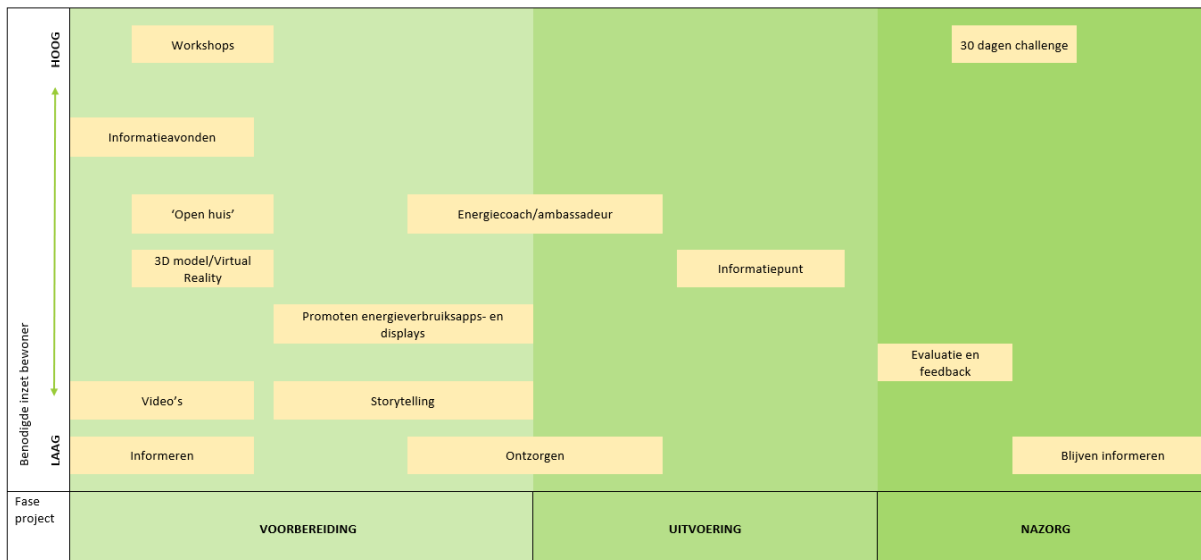
Het voordeel van deze aanpak is dat er producten worden gekozen die aansluiten bij de wensen van de huurder. Uit ervaring wordt gemerkt dat de huurder trots zijn op de verbeteringen en delen graag hun ervaring met anderen.

Natuurlijk is het belangrijk om te kijken wat voor gevolgen deze aanpak heeft voor het economische gedeelte. Er wordt toegegeven dat de ontwikkelkosten hoger liggen vergeleken met een normale collectieve aanpak, maar als het proces goed is ingericht is de verwachting dat de aanpak kostenneutraal is ten opzichte van de normale aanpak.

Haag Wonen zou kunnen overwegen als dit een optie is om huurders meer keuzevrijheid te bieden.

7. TOEPASSING BEWONERSPARTICIPATIEMATRIX

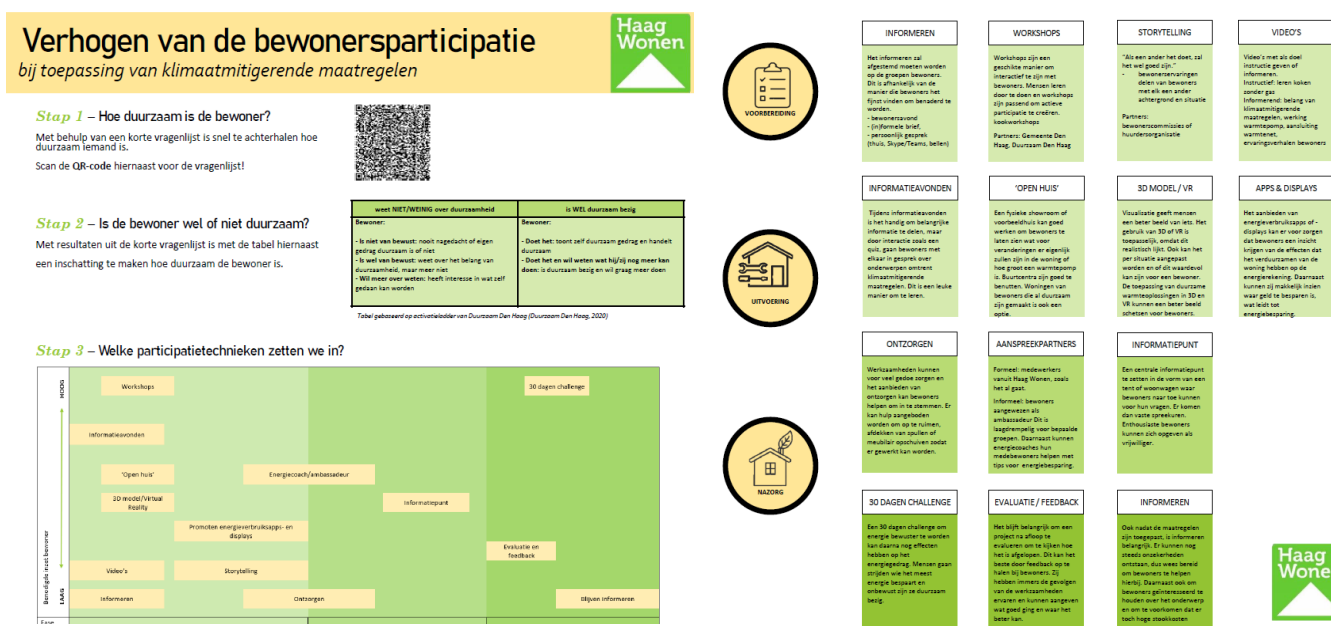
Dit hoofdstuk beschrijft de verleidingstechnieken die Haag Wonen kan inzetten om de bewonersparticipatie te verhogen. Met de verzamelde informatie uit literatuur en veldonderzoek, is een bewonersparticipatiematrix ontworpen zoals te zien in afbeelding 5.



Afbeelding 5 Bewonersparticipatiematrix

De matrix is een verzameling van de verschillende verleidingstechnieken die Haag Wonen kan inzetten voor het verhogen van de bewonersparticipatie. Deze matrix kan naast de huidige aanpak worden gehouden, om zo de juiste techniek te kiezen per project. Zoals vermeld in paragraaf 4.1. is gebruik gemaakt van de klantreis en dit is te zien op de horizontale as van de matrix. Deze is versimpeld naar drie fases, voor een goed overzicht welke technieken ingezet kunnen worden tijdens de voorbereiding, uitvoering en nazorg van een project. De verticale as geeft aan hoeveel inzet van de bewoner wordt gevraagd, namelijk laag of hoog.

Om de bewonersparticipatiematrix praktisch te maken, is deze verwerkt in een poster (zie afbeelding 6).



Afbeelding 6 Poster bewonersparticipatiematrix

De poster bestaat uit twee pagina's. Deze poster is terug te vinden in een apart document.

Op de eerste pagina zijn drie stappen te zien om te bepalen welke technieken ingezet kunnen worden. Bij stap 1 kan met behulp van een korte vragenlijst een inschatting worden gemaakt hoe duurzaam een bewoner is. Deze is te vinden door de QR-code te scannen. De korte enquête is te zien in afbeelding 7.

Korte vragenlijst duurzaamheid

1. Hoe belangrijk vindt u duurzaamheid? Zoals maatregelen aan de woning voor lagere stookkosten en eigen energiebesparing. *Geef een cijfer van 1-10*

2. Hoe duurzaam vindt u uzelf? *Geef een cijfer van 1-10*
Welke duurzame acties neemt u al?

☐ LED-verlichting	ik heb kennis over: ☐ duurzame energie
☐ verwarming lager	☐ alternatieven voor verwarming
☐ water besparen	☐ gasloos koken
☐ energie besparen	

3. Wat wilt u nog meer doen aan duurzaamheid? *Denk aan verduurzaming aan de woning of meer acties nemen voor energiebesparing.*

Afbeelding 7 Korte vragenlijst QR-code

Als de bewoner de vragen heeft beantwoord, kan vervolgens met deze resultaten in stap 2 bepaald worden of de bewoner wel of niet duurzaam is met de tabel. De tabel is gebaseerd op de activatieladder van Duurzaam Den Haag. Wanneer is bepaald of een bewoner wel of niet duurzaam is, kan in stap 3 de juiste technieken worden gekozen.

Wanneer een bewoner niet duurzaam is, is het handig om te kiezen voor technieken die weinig inzet vragen van de bewoner. De aanpak moet zo laagdrempelig mogelijk blijven, op deze manier is het mogelijk om hen een stap hoger te krijgen in de matrix. Zo kunnen aan duurzame bewoners meer inzet gevraagd worden, omdat zij al duurzaam bezig zijn en enthousiast zijn.

Op pagina twee van de poster is een toelichting te vinden van de genoemde technieken in de matrix uit stap 3. Deze zijn aangegeven met dezelfde kleuren groen uit de matrix, om makkelijk onderscheid te maken tussen de fasen. In de toelichting worden ook voorbeelden gegeven hoe de techniek ingezet kan worden en met welke partijen.

Daarnaast is het ook goed om mee te nemen dat enkele technieken voor beide groepen ingezet kan worden. Bijvoorbeeld informatieavonden; dit vraagt weinig inzet van bewoners, omdat zij informatie ontvangen. Het is ook mogelijk om aan vrijwilligers, dus bewoners die al duurzaam zijn, te vragen om te helpen bij informatieavonden. Van hen wordt dus meer inzet gevraagd. Een ander voorbeeld is storytelling; dit is ook laagdrempelig als bewoners alleen informatie ontvangen. De bewoners die het verhaal vertellen, moeten wat meer inzetten.

De poster maakt het makkelijk voor degene die hiermee aan de slag gaan, vooral beheerconsulenten, om zo de bewonersparticipatie te verhogen. Daarnaast kan de poster ook opgehangen worden (op kantoor) en dit zal zorgen voor inspiratie binnen Haag Wonen. Dit zorgt er vervolgens voor dat mensen het gesprek met elkaar aangaan.

8. CONCLUSIE

Woningcorporaties spelen een belangrijke rol bij de doelstellingen in het Klimaatakkoord om in 2030 de broeikasgassen met 49% te reduceren en in 2050 CO₂ neutraal. Bewonersparticipatie is dan een belangrijk onderwerp bij woningcorporaties, omdat de maatregelen direct impact zullen hebben op hun huurders. De definitie van bewonersparticipatie verschilt in de literatuur. In dit onderzoek is de volgende definitie gehanteerd: de mate van bewonersparticipatie bij besluitvormingsprocessen in een buurt.

Bij bewonersparticipatie speelt de kennis van duurzaamheid en de 70 procent instemming een belangrijke rol. De mate van bewonersparticipatie hangt af van in hoeverre een bewoner bekend is met duurzaamheid. Om een project doorgang te laten vinden, moeten woningcorporaties minstens 70 procent instemming van huurders krijgen. Instemming is zo ook van invloed op de bewonersparticipatie.

Verleidingsstrategieën kunnen daarom goed gebruikt worden om bewoners zo ver te krijgen om te participeren. Verleiden is een effectief middel dat ingaat op het emotionele en op het hier en nu, waarbij wordt ingespeeld op systeem 1 (snel denkproces). Het traag denkproces, systeem, vraagt veel energie van mensen en vallen makkelijk terug op systeem 1. Robert Cialdini heeft het over de zes overtuigingsprincipes: Wederkerigheid, Schaarste, Autoriteit, Consistentie, Herkenbaarheid en Sociale bewijskracht. Elk van deze principes kunnen goed ingezet worden om de bewonersparticipatie te verhogen. Sociale bewijskracht blijkt het meest effectieve te zijn.

Bij renovatie en duurzaamheidsprojecten benadert Haag Wonen haar bewoners zo vroeg mogelijk en vormt bewonersgroepen die betrokken zijn bij het proces tot de besluitvorming. Haag Wonen wil meer vanuit het bewonersperspectief of de klantreis redeneren in plaats van het intern proces om een hogere klanttevredenheid te behalen, en dit kan ook goed ingezet worden voor bewonersparticipatie.

Andere corporaties staan voor dezelfde verduurzamingsopgave en moeten zo ook hun huurders betrekken. Haag Wonen en andere woningcorporaties zoals Havensteder, Staedion en de Alliantie nemen allemaal als eerste stap isoleren van hun woningvoorraad en vervolmaatregelen om zo gereed te zijn voor de aansluiting op een alternatief voor warmte. Er is terug te zien dat deze woningcorporaties ook goed gebruik maken van bewonersparticipatie.

Uit het bewonersperspectief is gebleken dat betaalbaarheid een belangrijke factor is bij de toepassing van de klimaatmitigerende maatregelen. Bewoners vinden ook belangrijk dat het initiatief bij de woningcorporatie ligt, maar natuurlijk vinden zij dat ze zelf ook moeten bijdragen, want het gaat immers wel om een samenspel. Daarnaast zijn huurders het mee eens dat zij mogen meepraten bij projecten, omdat dit zorgt voor meer betrokkenheid en vergroten van het draagvlak. Het geeft niet alleen voordeel voor de woningcorporatie, maar ook de huurder, omdat zij de gevolgen van de maatregelen zullen ervaren. Om goed aan te sluiten op de informatiebehoefte, moet dit afgestemd worden op de doelgroep. Uitdelen van brieven en folders werken goed. Bewonersavonden kunnen nuttig zijn, omdat bewoners zo in gesprek kunnen gaan met elkaar en van gedachten kunnen wisselen. In zo een lastige tijd als de corona zijn er genoeg onlinemogelijkheden.

Tot slot moeten huurders ook hun steentje bijdragen, naast het toepassen van de klimaatmitigerende maatregelen. Zelf kunnen zij bijdragen door te letten op hun energieverbruik, door het nemen van kleine besparingsmaatregelen in huis. Dit maakt een verschil in het energieverbruik maar verhoogt ook het wooncomfort. Enthousiaste bewoners in wijken kunnen ingezet worden als energiecoaches/ambassadeurs die medebewoners kunnen helpen met het advies geven wat zij kunnen doen om energie te besparen, een laagdrempelige benadering voor alle typen bewoners. Woningcorporatie Portaal heeft een website genaamd JouwThuis waar hun huurders zelf kunnen kiezen of en hoe zijn hun woning verduurzamen. Dit geeft bewoners keuzevrijheid en heeft als gevolg dat dit eigenaarschap een beter thuisgevoel geeft. Haag Wonen kan deze optie afwegen.

Welke verleidingsstrategieën kan Haag Wonen inzetten om de bewonersparticipatie te versterken voor de reductie van CO₂ uitstoot met klimaatmitigerende maatregelen?

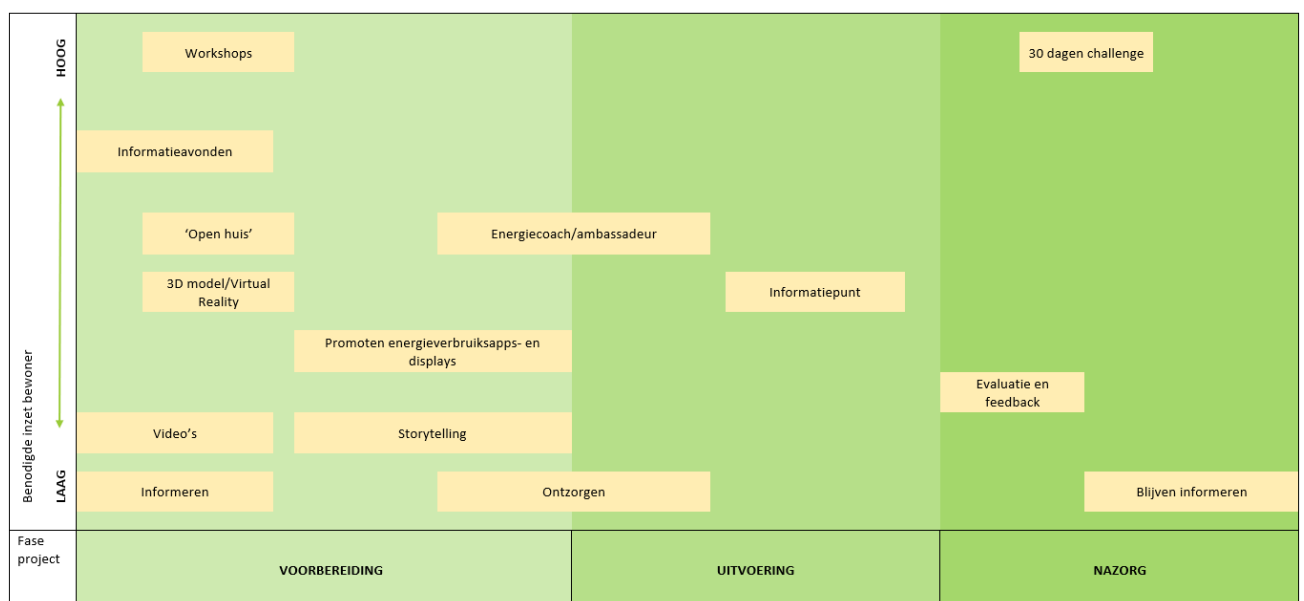
Voor het verhogen van de bewonersparticipatie, kunnen verschillende verleidingsstrategieën worden ingezet. Het doel is om voor de uitvoering zoveel mogelijk draagvlak te hebben voor de toepassing van klimaatmitigerende maatregelen. Er zijn daarom verschillende verleidingstechnieken in te zetten in de voorbereidings-, uitvoerings- en nazorgfase. De mate van kennis van duurzaamheid heeft invloed op de participatie, dus daarom zouden voor mensen met weinig kennis laagdrempelige manieren ingezet kunnen worden. Dit vraagt dan een lage mate van inzet. Van enthousiaste bewoners kan een hogere mate van inzet gevraagd worden.

Informatie delen blijft belangrijk, en dit kan op meerdere manieren. Informatie delen via brieven of bewonersavonden kan prima, maar (interactieve) workshops maakt het delen van informatie leuker. Tijdens de uitvoering is het handig dat bewoners ergens naar toe kunnen met vragen. Verschillende aanspreekpartners vanuit Haag Wonen of aangewezen ambassadeurs kunnen hiervoor ingezet worden. De ambassadeurs kunnen bij het informatiepunt in de buurt een belangrijke rol spelen voor een laagdrempelige benadering. Na de uitvoering blijft informeren ook belangrijk, evaluatie en feedback is ook waardevol.

Om het energiegedrag van bewoners te beïnvloeden, zouden energieverbruiksapps en -displays een oplossing zijn. Deze kunnen promoot worden. Een 30 dagen challenge voor energiebesparing brengt mensen in actie en daarna heeft dit ook impact op hun energiegedrag.

Sociale bewijskracht blijft toch het meest effectieve. Hierbij behoort: 'open huis', 3D model/Virtual Reality, video's en storytelling.

Deze verleidingstechnieken zijn verwerkt in een bewonersparticipatiematrix zoals in afbeelding 8 te zien. In een apart document is dit verwerkt in een poster, waarbij voorbeelden worden gegeven per verleidingstechniek.



Afbeelding 8 Bewonersparticipatiematrix

BIBLIOGRAFIE

- Stinesen, B., Renes, R., & Hermesen, S. (sd). *Toolkit Persuasieve Technieken 1.0*. Opgeroepen op december 10, 2020, van <http://docplayer.nl/8311178-Toolkit-persuasieve-technieken-1-0.html>
- Aardgasblij. (sd). *Statenkwartier Aardgasblij*. Opgeroepen op november 23, 2020, van <https://aardgasblij.nl/>
- Aedes. (2018, mei 29). *Aedes: Hoe 2,1 miljoen huurwoningen te verduurzamen*. Opgeroepen op oktober 12, 2020, van <https://www.aedes.nl/artikelen/energie-en-duurzaamheid/aedes-hoe-verduurzamen.html>
- Aedes. (sd). *De 70 procent-regeling*. Opgeroepen op oktober 2, 2020, van <https://www.aedes.nl/artikelen/energie-en-duurzaamheid/achtergrond/de-70-procent-regeling.html>
- Aedes. (sd). *Hoe? Storytelling maakt bewoners enthousiast voor verduurzaming*. Opgeroepen op januari 2021, van <https://www.aedes.nl/artikelen/energie-en-duurzaamheid/projecten-en-voorbeelden/storytelling-maakt-bewoners-enthousiast-voor-verduurzaming.html>
- Agentschap NL. (2012, september). *Bewonersparticipatie bij renovatieprojecten*. Opgeroepen op januari 12, 2021, van [https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUK Ewj1_LPd05PvAhXD-qQKHW_1DgIQFjAAegQICxAD&url=https%3A%2F%2Fwww.rvo.nl%2Fsites%2Fdefault%2Ffiles%2FThe mablad%2520Bewonersparticipatie%2520bij%2520renovatieprojecten.pdf&](https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUK Ewj1_LPd05PvAhXD-qQKHW_1DgIQFjAAegQICxAD&url=https%3A%2F%2Fwww.rvo.nl%2Fsites%2Fdefault%2Ffiles%2FThe%20mablad%2520Bewonersparticipatie%2520bij%2520renovatieprojecten.pdf&)
- Ajzen, I. (1991, december). *The Theory of Planned Behavior*. Opgeroepen op november 2020, van https://www.researchgate.net/publication/272790646_The_Theory_of_Planned_Behavior
- Bewonersgroep Statenwarmte. (2020, december 12). *Onderzoeksrapportage Statenkwartier*. Opgeroepen op november 23, 2020, van <https://www.statenwarmte.nl/wp-content/uploads/2020/11/Onderzoeksrapportage-Statenkwartier-Statenwarmte-eindversie-web-1.pdf>
- Boerbooms, M., & Verhaeghe, B. (2020, mei). *Prestatieafpraak: Samen met de bewoner verduurzamen*. Opgeroepen op oktober 20, 2020
- Buurtwarmte, Samen, E., & Buurkracht. (2019, september 23). *De middengroepen betrekken*. Opgeroepen op november 23, 2020
- CBS. (2020, mei 7). *Uitstoot broeikasgassen 3 procent lager in 2019*. Opgeroepen op juli 26, 2020, van <https://www.cbs.nl/nl-nl/nieuws/2020/19/uitstoot-broeikasgassen-3-procent-lager-in-2019>
- CBS. (sd). *Welke sectoren stoten broeikasgassen uit?* Opgeroepen op oktober 10, 2020, van CBS: <https://www.cbs.nl/nl-nl/dossier/dossier-broeikasgassen/hoofdcategorieen/welke-sectoren-stoten-broeikasgassen-uit-#:~:text=Bij%20de%20gebouwde%20omgeving%20gaat%20het%20om%20de,van%20hoe%20koud%20of%20warm%20een%20winter%20is.>
- de Alliantie. (sd). *Meedoen en samenwerken*. Opgeroepen op februari 27, 2021, van <https://www.de-alliantie.nl/faq/meedoen-en-samenwerken-c51239/wat-kan-ik-zelf-doen-q360290/>
- de Alliantie. (sd). *Waarom duurzaamheid?* Opgeroepen op februari 27, 2021, van <https://www.de-alliantie.nl/over-de-alliantie/duurzaamheid/samen-duurzaam/>

- Didenko, L. (2016, mei 29). *Overtuig je doelgroepen met de 6 principes van Cialdini*. Opgeroepen op januari 2021, van <https://socialemarketingtips.wordpress.com/2016/05/29/overtuig-je-doelgroepen-met-de-6-principes-van-cialdini/>
- Duurzaam Den Haag. (2020, mei 26). Jaarverslag 2019. Opgeroepen op oktober 31, 2020, van https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&ved=2ahUKEwjAsc3_rJTVAhWLH0wKHUHiBDoQFjABegQIBBAD&url=https%3A%2F%2Fduurzaamdenhaag.nl%2Fupload%2Fimages%2FDDH-Jaarverslag-2019-def.pdf&usg=AOvVaw0DhHrm_3jfPknxQMQuepu70
- Energie ambassadeurs. (sd). *De energiecoach of energieambassadeur, donderdag 4 maart 2021*. Opgeroepen op januari 30, 2021, van <https://energieambassadeurs.nl/>
- energieleverend.nl. (sd). *Trias Energetica*. Opgeroepen op april 2021, van <http://www.energieleverend.nl/index.php?page=Ontwerp>
- Gemeente Den Haag. (2019, oktober 17). Raamovereenkomst wonen 2019-2024. Opgeroepen op september 7, 2020
- Gemeente Den Haag. (sd). *Direct bespaaractie*. Opgeroepen op februari 11, 2021, van <https://duurzamestad.denhaag.nl/woning/energiebespaaractie/>
- Groenewegen, A. (sd). *Cialdini Over Beïnvloeding*. Opgeroepen op januari 15, 2021, van SUE Behavioural Design: <https://suebehaviouraldesign.com/nl/cialdini-over-beinvloeding/>
- Grootswagers, S., Kok, M., Blanken - de Kuijper, J., & Thomassen, J.-P. (2020). *Bewonerscommunicatie en -participatie: op naar een 8+ voor vastgoedprojecten*. Opgeroepen op december 8, 2020
- Haag Wonen. (2018, januari). De koers van Haag Wonen 2018+. Opgeroepen op september 7, 2020, van https://haagwonen.nl/getmedia/3489090c-fadf-482a-9293-27e462fc8920/HW_koersdocument-2018-_digitaal.pdf.aspx
- HIER. (2020, februari 26). Participatie bij de transitie naar aardgasvrije wijken. Opgeroepen op december 14, 2020, van <https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&ved=2ahUKEwiig8zxqpTvAhWXNewKHTMkCWEQFjAAegQIARAD&url=https%3A%2F%2Fwww.hieropgewekt.nl%2Fuploads%2Finline%2FParticipatieschema1.0.pdf&usg=AOvVaw21c5wL5WE8bMhH6O76yOES>
- KWH. (2019). *Wat vinden huurders van duurzaamheid?* Opgeroepen op september 23, 2020, van https://www.kwh.nl/media/files/Publicaties/Uitgave_Wat%20vinden%20huurders%20van%20duurzaamheid.pdf
- LSAbewoners. (2021, februari 19). *Inzet van Sociale Teams*. Opgeroepen op februari 24, 2021, van <https://www.youtube.com/watch?v=6AWGoh9ENVY>
- Mont, O., Lehner, M., & Heiskanen, E. (2014, december 18). Nudging – A tool for sustainable behaviour. Opgeroepen op november 23, 2020
- OverMorgen. (2020, januari 14). *Drie valkuilen bij bewonersparticipatie*. Opgeroepen op januari 20, 2021, van <https://overmorgen.nl/nieuws/drie-valkuilen-bij-bewonersparticipatie/>
- Planbureau voor de Leefomgeving. (2014, februari 13). *Op weg naar een klimaatneutrale woningvoorraad in 2050*. Opgeroepen op juni 19, 2020, van <https://www.pbl.nl/publicaties/op-weg-naar-een-klimaatneutrale-woningvoorraad-in-2050>

- Platform31. (2016, augustus). *Vernieuwende participatie Vreewijk*. Opgeroepen op februari 3, 2021, van <https://www.platform31.nl/publicaties/vernieuwende-participatie-vreewijk>
- Rimmelzwaan, R. (2012, februari). Participatie, de brug tussen bewoners en woningcorporatie. Hoe bouw je deze brug en hoe blijft hij intact? Opgeroepen op januari 23, 2021, van http://dspace.library.uu.nl/bitstream/handle/1874/220185/Scriptie_DEFINITIEF%5b1%5d.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Staedion. (sd). *Duurzaamheid ambities*. Opgeroepen op januari 15, 2021, van <https://www.staedion.nl/over-staedion/duurzaamheid-ambities>
- Staedion. (sd). *'Duurzaamheid leeft onder bewoners Staedion' - 10.10.2019*. Opgeroepen op januari 15, 2021, van <https://www.staedion.nl/pers/duurzaamheid-leeft-onder-bewoners-staedion>
- Staedion. (sd). *Wat doet Staedion?* Opgeroepen op januari 15, 2021, van <https://www.staedion.nl/samen-duurzaam/wat-doet-staedion>
- Vermeersch, B. (2017, juli 3). *Overtuigen en verleiden*. Opgeroepen op december 15, 2020, van bikkelhart: <https://www.bikkelhart.com/overtuigen-en-verleiden/>

BIJLAGE I – INTERVIEWS

In deze bijlage zijn de uitgewerkte interviews te vinden. De interviewer (Chloë) wordt aangegeven met dikgedrukte en cursieve tekst en de geïnterviewde met normale tekst.

INTERVIEW HUURDER 1

Het interview is afgenomen op 25 november 2020 en vond online plaats via een Teams vergadering. De geïnterviewde geeft bij dit interview het perspectief als huurder.

In hoeverre bent u bekend met duurzaamheid/ de term klimaatmitigerende maatregelen?

Ik heb zelf niet eerder gehoord van klimaatmitigerende maatregelen, maar ik weet wel dat er allerlei aspecten aan verbonden zijn waar er veel gevraagd wordt van corporaties maar ook de individuele bewoner. En er moet zeker nog wat gebeuren. En om van het gas af te gaan.

En weet u wel over duurzaamheid?

Daar weet ik wel wat van. Het is niet dat ik me heel erg in verdiep, maar ik hoor wel het een en ander over duurzaamheid. Ik ben zelf ook bij een gesprek geweest van de gemeente Den Haag en ik vertegenwoordigde de HOHW.

Gaat u ook het gesprek aan over duurzaamheid met andere bewoners?

Vanuit de HOHW houden we ons wel mee bezig, maar zelf ben ik niet direct bezig met duurzaamheid, maar als bestuur het er over heeft, hoor je het.

Wat vind u er van dat woningcorporaties hun woningen moeten verduurzamen?

Het is alleen maar goed dat woningcorporaties gaan verduurzamen, want het moet gebeuren. Ik vind dat het door de eigenaar moet gebeuren en niet door de huurder. Er zijn veel corporatiewoningen en er is veel te verdienen op het gebied van duurzaamheid.

Ja en daarnaast moeten bewoners ook mee doen anders kom je niet ver.

Je moet draagvlak creëren bij bewoners en dat is een ding dat zeker is. Want ik heb ook geen zin in trammelant in mijn huis. Maar ja, je ontkomt er niet aan.

Welke duurzame acties neemt u zelf al?

Dat zijn de normale huis, tuin en keuken dingen. Niet stoken als het niet noodzakelijk is en niet de ruimtes verwarmen waar je niet (regelmatig) bent en de lampen niet zomaar laten branden waar je niet bent. Dat soort dingen.

Doet u dit zelf ook bewust?

Ja, dit doe ik bewust en doe ik ook redelijk. Want als ik mijn verbruik van Eneco zie, de maandopgave, dat vergelijk ik met wat zij als gemiddelde aangeven. Dan zit ik met zowel gas als elektra hooguit op de helft van het gemiddelde.

Ik moet ook bij vermelden dat er in 2010 de huizen een groot onderhoud hebben gehad gericht op duurzaamheid. Dus de isolatie is heel goed hier. Toen is ook het dak vernieuwd, de spouwrand is gedaan en van alles en nog wat. En dat heeft wel effect, want het is te merken in de slaapkamer. Voorheen was het altijd 12 graden en nu komt het niet meer onder de 15 graden. En dat is een enorme winst.

Hoe ging het groot onderhoud? Moest u zelf uit huis? Kunt u wat vertellen hierover?

Gelukkig hoefde ik niet uit huis. Het was best een hele klus en duurde lang. Ze zijn bij mij begonnen, de hele wijk door en dan terug bij mij. Ze zijn eerst begonnen met binnen, dus keuken, badkamer en dat soort dingen. Bij de terugweg hebben ze de beglazing gedaan, we hebben overal nieuw dubbel glas gekregen, namelijk HR++, dus ook goed dubbelglas. Gedeeltelijk ook nieuwe kozijnen. En daardoor heeft het dus vrij lang geduurd. Intensieve werkzaamheden in de woning duurde ongeveer een week. Wel pittig, want op een gegeven moment was ik ook van alles afgesloten. Ik had geen privacy, want ik kon niet naar de wc. Het was dus echt een hele verbouwing.

Ze hebben het wel heel goed gedaan. Wat ik ook heel erg heb gewaardeerd is dat zij rekening hebben gehouden met mij, omdat ik last heb van een dwangstoornis. Het kan dus dus extra lastig worden als er mensen bezig zijn in huis. Haag Wonen gaf aan om te praten over mogelijke persoonlijke problemen en ik heb gesproken met de beheerconsulent. En vervolgens hebben zij ook met de aannemer gesproken. Als ze gingen boren, kwamen ze waarschuwen en kwamen nooit onverwacht. Altijd goed afgesproken. Ik heb ook een keer gehad dat iemand van Haag Wonen kwam kijken en zei ik kwam even kijken hoe het met mevrouw gaat. Dus wat dat betreft alle aandacht en het is ook goed verlopen want het is gewoon goed gegaan.

Dus ondanks de verbouwing, was de steun en service van Haag Wonen wel goed.

Ja, wat mij betreft goed. Van anderen heb ik veel klachten gehoord, maar zelf had ik geen last van gehad.

Zou u wel willen dat er iets anders beter was gegaan?

Nee, van mij is het gewoon goed gegaan. Ik spreek voor mezelf, maar vanuit de bewonerscommissie heb ik andere geluiden gehoord. Maar ja, daar weet ik persoonlijk niet veel over hoe het allemaal gegaan is. Ik weet ook niet hoe de mensen daarmee omgegaan zijn. Een buurman liep te klagen dat zijn lamp kapot gestoten was in de keuken, maar je had brieven die we vooraf kregen en wat ie allemaal moest doen. Die had hij weggegooid en had niks gedaan. Dus dan denk ik, ja dag, dat is dan je eigen schuld.

Wat is in eerste instantie uw reactie als u bericht zou krijgen dat uw woning wordt gerenoveerd om het duurzamer te maken?

Ik zou echt niet voor langere tijd ergens anders willen verblijven. Ik wil er liever bijzijn met wat er in mijn eigen huis gebeurt. Dus dan sluit ik me aan bij punt 2, werkzaamheden voor enkele dagen en dan klaar. Nog fijner zou zijn geen maatregelen, maar dat is onzin want dan gebeurt er niks.

Weet u zelf hoe het in uw wijk of buurt zit met betrekking tot duurzaamheid? Zijn mensen bewust van duurzaamheid of zijn mensen al duurzaam bezig?

Daar weet ik eigenlijk niks van. Ik weet wel wat er is gebeurd op gebied van duurzaamheid met het complex, maar geen idee hoe bewoners ermee omgaan en wat ze ervan vinden. Zelf heb ik ook niet veel contact met andere bewoners.

Zullen we kijken naar de belangrijke factoren bij verduurzaming van de woning? Zou u de factoren op een rijtje kunnen zetten van belangrijk naar minder belangrijk?

Gezondheid vind ik het belangrijkste. Dat gaat boven alles. Energiezuinig en duurzaam vind ik hand in hand gaan. En dan komt comfortabel. Dat is natuurlijk fijn, maar ik denk dat die andere dingen toch belangrijker zijn. Dus je kan nu comfortabel zitten, maar als je straks in de kou zit dan heb je niets. En de betaalbaarheid, ja dat is natuurlijk ook wel een punt. En ik denk voor een heleboel mensen een groot punt, voor mij een minder groot punt. Dat wilt niet zeggen dat ik er heel veel geld tegen aan wil gooien, maar ik heb het er voor over. Die inspanning moet geleverd worden, door beide partijen naar mijn idee.

Dus u bent wel bereid te betalen als dat zo ver is?

Ja, een geringe bijdrage wel, maar het moet wel in verhouding staan. Een huurprijs die ook ieder jaar omhoog gaat, dus als ik nu zou zeggen van nou zet maar 100 euro op de huur, wat betekent dit over 5 jaar? Nou dan wordt het wel een beetje erg gortig. En daarnaast zeg ik van natuurlijk moet het ons allemaal wat kosten, maar het mag niet te veel op de huurder gedrukt worden. Het wordt ook bij de huurder opgelegd. Degene die het oplegt moet naar mijn idee wel het meeste er aan doen.

In uw situatie dan, gelet op wat u net zei, hoeveel zou u willen uitgeven?

Ik zou zeggen 10 euro, dat vind ik redelijk. Het is een bedrag dat niet meteen weerstand oproept en maandelijks komt het ook wel weer terug. Het is natuurlijk ook de bedoeling dat je op wat minder stroomkosten staat en dan heb je elkaar geholpen. Je hoeft dan niet alles te betalen en de huurder komt niet voor heel veel extra lasten te zitten.

Wat vind u er van dat bewoners mogen meepraten met duurzaamheidsprojecten?

Dat vind ik ontzettend belangrijk. Het meepraten geeft een stukje betrokkenheid maar vergroot ook het draagvlak. En omgekeerd als huurders nu komen zeggen dat bijvoorbeeld corporaties met allerlei oplossingen komen, is het ook belangrijk om te letten op het praktische gedeelte waar de huurders dus mee zullen zitten. Zo krijg je wisselwerking en dit is belangrijk als het om zulke grote dingen gaat.

Hoe gaat het op dit moment met het betrekken van bewoners?

Op dit moment gaat het niet zo goed en dit heeft te maken met corona. Dat is een enorm probleem. Maar omgekeerd, en nu praat ik even vanuit de huurdersorganisatie, daar zitten we ook een beetje met capaciteitsgebrek. We zitten met te weinig mensen voor al het werk dat er gedaan moet worden. Waardoor het ook lastig is om de wijken in te gaan en met bewoners in gesprek te gaan. En dat krijg je niet meteen van de grond. Ik denk dat het ook meer een zaak voor de corporatie is. In eerste instantie moeten zij dus bewoners bij elkaar roepen, want zij gaan het uitvoeren en zij moeten in overeenstemming komen met de bewoners. Naar mijn idee is de huurdersorganisatie er dan meer voor om een rol in te spelen naar beide partijen toe, van hey let op van dat gaat niet goed of daar kan het beter. En dat geldt voor beide kanten, ook naar de huurders toe om uitleg te geven over bepaalde belangrijke aspecten. Maar het echte meepraten, dat is echt een taak voor de verhuurder.

Waar denkt u zelf dat het mis gaat?

Misgaan is een groot woord, maar ik denk eerder dat een aandachtspunt is om draagvlak proberen te krijgen. Want dat krijg je iedere keer weer terug, mensen weten niet waar het over gaat. Ze worden met iets geconfronteerd en zetten hun stekels op. Zo werkt dat gewoon. Dat heb ik zelf gezien bij de laatste huurverhoging in juli. Daar wist ik wel wat meer van, hoe het allemaal is gegaan. Komt er een buurman bij mij en zegt "moet je nou eens luisteren, is dat niet een beetje heel erg veel?". Ik vertelde wat er ter grondslag ligt en toen kreeg hij meer begrip. Op het moment dat je mensen kunt laten zien dat er een reden is waarom je iets doet en wat het nu eenmaal kost en dat het de opdracht is van het Rijk (of waar dan ook vandaan), bereik je veel meer dan dat je een brief stuurt waarin staat dat je het een en ander in de woning gaat doen en willen dat je meedoet. Huurder zegt dan bekijk het maar. Vooral zoiets als de energietransitie. Het zal misschien niet voor iedereen gelden, maar over het algemeen als je de bewoners goed informeert met alle plussen en minnen enzovoorts laat zien dat je je best doet, al zeker de helft gewonnen hebt. Dus het werkt beter als duidelijk wordt uitgelegd waarom iets wordt gedaan en zo krijgen mensen meer begrip en creëer je draagvlak.

Is uw woning al van het gas af?

Zo ver ik weet nog niet en het complex waar ik woon met ongeveer 200 woningen ook niet. In de wijk heb ik ook niets over gehoord, en in de staatskrant ook niets over gelezen dat ze concreet met dingen bezig zijn. Maar dat kan ook liggen aan mijn gebrek aan up-to-date zijn met dingen.

Wat vind u er van dat wanneer uw woning van het gas af gaat en u elektrisch moet gaan koken?

Dat is een beetje moeilijk in te schatten, want ik kook al elektrisch. Ik heb dat zelf al een keer gedaan, ik ben overgestapt op inductie en het bevalt me uitstekend. Ik ben opgegroeid in een gezin waar ook elektrisch werd gekookt op een toestel uit de jaren '30 wat ongelooflijk traag was. Dus ik ben dat gewend. Er zijn ook mensen die zo gewend zijn om te koken met gas en dan eens in een vakantiehuisje anders moeten koken, dan vinden ze dat vreselijk. Dus het ligt er ook aan waar aan je gewend bent. Ik vind het ideaal.

Stel dat uw complex van het gas afgaat en iedereen moet dus elektrisch gaan koken, zou u uw burens willen helpen als zij bijvoorbeeld wat meer moeite hebben met deze overstap?

Ja ik zou best willen vertellen waar je op kan letten en tips geven. Daar heb ik geen probleem mee. Je kan zo ook meehelpen als mensen die ervaring hebben en iets er over kan vertellen, dit kan andere helpen om hun over de streep te trekken.

Heeft u zelf dan goed contact met bewoners uit uw complex of uit de buurt?

Nee dat niet, maar af en toe wel gewoon een praatje.

U zei net zelf al dat de belangrijkste rol bij woningcorporaties ligt als zij willen gaan verduurzamen, maar welke rol ziet u voor uzelf?

Nou ja, dat gesprek aan gaan, maar het initiatief moet van Haag Wonen vandaan komen. Ik zie mezelf niet bij Haag Wonen aan de bel trekken van "nu is het hoogst tijd dat we van het gas af gaan". Dat zou ik zelf niet doen.

Heeft u het idee dat de huurders gehoord worden als er wat gezegd wordt?

Op het moment niet zoals we het graag willen zien. Maar ik weet wel dat er hard aan wordt gewerkt dat dat beter gaat worden. Coronacrisis is ook een grote belemmering hierbij.

Informeren vindt u belangrijk, hoe zou u willen dat u op de hoogte wordt gehouden?

Een algemeen foldertje werkt niet echt, want dat wordt gauw weggegooid. Brief op naam gesteld werkt beter, omdat het persoonlijker is. Een informatieavond waar je met elkaar in gesprek kunt gaan, dat is nu slecht mogelijk wegens corona. Maar ik denk dat dat het beste werkt, in elk geval voor mij. Er kan informatie gegeven worden en mensen kunnen onderling met elkaar van gedachten wisselen. Ik denk dat dat de belangrijkste zijn. Voorlichting is ook goed.

Heeft er in de buurt al een soortgelijke infoavond plaatsgevonden?

Niet dat ik weet. Maar ik weet wel dat je voorzichtig moet zijn bij inspraakavonden. Want meestal is alles al gedaan en dan wordt alleen getekend door de bewoners. Je moet nog een stap eerder zijn. Voordat alles al vaststaat. Er kan tegen een groep bewoners worden gezegd: we staan voor deze opgave en hebben nog geen idee, help ons daarbij. Of wat zijn jullie ideeën en dan komen we misschien tot een goed project. Dan hebben huurders ook het gevoel dat zij meedenken en gehoord worden. Bewoners moeten vanaf het begin betrokken worden, want zij gaan er natuurlijk ook wonen daar. En natuurlijk moet er op een gegeven moment iemand zijn van, dit is de lijn die we uitzetten maar dat is wel op grond van alles wat inmiddels in ingebracht. Waardoor de grote massa er achter staat. Die 70 procent regeling geeft dat ook ongeveer weer. De middenmond is groot en er zullen aan beide kanten wel wat uitschieters zijn.

Wat zou u écht overtuigen om mee te doen?

Dat is beetje een lastige vraag, want dat hangt van wat ik allemaal te doen heb. Op het moment zou ik nee zeggen, want ik zit vol. Als ik een dag in de week beschikbaar heb, zou ik er anders naar kijken. Het hangt dus er van af wat er wordt gevraagd en wat de eigen mogelijkheden zijn. Ik ben ook wel bereid wat te doen anders zat ik ook niet in de huurdersorganisatie. De randvoorwaarden zijn dan ook: je moet de tijd en capaciteit hebben anders heeft het geen zin.

INTERVIEW HUURDER 2

Het interview is afgenomen op 2 december 2020 en vond online plaats via een Teams vergadering. De geïnterviewde geeft bij dit interview haar perspectief als huurder. De geïnterviewde begon kort te vertellen over de inspraak van bewoners.

“Daar waar beleid wordt gemaakt, is het ook belangrijk om invloed te laten gelden. Er wordt gemerkt dat corporaties en gemeenten hierbij baat hebben. Samen sta je sterker en er zijn meerdere gemeenschappelijke belangen. Daarin kan je elkaar versterken.

Gemeentes, provincies zitten aan tafel (bestuurlijke tafels) en voor hen is het ook goed om het huurdersperspectief te horen. Anders praten ze over de huurders, zonder de huurders. Want het kan dat huurders ook met verassende ideeën komen.”

In hoeverre bent u bekend met duurzaamheid en klimaatmitigerende maatregelen?

Ja, als huurder, alle kennis terzijde zetten die ik heb opgedaan als lid, weet ik nogal wat over duurzaamheid. Iedereen heeft er over gehoord en ook dat er maatregelen genomen moeten worden de CO₂ uitstoot te verminderen. Dat is allemaal duidelijk. En ook wel dat daarbij de woningen aan de beurt komen. En dat we uiteindelijk naar aardgasloos willen gaan. Ze zou dan ook wel weten dat woningen van het gas af moeten.

Algemene informatie over duurzaamheid zou ik meestal uit het nieuws halen, er is veel en heel lang aandacht voor dit onderwerp. Daar kan je het dus uithalen.

Wat vind u er van dat woningcorporaties hun woningen moeten verduurzamen?

Beetje gemengde gevoelens. Het is toch beetje het idee van als het maar niet te duur gaat worden en als het maar evenveel warmte gaat geven (gekeken naar alternatieve energiebronnen) als het maar even comfortabel is. En even gemakkelijk is. Iedereen ziet wel het belang van duurzaamheid, maar als het dichtbij komt en je moet zelf wat gaan doen. In de zin van, het laaghangende fruit haal je wel in huis, als je toch te maken krijgt met ingrijpende maatregelen, dan zijn die gevoelens wel gemengd daarover.

En dan ga je ook kijken wat prioriteit heeft in eigen situatie.

Ja, de prioriteit daarvoor is opgelegd. Ik denk zelf niet dat veel huurders zelf er voor zouden kiezen om van het gas af te gaan. Dus het initiatief nemen en zeggen dat woningcorporatie daar wat aan moet gaan doen. Het is natuurlijk iets dat voortkomt uit de afspraken en dan is het uiteindelijk toch iets van dat je meedoet omdat het moet.

Hoe voelt u daarbij als het zo geforceerd aanvoelt?

Het is niet anders. Niet dat er mensen tegen gaan protesteren of wat dan ook. Meewerken is iets anders, maar dat mensen zich er tegen de maatregelen gaan verzetten verwacht ik ook niet. Aan de andere kant zitten de klimaatdoelstellingen etc. en daar ziet iedereen dat het ook belangrijk is, dat er in ieder geval wel wat gedaan wordt. Op het moment dat het dichtbij je woning komt, denken mensen “wat gaat het worden? Zal ik er wel zo blij mee zijn?”.

Dan wordt het dus interessant als de huurder zelf de voordelen van kan zien en dat er niet alleen over wordt gesproken. Want het is iets dat ver van hun bed is.

Ja inderdaad, die tweestrijdigheid dat er in zit voor huurders. Van ja ik moet eerst maar eens zien, begrijpt het belang en dat het moet, maar ik moet ook eerst kunnen zien wat het voor mij zal betekenen voordat ik er

enthousiast van word. Op zijn minst dat ze er positief in komen te staan. De angst dat het allemaal veel duurder gaat worden, bestaat onder de huurders en dat merk ik ook.

Wat voor duurzame acties neemt u?

Ja, ik heb led verlichting overal. Ik let beetje op waterverbruik en verwarming. Als het al warm genoeg is, kan het wat lager en ik heb het niet de hele dag automatisch aanstaan. En bijvoorbeeld ik zit bij Eneco voor mijn individuele energieverbruik. Ik krijg dan maandelijks overzicht van mijn verbruik t.o.v. de maand ervoor en zelfde maand vorig jaar. Als gemiddelde zit ik op de helft van wat andere huishoudens voor 1 persoon verbruikt is. Dus ik zit laag in energiekosten.

En dit komt ook echt door de acties die u zelf neemt?

Ja, dit is allemaal te merken door het nemen van die kleine acties. Als ik koffie zet, doe ik het in een thermoskan en kan ik een halve dag mee i.p.v. de koffiezetapparaat aan laten. Dit zijn kleine dingen die je zelf kunt doen en die in je eigen voordeel zijn. Ik betaal echt heel weinig per maand voor elektriciteitsverbruik.

Neemt u deze acties om te besparen of voor de energiekosten?

Ja, allebei. Je draagt er toch iets aan bij. Hoewel de uitstoot met zoveel nullen achter de komma's is heeft het zowel voordelen voor mezelf, maar ik doe ook iets goed voor de wereld.

In perspectief met de totale uitstoot lijkt mijn bijdrage wel heel weinig. Maar toch bedenken dat je iets goed doet. Het zal niet de doorslag geven in je motivatie, dus kostenbesparing is toch wel prettiger om het voor te doen. Als het een verhouding zou zijn dan zou 80% voor de besparing en 20% voor het milieu.

Hoe lang bent u al zo duurzaam bezig? Wanneer bent u begonnen?

Ik denk iets van 5-10 jaar geleden. Is wel lang.

Zou u de factoren, die genoemd zijn voor het verduurzamen van een woning, op een rijtje kunnen zetten van belangrijk naar minder belangrijk?

Betaalbaar – comfortabel – gezond – energiezuinig – duurzaam

Kan u een korte toelichting geven bij deze volgorde?

Nou ja, kijk je betaalt nu bedrag aan kosten voor de woning zoals die er nu uitziet. Een beetje meer voor comfort, hierbij denk je meer aan isolatie, want er komt wel veel kou bij ons door de gevel. Dat komt omdat veel van die ramen wel aan vervanging toe zijn. Het pand is 35 jaar geleden opgeleverd en er gaat veel kou en wind door de ramen, dus als er wordt geïsoleerd zal dit het comfort wel verhogen. En dat zal de betaalbaarheid ook niet in de weg staan, omdat je dan minder gaat stoken. En dat gaat ook gezondheid helpen. Ik ken ook een groot aantal huurders die juist omdat er zoveel kou door die gevel komt, dat ze die ventilatiekanalen naar buiten afplakken. En dat is natuurlijk weer niet zo goed voor de gezondheid in het pand. Dus die factoren kan je erbij noemen. Energiezuinig is ook best een belangrijke. Wat we eerder ook al hadden gezegd, waarom ik zelf ook die acties neem. Die zijn belangrijk voor de kosten en voor het milieu. Die twee aspecten. Nou ja, duurzaam is zo een overkoepelend begrip geworden. Dat is het ook altijd geweest. Duurzaam is niet alleen maar op energie niveau, maar duurzaam is ook op het niveau van de samenleving. Een duurzame samenleving is ook een samenleving waar niet al te grote inkomensverschillen in zit. Het is een overkoepelend woord geworden. Je krijgt er eigenlijk geen beeld meer bij, bij het woord duurzaam.

In die 35 jaar hebben geen onderhoudsmomenten/renovaties plaatsgevonden, maar gaan nu wel aan de slag met enkele maatregelen voor brandveiligheid (nieuwe voordeuren, schilderen centrale ruimtes) oplevering 1985 → dubbelglas en ventilatie dus kou komt naast de ramen vandaan.

Vindt u het belangrijk dat bewoners meebetalen?

Daar zit je ook met een probleem. Het gaat om de sociale sector, dus mensen hebben niet zo hoge inkomen. Uitgangspunten voor meeste huurders is dat de woonlasten niet stijgen. Er moet vooral duidelijk zijn wat de besparingen en kosten zijn. Huurders zijn kritisch over duurzaamheid als prioriteit. 1 of 2 jaar dat het niet heel erg veel duurder wordt maar toch beetje bang want daarna weet je het ook niet, dus welke kant het opgaat. Voor de meeste huurders (inclusief mij) als woonlasten zouden stijgen t.o.v. besparing (dat je veel meer moet betalen dan dat je bespaart) zou het lastiger worden. De vraag die dan opkomt is: heb je het daar dan wel voor over?

Ben u bereid om meer te betalen?

Heel weinig. Uitgangspunt is dat woonlasten niet stijgen (hoort bij de afspraken die zijn gemaakt) dat besparing evenredig is aan de stijging van de kosten. Als die kosten toch stijgen zou bijv. meer comfort opleveren en heb je het dan over andere maatregelen dan andere energiebronnen. Over de andere energiebronnen is nog veel onbekend, dan weet je niet wat je er voor krijgt. Maar isolatie of dubbele ramen dat is voor iedereen wel duidelijk wat het voordeel daarvan is. Maar dan heb je iets meer comfort. Met de alternatieve bronnen ziet het er onduidelijk uit voor toekomst voor de meeste huurders (vrij onduidelijk hoe het gaat uitpakken) tot het dichterbij komt (zoals isolatie etc.) dan wordt het ook duidelijker en concreter. Zelf zou ik niet meer dan 10 euro per maand willen uitgeven. Verbruik zit bij meeste mensen al niet zo hoog, omdat ze al moeten letten op betaalbaarheid.

Toen de huurder in 2004 in het pand kwam wonen, hadden ze een collectief systeem. Verbruikskosten werden centraal afgerekend (1 rekening) en werd verdeeld over alle bewoners. Op een gegeven moment hebben ze gevraagd naar individuele energiemeters op de radiatoren en die zijn gekomen. Nu rekent iedereen hun eigen verbruik af. Wel nog een deel centraal, omdat gas er nog onder valt. Die verwarmingskosten kon je bij het eerste jaar zien dat sommige mensen flink moesten bijbetalen (2000 euro toen) en aantal mensen kregen geld terug. Hoe iedereen dan zelf voor eigen verbruik ging betalen, maakte wel uit of je de verwarming aan zet en een raam openlaat. Er werd gemerkt dat bij de mensen die meer moesten bijbetalen heel snel gingen bezuinigen. Na een jaar of 3 scheelde dat 30% in het totale verbruik. (als het gaat om kosten, gaat men direct hun gedrag veranderen)

Hoe is het op het gebied van duurzaamheid in de wijk? Aardgasloos?

Dat weet ik niet. In de omgeving zijn er woningen aangesloten op het warmtenet, maar ik weet niet welke. Isolatiemaatregelen in de wijk wel, geen enkelglas meer. Isolatie van woningen in complex kan ik alleen zien (achterstand – toe aan renovatie, dus mag geïsoleerd worden). Kozijnen worden poreus na aantal jaren, vandaar de koude wind. Mijn eigen woning is nog niet van het aardgas af.

Waar denkt u meteen aan als straks uw woning van het gas af moet? Voordelen en nadelen?

Elektrisch koken geen probleem. Is een omschakeling, maar geen probleem. Verwarming → verhalen in de media dat je het niet warmer krijgt dan 29 graden. Ik wil het liever zelf in de hand hebben. Of dat je daarnaast nog moet bijverwarmen dat het voor jou comfortabel is. Mijn complex is 65+ gelabeld → heb je temperatuur nodig en dat wil je wel liever zelf kunnen regelen. Voor alternatieve energiebronnen heb ik wel vraagtekens. O ben je een stukje regie kwijt en dat is een nadeel. Iedereen ervaart kou en warm anders en dat wilt je zelf kunnen regelen.

Wat is in eerste instantie uw reactie als u bericht zou krijgen dat uw woning wordt gerenoveerd om het duurzamer te maken?

Ik zou kiezen voor optie 1 of 2. Ligt eraan hoe maatregelen er uit gaan zien en natuurlijk de kosten. Duidelijkheid ook belangrijk. Ik vind het niet erg om voor langere tijd ergens anders te verblijven. Misschien toch ook wel thuis blijven met wat hinder.

Vind u het belangrijk dat huurders meepraten?

Het is een eis. Mensen moet mee kunnen praten en moeten ook toestemming voor kunnen geven. Degene die het gaat uitvoeren (Haag Wonen) komen met opties, mogelijkheden en andere zaken dat de huurders aangaat, dus het is vanzelf dat huurders ook moeten meepraten. Geen eis, maar meer een vanzelfsprekendheid.

Wie heeft een belangrijke rol bij deze opgave? Huurder of woongcorporatie?

Beide. In goede dialoog moeten gaan en woningcorporaties hebben belang bij dat het uitgevoerd moet worden en bewoners moeten overtuigd worden (rol voor corporatie) en bewoners moeten blij gemaakt worden met de maatregelen. De boodschap moet zodanig zijn dat zij in ieder geval het voordeel van het twijfel aangeven dan wel enthousiast over zijn en alles wat daar tussen in zit. Beide partijen hebben daar een rol in. En voordeel bij hebben.

En welke rol ziet u voor uzelf?

Over meepraten en denken en anderen overtuigen. Als voordelen niet helemaal duidelijk zijn voor anderen, zou ik dus een rol in kunnen spelen. Ik zou kunnen helpen met informatie er over.

Op welke manier zou u willen dat u op de hoogte wordt gehouden omtrent informatie over duurzaamheid?

Infoavonden. Infofolders. Nieuwsbrieven zijn meer wervend bedoeld en feitelijke info hebben mensen meer aan. Persoonlijke brief. Beter om op de juiste momenten tips te geven, bijv. bij afrekening stookkosten. Kostenbesparende tips meegeven. Gekoppeld aan een moment. Misschien tips niet nodig, maar zet mensen wel aan het denken hoe zij het volgend jaar gaan doen. Gericht momenten kiezen en dat is effectiever. (toepasselijk op dat moment) moment dat mensen zich dan bewust zijn. Zelf heb ik nog geen infoavonden bijgewoond.

Wat zou u zelf echt overtuigen om er tijd en moeite in te stoppen?

Algemene instemming. Gasloos is het meest ingrijpende volgens mij. Duidelijk en eerlijk verhaal over kosten en besparing. Dat kosten niet heel hoog zijn t.o.v. besparingen. Geen verkoopverhaal/praatje. Wat het betekent, voordelen en nadelen. Daar kom je het verste mee. Mensen kunnen hun besluiten ergens op baseren en dat is toch het beste in zo een situatie.

INTERVIEW HUURDER 3

Het interview is afgenomen op 27 november 2020 en dit was een telefoongesprek. Hieronder zijn de notities te vinden van het gesprek.

- De huurder is al best lang betrokken met duurzaamheid → werkzaamheden vroeger. Openbaar Dienst gebouwen defensie. Duurzaamheid had voorrang waar hij werkte.
- Ja, wel bekend met duurzaamheid. De huurder gaf ook aan wat hij zoal wist over duurzame toepassingen.
- Hij vind het goed dat woningcorporaties gaan verduurzamen, maar op een goeie manier. Economisch moet het goed geregeld zijn. Maatregelen moeten ook binnen budget zijn, dat het geen hogere kosten oplevert voor huurder. Gebruik maken van dubbelglas en reflecterend. Zonnepanelen voor noodverlichting. Gloeilampen vervangen met led.
- Bewoners meebetalen? Nee. Hij heeft ruim pensioen, maar niet iedereen. Handig om te kijken bij gemeente naar subsidies. Per situatie en per huishouden zouden de lasten wel moeten verschillen.
- De factoren van belangrijk naar minder belangrijk: Gezond, betaalbaar, energiezuinig, duurzaam, comfortabel.
- De huurder kijkt vanuit algemeen belang en betaalbaarheid is voor de meeste mensen belangrijker.
- Afhankelijk van soorten werkzaamheden. Ter wille van algemeen belang vind hij het niet erg om uit huis te gaan. Het moet gebeuren en je hebt een betere woning daarna.
- Meepraten projecten > mensen moeten op gelijke voet zijn. Algemene wensen en behoeftes, bewoners die meer kennis hebben over techniek laten meedoen. Resultaat van techniek, daar moet je over hebben, wat voor voordelen brengen deze je teweeg. Vond dat bewoners inspraak hebben op eindresultaat. Meestal worden bewoners alleen binnen eindfase betrokken.
- Informeren via internet. Folders kan ook. Ideeën bus > algemene ideeën en op gebied van duurzaamheid. Deze kunnen vervolgens meegenomen worden in vergaderingen. Persoonlijke benadering en tips zeker welkom. Doet zelf kleine acties en zou het ook gewoon doen als hij tips krijgt.

INTERVIEW HUURDER 4

Het interview is afgenomen op 19 januari 2021 en vond online plaats via Zoom vergadering. In deze bijlage zijn notities te vinden van het interview.

Meest moderne glas gekregen.

In hoeverre bekend met duurzaamheid? Zeer bekend met duurzaamheid en doe er zelf ook heel veel aan. Stookt alleen in de kamer. Overweegt hoe lang hij in de kamer blijft (als hij misschien over een uurtje weg moet) en maakt alleen kacheltje aan. Stookt alleen in de kamer waarin hij zit, als hij een uur zit doet hij kacheltje aan. Bij visite doet hij de kachel zo laag als het kan. Alleen in kamers waar hij is. Heel bewust en niet onnodig stoken. 's Nachts op 12 graden.

Verschil in energierekening? Ja dat merkt hij. 10 euro minder gaan betalen en dat scheelt. Vroeger met partner gewoond en betaalde 150 euro per maand en kreeg wel wat terug. Sinds 10 maanden alleen dus weet niet wat hij terug gaat krijgen. Maar denkt dat hij zeker wel iets van 50 euro terug kan krijgen. Van 150 naar 95, maar komt omdat hij nu alleen is. En stookt anders dan voorheen (dus partner stookte maar raak). Pas aan het eind van het jaar zal hij het verschil merken. Met ingang van maart gaat hij 10 euro minder betalen per maand. Betaalde 99, nu naar 87.

Vind dat het noodzakelijk is dat woningcorporaties verduurzamen. Moeten met zijn allen er toe bijdragen (aan verduurzaming) en zeker als het coöperatief kan en dit kan in het geval van woningbouwverenigingen. Hij vindt dat we met zijn allen moeten zorgen dat de volgende generatie niet weggenomen worden van hun behoeftes. (zorgen dat er over 50 jaar nog water uit de kraan komt en dat vind hij ook een taak voor zichzelf) hij raapt altijd iets op (flesje etc.) (hij werkt bij een horecavakschool) vrijdag ochtend ruimt hij aan de overkant van zijn woning op.

Belangrijke factoren voor hem energiezuinig en duurzaam. Volgens hem zou iemand met een klein portemonnee kiezen voor betaalbaar. Algemeen (gekeken naar mensen in zijn omgeving) → Betaalbaar

Voor zijn situatie: energiezuinig - Betaalbaar - duurzaam - gezond – comfortabel. In eerste instantie zou hij toch kiezen voor gezond, dus dat als eerste. Mag duurzaam en alles zijn, maar als zijn gezondheid er onder lijdt overleeft hij het allemaal niet.

Meebetalen? Hij vindt dat de huurder niet aan hoeft mee te betalen. Als verhuurder woning verhuurd (ligt aan de situatie) van jaren 20-30-40 (of na oorlog) dan zal er een ander plan zijn dan de nieuwbouwwoningen. Want die zijn al volledig verduurzaamd. Zijn woning werd in fases aangepakt. Eerst Dubbelglas, geklaagd over koude vloer (kelder volgespoten met piepschuim) dus de ingrepen zijn afhankelijk van het moment. Ook omdat er verschil is tussen woning van 1950 en 2020 (want is al een verduurzaamd huis). Oude huizen moeten verduurzaamd worden. En het is ook verschillend als er al mensen in wonen en bijv. 20 euro meer moeten betalen per maand. Als een huis leegkomt en het wordt verduurzaamd, en er komen nieuwe mensen in wonen, dan worden de kosten meegenomen in de huurprijs (en de nieuwe huurders weten dat helemaal niet) de marge moet kleiner zijn voor wat oudere huizen.

Er wordt achter bij zijn woning gebouwd en goedkoopste woning is 900 excl. servicekosten → vraagt zich af hoe de huurprijs is opgesteld, maar dat is inclusief kosten voor de verduurzaming. En dat moet iemand betalen en dat is de huurder. Hij is zelf bereid om Max. 10 euro per maand extra te betalen.

Zijn woning en woningen in de straat zijn allemaal goed geïsoleerd. Niet aangesloten op warmtenet en niet aardgasloos. 2 jaar geleden is het huis opnieuw geïsoleerd (helemaal) verduurzaamd glas en de kelder volgespoten. Goede ervaring. 1 dag ene kant van de keuken en volgende dag terug om de andere kant te doen, maar bij hem hebben ze het in een dag kunnen doen. Vervolgens hebben ze bij het andere straatje

werkzaamheden toch in 1 dag kunnen doen i.p.v. 2. Zeer tevreden over wat en hoe ze het gedaan hebben, geen rommel gemaakt en netjes opgeruimd. Dubbelglas merkt hij wat van → minder koud. Vloer is wel verbeterd. (toilet is heel koud, geen verwarming)

Hij zou willen dat de werkzaamheden aan de woning binnen een korte tijd uitgevoerd worden. Liever geen maatregelen, maar het is eenmaal zo.

Meepraten bij projecten? Heel nuttig. Belangrijke rol: beide. Als corporatie bijv zegt dat ze gaan verduurzamen, is het handig als hij kan aangeven als er nog iets is dat verbeterd kan worden. Eigen rol: als hij eventueel kan aanvullen in overleg met corporatie Eens aangegeven dat het koud was in huis en dat hebben ze ook gecheckt, was werkelijk zo. Corporatie zei dat er vloerverwarming in moet, en hij zij dat ze het mogen plaatsen maar toen kreeg hij als antwoord dat moet hij zelf moet betalen.

Voorlichting nuttig, avonden komt niemand.

Waarom bent u zo bezig met duurzaamheid? Hij wilt de wereld netjes achterlaten voor de volgende generatie.

INTERVIEW HUURDER 5

Het interview is afgenomen op 20 januari 2021 en vond online plaats via Teams vergadering. In deze bijlage zijn notities van het interview te vinden.

- Hij is bekend met duurzaamheid en hij probeert thuis ook duurzaam bezig te zijn. Led verlichting. Gasverbruik als het aanzienlijk hoger is, minder stoken.
- Corporatie verduurzamen → mag wel gebeuren. Is ook wel nodig.
- Gezondheid – betaalbaar – energiezuinig – duurzaam – comfortabel
- Meebetalen? Als corporatie met goede dingen aankomt, wilt hij best meebetalen. Hoeveel bereid te betalen? Hangt er van af wat ze gaan doen aan/in het huis. Bereid extra te betalen, dan verwacht hij wel dat hij er voordeel mee kan hebben.
- Er wordt in de wijk wel gesproken over duurzaamheid. Huizen zijn oud en niet duurzaam en daar klagen de bewoners onderling over. Als er veranderingen plaatsvinden, horen ze dat ook van elkaar. Eigen woning is niet geïsoleerd, geen warmtenet, nog niet van het gas. Hoe kijkt u ertegen als die overstap gemaakt moet worden? Warmtenet zou niet van toepassing zijn bij zijn woning, daar zijn ze te oud voor. Zou wel van het aardgas af kunnen. Kunnen wel duurzame maatregelen genomen worden, isoleren, kozijnen vervangen, maar verwarming nog op het gas.
- Optie 1 of 2 geen probleem. Maakt niet uit als hij uit huis moet voor de werkzaamheden.
- Hij heeft het al een tijdje met de corporatie over gehad dat het tijd wordt om het allemaal te gaan verduurzamen. Er wordt wel geluisterd, maar het kostenplaatje dat er aan hangt blijft lastig. Vind u dat vervelend als er dan toch niets aan wordt gedaan? Niet echt, kan het wel begrijpen want het is een hele onderneming. En als je dat doet, moet je het goed doen. (zelf is hij ook in de bouw/constructie, dus hij weet hoe dat gaat. Niet alles klaar de volgende dag)
- Als hij kijkt naar zijn stookkosten, zijn die aanzienlijk hoog en het is hoogst tijd dat de woningen verduurzaamd worden. Hoe zou dit aangepakt kunnen worden dat er actie vanuit de corporatie komt? Goede aannemer, goed communiceren met de bewoners. Misschien tijdelijke huisvesting voor bewoners (hotels zijn leeg, kunnen goed gebruikt worden). Opties genoeg en moet een keer ondernomen worden.
- Communicatie van Haag Wonen tussen huurders verloopt goed, geen klachten. Meepraten projecten? Inspraak vind hij goed.
- Wie heeft belangrijke rol? Hij kan zijn mening geven wat er verduurzaamd kan worden, en waar hij problemen mee heeft, wat zijn klachten zijn over het huis. En waar ze dus verder aan kunnen werken. Ze kunnen van alles op papier zetten wat zij denken dat gaat werken, maar bewoners weten dat veel beter.
- Brieven en e-mails zijn makkelijk. Algemene brief voor de hele straat. Teams gesprekken met de hele buurt/straat. Info avonden komt de helft niet opdagen. Telefoongesprekken werken ook goed.

Toevoeging: laat de woningbouw maar eens beginnen

INTERVIEW HUURDER 6

Het interview is afgenomen op 22 januari 2021 en dit was een telefoongesprek. Hieronder zijn de notities te vinden van het gesprek.

- Hij woont in nieuwbouw, goed geïsoleerd dubbele ramen. In de Rivierenbuurt.
- Eigen energiegedrag: Led lampen, zo min mogelijk stroom gebruiken. Minder water. Niet nutteloos stoken. In het verleden brand gehad in huis wegens aardgas en nu is hij voorzichtig. Nog wel aardgas aansluiting, maar bereid elektrisch te koken. Er wordt veel verwacht van huurders. Geen subsidies. Merkt verschil in kosten. 200 euro terug gekregen. Maar komt ook omdat hij niet vaak thuis is.
- Verduurzamen door woningcorporatie → prima, huurprijzen omhoog. 1x per jaar verhoging, 60 euro meer sinds 3 jaar.
- Niet te betalen. Niet alles bij huurder.
- Betaalbaar - Zuinig- duurzaam- comfortabel – gezondheid
- Verduurzamen in de buurt – verdeel kosten over straat of buurt. Versch. niveaus van kosten en verschilt. Hangt dus per situatie en huishouden af.
- Hij zou liever niks betalen. Alleen acceptabel, op basis van berekening, salaris. Moet dus individueel bekeken worden.
- Werkzaamheden moeten zo snel mogelijk gebeuren dat het in 1x klaar is. Om uit huis te gaan ligt aan werkzaamheden. Soms er bij zijn wegens bezittingen thuis.
- Hoe komt u aan kennis over duurzaamheid? Bewonerscommissie in complex is er. Ledenvergadering in basisschool. Achteraf leest hij het. Zelf nooit aanwezig. Goeie organisatie in de buurt.
- Wie heeft een belangrijke rol bij het verduurzamen? Gezamenlijk. Iedereen moet meedoen. Corporatie, buurtbewoners. Hij zou zelf inspraak willen doen, maar door werk niet te doen. Geen tijd voor. Welke rol ziet u voor u zelf? Staat er voor open, is zijn wijk. Hangt dan af van de taken.
- Informatiebehoefte: Avonden geen tijd om samen te komen. Folders niet heel veel aan. Brief → weten wat er gebeurt. Info over Duurzaamheid hoeft niet. Woonbouwvereniging ontvangt hij een brief.

BIJLAGE II – GESPREKSVERSLAGEN

In deze bijlage zijn notities te vinden van gesprekken die zijn gevoerd. De belangrijkste punten uit het gesprek zijn weergegeven. De gesprekken waren vaak ongestructureerd of semi gestructureerd.

GESPREK WIJKTEAMLEIDER 1

Datum: 14 september 2020

Locatie: MS Teams

Dit was een kennismakingsgesprek en er werden vragen gesteld met betrekking tot bewonersparticipatie. Er werd ook gevraagd om een korte toelichting te geven over de projecten die in deelgebied Zuid West hebben plaatsgevonden. Uit dit gesprek leerde ik dat er 70% instemming nodig was van bewoners om projecten doorgang te kunnen geven.

Welke rol heeft u als wijkteamleider bij bewonersparticipatie?

Als wijkteamleider ben ik deelnemer van het planteam. Bij investeringsplannen wordt gekeken naar bewonersaspecten. Projecten hebben lange aanlooptijd, en ik houd me bezig met scenario onderzoek en haalbaarheidsonderzoek. Ik heb dus vooral een belangrijke rol in de voorbereidingsfase.

GESPREK WIJKTEAMLEIDER 2

Datum: 30 september 2020

Locatie: MS Teams

Bij dit gesprek was geïnformeerd over leefstijlen en de toepassing hier van binnen Haag Wonen. Dit werd eens gebruikt bij het aanwijzen van woningen aan bewoners, om zo een juiste mix van huurders in complexen te krijgen. Vervolgens heb ik bestanden ontvangen van wijkopdrachten waarin een overzicht is te vinden van welke leefstijlen zich in de deelgebieden bevinden.

GESPREK BUURTCONTACTPERSOON 1 DUURZAAM DEN HAAG

Datum: 29 oktober 2020

Locatie: MS Teams

Er is gesproken over de activatieladder die Duurzaam Den Haag heeft ontwikkelt. Deze buurtcontactpersoon houdt zich bezig met participatie op wijkniveau. Hij vertelde hoe zij projecten aanpakken door te kijken vanuit eigenaarschap van bewoners, waaronder georganiseerde bewonersgroepen. Zij worden als belangrijke partijen gezien bij ontwikkelingen, in dit geval de Energietransitie.

Als advies werd gegeven om het proces te beginnen samen met bewoners en niet achter de tekentafel. Overlegstructuur moet je hier op inrichten. Dit is de sleutel naar succesvolle participatietraject. Onderstaand staatje werd besproken. Dit is niet officieel en nog in ontwikkeling.

Geen eigenaarschap	Beperkt eigenaarschap	Ontwikkeld eigenaarschap	Doorgroeidend eigenaarschap	Volledig eigenaarschap
Op zoek naar geïnteresseerde bewoners	Een buurtinitiatief is georganiseerd	Een buurtinitiatief raakt op elkaar ingespeeld	Een buurtinitiatief ontwikkelt een eigen identiteit	Een buurtinitiatief heeft eigen regie

GESPREK BUURTCONTACTPERSOON 2 DUURZAAM DEN HAAG

Datum: 25 november 2020

Locatie: MS Teams

Tijdens dit gesprek werd gesproken over de activatieladder die Duurzaam Den Haag heeft ontwikkelt. Buurtcontactpersoon 2 houdt zich vooral bezig met het in beweging brengen van bewoners op individueel niveau. Hij vertelde over een project in Molenwijk. Er zijn quizavonden georganiseerd om mensen interactief te informeren over de Energietransitie en energiebesparende maatregelen. De opkomst bij de avonden waren hoog, omdat vooraf werd verteld dat zij aan het eind van de avond met een gift naar huis gingen. Daarnaast is een ruimte in het buurtcentrum Laakhaven omgebouwd tot een showroom, om te laten zien hoe een duurzaam huis er uit kan zien en hoe het ervaren wordt. Dit was een suggestie dat van bewoners zelf kwam, omdat zij daar onzekerheden over hadden en zich geen beeld konden vormen bij een duurzaam huis.

Verder gaf hij ook aan dat buurtteams goed ingezet kunnen worden om workshops te geven, waaronder elektrisch koken. Hierbij worden talenten uit de buurt ook goed benut. Een integrale aanpak, zoals de buurtwerkplaats in Moerwijk, informeert bewoners over de urgentie om van het aardgas te gaan en creëert tegelijkertijd ook werkgelegenheid. Zo een aanpak is handig in een buurt waar duurzaamheid geen prioriteit is wegens persoonlijke situaties.

GESPREK COLLEGA AFDELING COMMUNICATIE

Datum: 8 december 2020

Locatie: MS Teams

Mijn collega nam mij mee in zijn rol binnen Haag Wonen. Er werd duidelijk dat afdeling communicatie tactisch en strategisch advies geeft aan afdeling vastgoed en wonen, met name vooral afdeling wonen, om betrokken partijen op de juiste manier te benaderen. Zoals juiste aansluiting op informatiebehoefte, een goed plan en strategie hiervoor en zorgen voor betrokkenheid.

We hebben het ook gehad over een plan van aanpak van Haag Wonen: Kookgas elektrificeren. Er werden enkele strategieën genoemd en interventie design. Daarnaast werden ook nog enkele voorbeelden gegeven van nudging die zijn toegepast, zoals een poster dat aangeeft om geen fietsen en scooter te plaatsen in het portiek. Hij gaf ook wat meer uitleg hoe gedragsverandering werkt met wat voorbeelden. Na het gesprek werden ook wat documenten toegestuurd over gedragsverandering, social influencing en nudging.

Doordat Haag Wonen een nieuwe klantvisie heeft, is er ook een voorstel gedaan voor betere bewonersparticipatie en -communicatie om de klanttevredenheid te verhogen. Hiervoor zal meer van uit de klantreis gekeken worden. Ik vroeg aan mijn collega welke mogelijkheden hij ziet voor de toekomst op het gebied van bewonersparticipatie, waarop hij als antwoord gaf om bewoners zo vroeg mogelijk te betrekken (zelfs voordat een plan af is). Daarnaast onlinemogelijkheden, zoals apps en displays.

GESPREK JAIMIE ROELOFS

Beheerconsulent

Datum: 23 februari 2021 en 23 maart 2021

Locatie: MS Teams

Het doel van dit gesprek was om het concept van de bewonersparticipatiematrix te bespreken. Jaimie vond het een goed middel als onderlegger van de huidige aanpak van bewonersparticipatie. Verder gaf zij nog een uitleg over de huidige aanpak.

In een tweede gesprek is de matrix besproken toen het bijna af was. De matrix was verwerkt in een poster en uit het gesprek kwam naar voren dat de stappen in de poster concreter gemaakt kunnen worden zodat het bruikbaar wordt voor degenen die hiermee aan de slag gaan.

BIJLAGE III – OVERZICHT INTERVIEWVRAGEN HUURDERS

Dit interview wordt afgenomen door Chloë Paiman, stagiaire bij Haag Wonen. De resultaten worden gebruikt voor mijn afstudeeronderzoek. In 2050 moeten alle woningen van het aardgas af en zo moeten woningcorporaties ook hun woningen verduurzamen. Hiervoor worden er *klimaatmitigerende** maatregelen toegepast die moeten zorgen voor een reductie in de CO₂ uitstoot. Het doel van dit onderzoek is om inzicht te krijgen van het bewonersperspectief betreft het verduurzamen van woningen om te zorgen voor een lagere CO₂ uitstoot.

Het is belangrijk om te weten dat ik u zal interviewen als huurder. Tot slot vraag ik toestemming om het interview op te nemen.

Belangrijk: Deze interviews worden afgenomen om een beeld te krijgen van huurders van Haag Wonen. Er zijn nog geen concrete plannen voor uw woning, maar wanneer dit wel het geval is zal Haag Wonen hier bericht over geven.

**Klimaatmitigatie streeft er naar om de CO₂ uitstoot te reduceren. Maatregelen die hierbij horen zijn: isoleren van muren, daken en vloeren, isolatieglas, mechanische ventilatie, opwek duurzame energie, warmteterugwinning installaties en verwijderen aardgasaansluiting.*

Kennis over duurzaamheid

1. In hoeverre bent u bekend met duurzaamheid/ de term klimaatmitigerende maatregelen?
2. Wat vindt u er van dat woningcorporaties hun woningen moeten verduurzamen?
3. Welke duurzame acties neemt u zelf al?

Belangrijke factoren

4. Welke factoren vindt u belangrijk bij het verduurzamen van uw woning?
(betaalbaar, energiezuinig, duurzaam, comfortabel, gezond)
Zet de factoren op een rijtje van belangrijk naar minder belangrijk
5. Hoe kijkt u er tegen als bewoners moeten meebetalen aan de duurzame maatregelen die zijn genomen op de woningen?
6. Met hoeveel mag de huurprijs stijgen als er maatregelen worden genomen? *(max. 10 euro per maand, 30-50-100 euro?)*

Situatie in de wijk

7. Wat is de huidige situatie van uw wijk omtrent duurzaamheid?
(geïsoleerde woningen, warmtenet, aardgasloos)
8. Wat is in eerste instantie uw reactie als u bericht zou krijgen dat uw woning wordt gerenoveerd om het duurzamer te maken?
*(bijvoorbeeld: 1- meerdere maatregelen en langere tijd ergens anders verblijven,
2- enkele maatregelen over 2-3 dagen en hoeft niet ergens anders te verblijven,
3- liever geen maatregelen)*

Eigen bijdrage bewoners

9. Wat vindt u er van als bewoners mogen meepraten bij duurzaamheidsprojecten?
10. Wie speelt volgens u een belangrijke rol bij dit onderwerp? *(Woningcorporatie of bewoners)* En welke rol ziet u voor uzelf?

Contact en informatie Haag Wonen

11. Op welke manier zou u willen dat u op de hoogte wordt gehouden omtrent informatie over duurzaamheid?

(voorlichting, informatieavonden, informatiefolders, nieuwsbrieven, andere tips?)