



OVER GROENE
LOPERS
EN

RODE DREMPELS

JANUARI 2021

HOE BELEVEN BEWONERS
HET NEMEN VAN WONINGAANPASSINGEN
IN DE WARMTETRANSITIE?



INHOUDSOPGAVE

Aanleiding.....	1
Aanpak.....	2
Deelonderzoek 1: Professionals.....	3
<i>Aanleiding.....</i>	<i>4</i>
<i>Barrières.....</i>	<i>5</i>
<i>Drijfveren.....</i>	<i>6</i>
Deelonderzoek 2: Bewonersvragen op online platforms en fora	7
Deelonderzoek 3: Bewoners Assendorp.....	9
Wat weten we nu?.....	11

AANLEIDING

Het kabinet wil de komende tien jaar anderhalf miljoen huizen verduurzamen. Tot 2021 gaat het jaarlijks om 50.000 huizen maar daarna moet het tempo fors omhoog naar 200.000 woningen per jaar. Nieuwbouwhuizen moeten vanaf 1 januari 2021 bovendien bijna energieneutraal zijn. Deze huizen verbruiken niet meer energie dan dat ze opwekken en hebben daarmee het hoogst haalbare energielabel A+++.

Uiteindelijk moeten in 2050 alle huizen energieneutraal zijn.

Maar zover is het nog lang niet. Want volgens Milieu Centraal telde de Nederlandse woningvoorraad vorig jaar iets meer dan 7.000 energie neutrale woningen. En dat op de bijna 7,9 miljoen huizen die we in Nederland hebben. Onderzoek van het Nibud (2019) laat zien dat huiseigenaren nog niet in beweging komen omdat zij denken dat zij de investeringskosten niet terugverdienen via een waarde stijging van het huis. Bovendien zijn huiseigenaren in afwachting van mogelijke subsidies en hulp vanuit de overheid.

In het Twomes onderzoeksproject willen we achterhalen welke vragen er leven bij bewoners met betrekking tot de warmtetransitie van hun woning, en welke van deze individuele vragen geautomatiseerd beantwoord zouden kunnen worden. Het uiteindelijke doel is om bewoners te helpen bij het nemen van stappen in het energiezuiniger maken van hun woning. Door de gebruiker op basis van relevante data over eigen gebruik en de instellingen van de in de woning aanwezige installaties, aangevuld met externe data, gerichte adviezen te geven over de te nemen stappen en bijvoorbeeld de terugverdientijd daarvan.

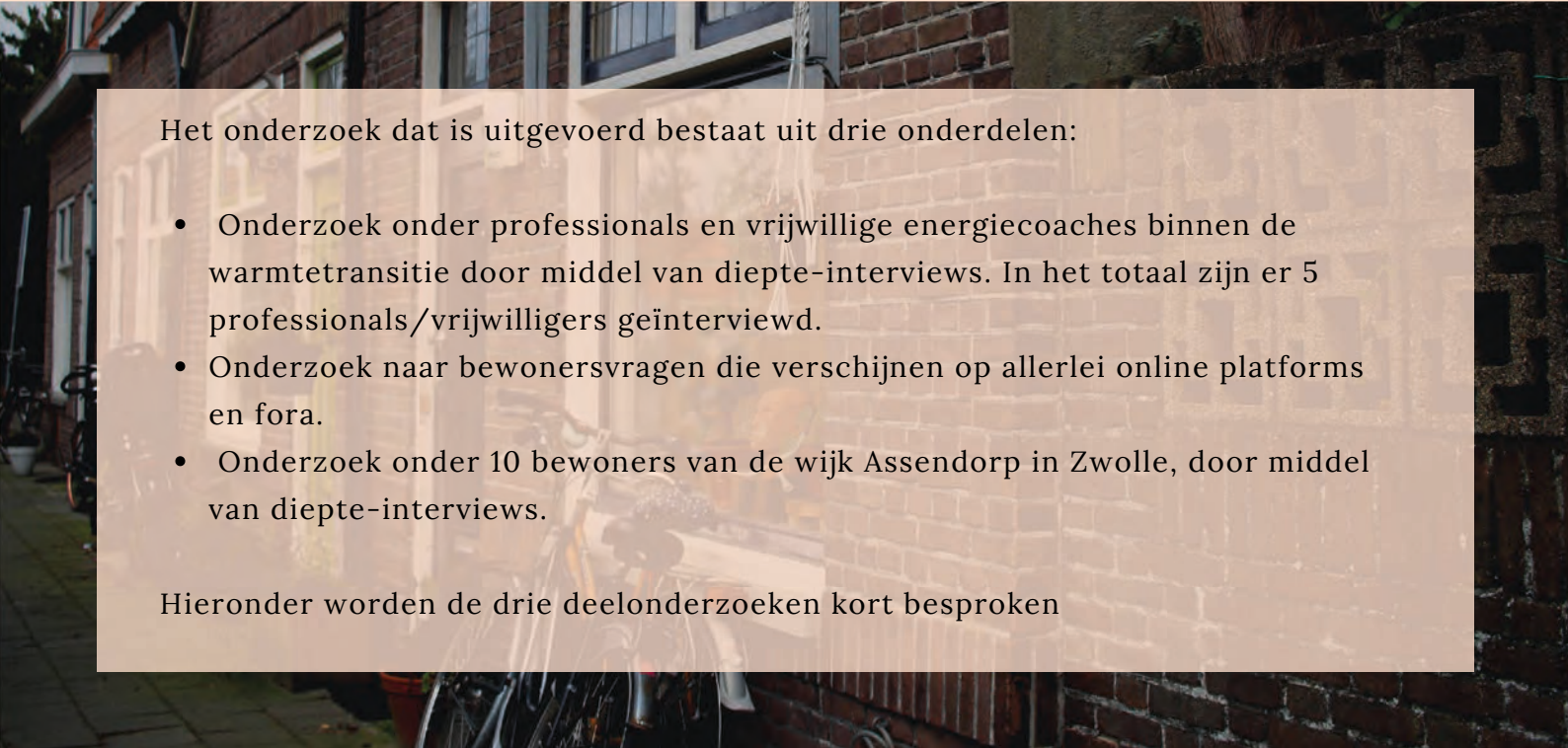
Dit rapport geeft de resultaten weer van het eerste deel van het onderzoek, waarin we achterhalen welke vragen bewoners hebben over en welke drijfveren en belemmeringen zij ervaren bij het nemen van maatregelen voor de warmtetransitie van hun woning.



AANPAK

Uit een recent onderzoek van TNO (2020) naar drijfveren en barrières die bewoners ervaren m.b.t. aardgasvrij wonen, blijkt dat bij de wijkaanpak rekening gehouden moet worden met individuele wensen en bezwaren: “Wat voor gemeenten en marktpartijen vaak bijzaken lijken, kan voor bewoners een hoofdzaak blijken. Als hier geen rekening mee gehouden wordt, kan dit tot weerstand leiden.” (TNO, 2020:8).

Bijvoorbeeld, geen tijd hebben, het als “gedoe” ervaren, geen goed overzicht hebben over de financiële consequenties, kunnen voor de gemeente als “bijzaak” of als “het gemiddelde huishouden” beschouwd worden, terwijl dit voor de individuele huishoudens als hoofdzaak wordt ervaren. Het is dus van belang vragen, drijfveren en belemmeringen van individuele huishoudens goed in beeld te hebben en tegemoet te komen. Hoe meer dit geautomatiseerd kan gebeuren, hoe efficiënter de aanpak kan zijn.



Het onderzoek dat is uitgevoerd bestaat uit drie onderdelen:

- Onderzoek onder professionals en vrijwillige energiecoaches binnen de warmtetransitie door middel van diepte-interviews. In het totaal zijn er 5 professionals/vrijwilligers geïnterviewd.
- Onderzoek naar bewonersvragen die verschijnen op allerlei online platforms en fora.
- Onderzoek onder 10 bewoners van de wijk Assendorp in Zwolle, door middel van diepte-interviews.

Hieronder worden de drie deelonderzoeken kort besproken



Bij grotere ingrepen roepen de meeste bewoners hulp in van installateurs en aannemers. De adviezen van de installateur gaan vaak over optimalisatie van de huidige installatie, adviezen over vervanging van huidige installaties tot aan het daadwerkelijke installatie en onderhoud van nieuwe warmt installaties.

Naast installateurs en aannemers hebben we ook gesproken met enkele energiecoaches. Een energiecoach is een ervaringsdeskundige, die na specialistische training gesprekken voeren met bewoners over de mogelijkheden voor energiebesparing.



In de interviews kwamen de volgende onderwerpen aan de orde:

- Aanleiding: met welke vragen nemen bewoners contact op?
- Barrières: wat zijn belemmeringen (financieel, juridisch, sociaal-psychologisch) die bewoners tegenhouden bij het nemen van maatregelen?
- Drijfveren: wat stimuleert bewoners tot het nemen van maatregelen?

Hierna worden de resultaten per thema kort besproken.



AANLEIDING

Er zijn tal van beweegredenen voor het leggen van contact met experts. De wens om duurzamer te leven, de ecologische voetafdruk te verminderen is in ieder geval zelden de aanleiding. Aanleidingen die wel veel genoemd worden zijn bijna altijd terug te herleiden tot investeringsvragen:

- Voor bewoners is de vraag naar mogelijke besparingen en de daaraan gerelateerde investeringsvraag (welke maatregel levert me het meeste besparing op?) erg belangrijk.
- Een (aankomende) verhuizing of verbouwing is ook vaak een aanleiding om contact te zoeken met een expert. Bij een verhuizing gaat de vraag bij huurders bijna altijd over de keuken.
- Aan de experts wordt vaak gevraagd of het huishouden meer of minder energie verbruikt dan (vergelijkbare) buurtgenoten.

BARRIÈRES

Bij de inventarisatie van barrières worden ook vaak financiële belemmeringen genoemd. Daarbij maakt een doe-het-zelver andere afwegingen dan personen die totaal ontzorgd willen worden. Het geven van een advies over de financiële consequenties van een ingreep vraagt daarom om maatwerk. Andere veel genoemde knelpunten zijn:

- De ervaren complexiteit van ingrepen. Veel bewoners zijn bang dat de ene ingreep leidt tot de volgende ingreep.
- Bewoners zijn bang voor de troep en het gedoe bij verbouwingen.
- De onzekerheid over toekomstig beleid. Een investering in bijvoorbeeld een warmtepomp kan als zinloos worden ervaren als later blijkt dat de buurt aangesloten gaat worden op een warmtenet. Ook komt het regelmatig voor dat bewoners rekenen op een subsidie maar dat de subsidiepotten later al leeg blijken te zijn.



"Hoe groter de invloed op het dagelijks leven hoe meer beren op de weg de bewoners zien. Bijvoorbeeld als je als bewoner een tijdje de deur uit moet. Of bij nieuwe ruiten: dat is twee dagen gedoe om het huis en ik moet mijn kozijn opnieuw schilderen." (illustratie: uitspraak expert 4)





DRIJFVEREN

Een belangrijk startpunt bij het aanzetten van bewoners tot het nemen van maatregelen is het geven van inzicht in de rol van eigen gedrag op het energieverbruik. Bewoners hebben volgens de experts weinig zicht op hun daadwerkelijke verbruik (dit verbruik wordt vaak ook nog eens te positief ingeschat).

- Door te starten met vragen over concreet gedrag (korter douchen, de verwarming een graad lager opstoken etc.) maak je mensen bewust van de relatie tussen eigen gedrag en de energierekening.
- Het buurtgericht ontzorgen helpt mensen bij het nemen van maatregelen. Als de hele straat onder handen wordt genomen ervaren mensen minder gedoe. Belangrijk daarbij is om niet te hoge verwachtingen te hebben over het aantal deelnemers in een dergelijk project.

Om te voorkomen dat bewoners verdrinken in de vele mogelijkheden om hun huis te verduurzamen helpt het vaak om samen met hen een tijdslijn te creëren waarin de te nemen stappen in de tijd worden uitgezet. Hiermee help je mensen om duidelijkheid te scheppen in de te nemen stappen en de kosten (financieel en 'gedoe') die dit met zich meebrengt.

DEELONDERZOEK 2: BEWONERSVRAGEN OP ONLINE PLATFORMS EN FORA

Veel bewoners delen hun vragen en zorgen op online fora. In dit deelonderzoek zijn verschillende internetfora en online platforms bekeken en zijn de vragen die gesteld worden rondom het verduurzamen van woningen geïnventariseerd. Deze vragen zijn vervolgens onderverdeeld in de verschillende fasen die te onderscheiden zijn in het proces van het nemen van besparende maatregelen.

Onderzoek bij online platforma en platform levert het volgende beeld op;

Bij het nemen van besparende maatregelen zijn er zijn verschillende fases te herkennen in het proces: De verschillende fases komen overeen met de stappen in een keuzeproces en met de stappen in een verbouwingsproces. Deze stappen lopen van oriëntatie tot controle.



De meeste vragen van bewoners gaan over oriëntatie en het advies. Kenmerkende vragen in de oriëntatiefase zijn:

- Mijn gasverbruik is heel laag; heeft het wel zin om maatregelen te treffen?
- Ik heb een oud huis/slecht geïsoleerd huis/ ik woon in een appartement/ ik ga binnenkort verhuizen: heeft het voor mij wel zin om hierover na te denken?
- Moét ik meegaan met energie transitie?
- Hoe kan ik koken zonder aardgas?
- Gaat de overheid maatregelen financieren?
- Waar kan ik het [stadsverwarming] in de praktijk zien werken?

Kenmerkende vragen in de adviesfase zijn:

- Welke set van maatregelen is in mijn situatie het beste?
- Als ik voor optie a kies wat levert mij dat op?
- Wie kan mij helpen bij het installeren?
- Wat voor invloed heeft een hybride warmtepomp op mijn cv-ketel?
- Hoe werkt een warmtepomp?

Kenmerkende vragen rondom de uitvoering:

- Hoelang gaat de installatie duren?
- Moet ik mijn huis uit tijdens de installatie?



DEELONDERZOEK 3: BEWONERS ASSENDORP

In deelonderzoek 3 zijn er met 10 betrokken inwoners van Assendorp diepte-interviews gehouden over het proces van het nemen van actie rond besparende maatregelen.

Opbrengst: Inzicht in terugkerende thema's en motieven rond het proces van het nemen van energiebesparende maatregelen.

In de interviews met een aantal betrokken bewoners van Assendorp lag de focus op de momenten waarop een bewoner al dan niet actie ondernam om het huis te verduurzamen. Het ging om het identificeren van momenten waarop bewoners met vragen/ onduidelijkheden zitten rondom verduurzaming van hun woning. Uit deelonderzoek 1 bleek dat dit vaak is bij verhuizingen, verbouwingen, vervangingsmomenten (nieuwe ketel, nieuwe apparatuur...) en bij zogenoemde 'life events' (kinderen krijgen, samenwonen, scheiden, kinderen de deur uit). In de gesprekken met de bewoners hebben we de motieven en keuzes rond deze momenten verder verkend.



Uit de gesprekken met bewoners komen twee onderwerpen steeds weer terug;

Bewoners geven aan dat bewoners regelmatig nadenken over mogelijke energiebesparende verbeteringen aan hun woning. Maar dit nadenken gebeurt deels bijna onbewust en wordt pas urgent bij grote beslissingen zoals verhuizen of verbouwen of bij ingrijpende gebeurtenissen als het krijgen van kinderen, scheidingen en het uit huis vertrekken van kinderen. Dit soort gebeurtenissen zijn natuurlijke momenten om ook naar besparende maatregelen te kijken. Ook wanneer een onderdeel van het huis gemaakt of vervangen moet worden; een mooi moment om aan te sluiten bij programma's op het gebied van besparing. Er is een verandering of een noodzaak die zorgt voor actie.

12

Bewoners geven aan dat bij het veranderen van de status van hun vraag er ook behoefte ontstaat voor informatie en onzekerheidsreductie met betrekking tot de investering. Als bewoners gaan investeren willen ze maximale return on investment en ook aansluiten bij initiatieven die al lopen. Bewoners geven aan dat bestaande initiatieven zoals Vijftig Tinten Groen heel waardevol zijn als ingang tot de informatie en als aanjager tot actie. Bewoners geven aan dat ze graag aansluiten bij bestaande initiatieven omdat meer zekerheid lijkt te geven ("die mensen hebben er toch meer kijk op") en ook aansluit bij de behoefte om het wiel niet opnieuw uit te vinden.

WAT WETEN WE NU?

Op basis van deze drie onderzoeken hebben we het volgende geleerd:

- Aanleiding: life events en onderhoud aan de woning zijn startpunt voor het denken over het nemen van besparende acties.
- Barrières; onzekerheid over de financiële risico's en overzicht over het proces zijn de grootste knelpunten bij het nemen van besparende acties.
- Drijfveren: beschikbare en betrouwbare informatie en overzicht over de financiële risico's zorgen voor het activeren van het nemen van besparende maatregelen. Milieu, gemeenschapszin, woongenot en het milieu zijn ondersteunende bouwstenen (bonus) die bewoners kunnen aanzetten om tot actie over te gaan.
- Duidelijke en betrouwbare informatie: Wat bewoners helpt bij het maken van keuzes is betrouwbare informatie van een ogenschijnlijk betrouwbare en onafhankelijke partij. Dat zijn in eerste instantie niet de individuele aannemer en ook niet de gemeente. Betrouwbaarheid komt volgens de bewoners vanuit een overzichtelijk gemeenschappelijk belang. Initiatieven van bewoners (zoals bijvoorbeeld Vijftig Tinten Groen) lijken een gemeenschappelijk belang van bewoners voor hun buurt te vertegenwoordigen.



WAT WETEN WE NU?

- Bewoners geven aan dat inzicht in de economische risico's voor het individuele huishouden een belangrijke voorwaarde is om tot actie over te gaan. Onduidelijkheid over die risico's, onzekerheid over looptijden, de status van beleid en technologie belemmeren het nemen van actie.
- Wat uit de gesprekken naar voren komt is dat de keuze voor het nemen van energiebesparende maatregelen vooral als financiële en economische keuzes gezien worden. Onzekerheid over deze keuzes zorgt ervoor dat mensen moeilijker tot actie overgaan. Bewoners hebben behoefte aan heldere informatie zodat de consequenties van de keuzes inzichtelijk zijn en de zorgen worden weggenomen.
- Bewoners geven aan dat om actie te ondernemen eerst individuele onzekerheid gereduceerd moet worden. Daarna lijkt buurtparticipatie bij te dragen aan de bereidheid om in actie te komen. Daarna zijn milieu, gemeenschapszin, woongenot en het milieu een aanvullende motivator om tot actie over te gaan.

