

Wat vinden huurders van duurzaamheid?

Inzichten en tips voor verduurzamen
samen met huurders



Eind vorig jaar voerden we een onderzoek uit naar duurzaamheid onder huurders. Ruim 10.000 huurders van 75 corporaties gaven hun mening over dit thema. Onderwerpen als betrokkenheid, de rol van de corporatie en betaalbaarheid werden daarbij onderzocht. Over dat laatste waren huurders duidelijk; een woning moet vooral betaalbaar zijn. Kiezen voor verduurzamen van de woning doet men hoofdzakelijk om de woonlasten betaalbaar te houden. En juist die betaalbaarheid staat onder druk. Maar liefst 15% van de huurders gaf in ons onderzoek aan wel eens moeite te hebben met het betalen van de energierekening. Dat gaat om ruim 360.000 huishoudens.

Inmiddels zijn we een aantal maanden verder. Het CBS heeft berekend dat de energierekening voor een gemiddeld gezin 334 euro hoger uit gaat vallen in 2019. Wat betekent dit voor de groep huurders die in 2018 al aangaf hun energierekening niet meer te kunnen betalen? Hoeveel gezinnen moeten straks een extra trui aantrekken omdat ze de kachel niet hoger kunnen zetten? De urgentie voor verduurzaming van woningen en het stimuleren van duurzaam gedrag om de woonlasten betaalbaar te houden, wordt dus alleen maar groter. Dat huurders hierbij vanuit de corporatie een actieve rol verwachten, komt uit het onderzoek duidelijk naar voren; 9 van de 10 huurders vindt het belangrijk dat corporaties werken aan verduurzamen van het woningbezit. Vanuit hun corporatie verwachten ze goede voorlichting en tips rondom energiebesparing.

In deze uitgave zoomen we verder in op de resultaten van het onderzoek. Ook hebben we aandacht voor een aantal cases uit de praktijk; hoe gaan corporaties om met duurzaamheid in relatie tot hun huurders? En we hebben aandacht voor het onderwerp gedragsverandering; wat is nodig om duurzaam gedrag onder huurders te stimuleren?

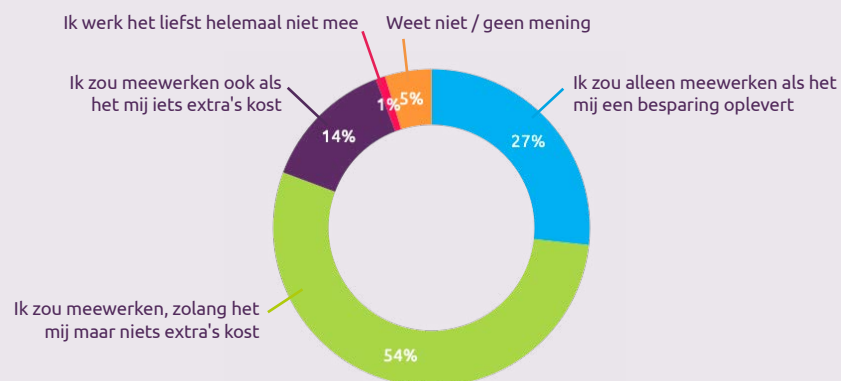
Onderzoekresultaten

Wat vinden huurders van duurzaamheid?

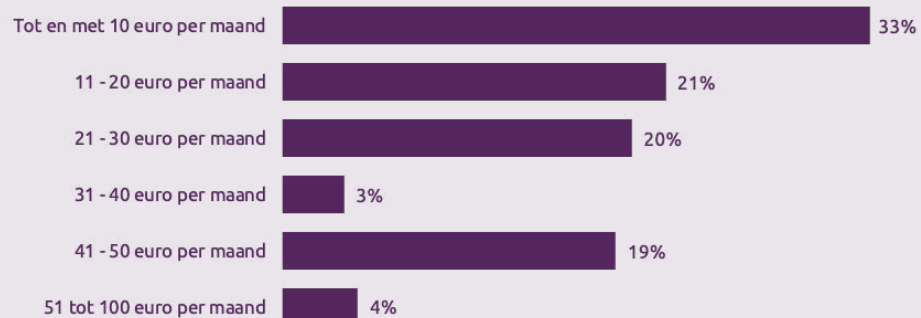
Verduurzamen ja, extra huur betalen nee

Huurders werken graag mee aan verduurzaming van hun woning, maar ze willen er niet extra voor betalen. Maar liefst 94% geeft aan positief tegenover verduurzaming te staan. De voorwaarde waaronder is heel duidelijk; 80% geeft aan dat het ze vooral niets extra's mag kosten. En ruim een kwart (27%) is alleen bereid mee te werken als het daadwerkelijk een besparing oplevert. Slechts 1% van de huurders geeft aan helemaal niet mee te willen werken aan het verduurzamen van de woning. Voor de 14% die aangeeft dat een duurzame woning best wat mag kosten, is het gemiddelde waarmee de woonlasten mogen stijgen 26 euro per maand.

Stel uw corporatie gaat uw woning verduurzamen, zou u dan meewerken?



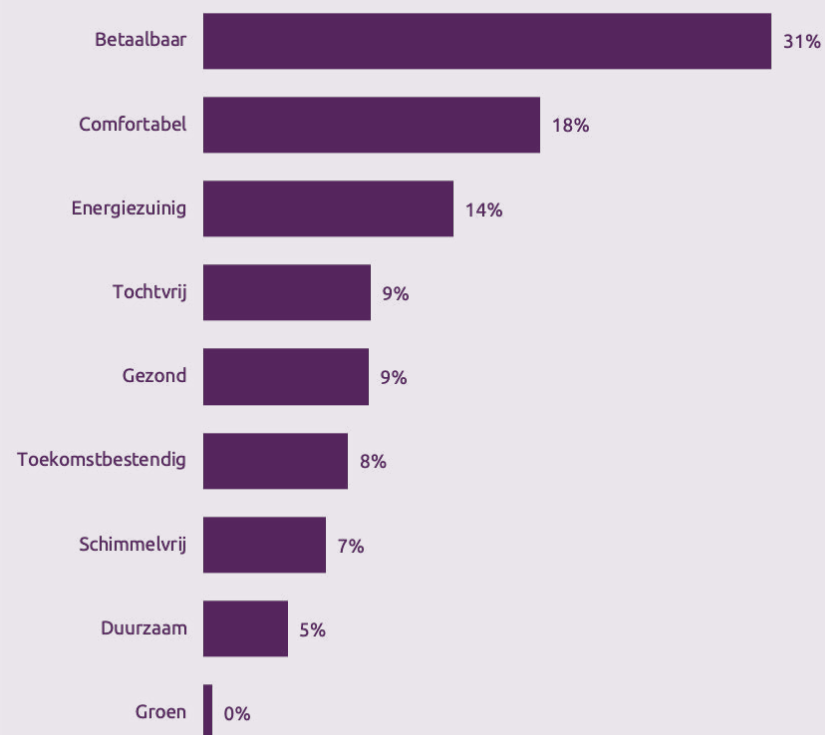
Hoeveel mogen de woonlasten maximaal stijgen?



Woning moet vooral betaalbaar zijn

De uitkomsten van het onderzoek maken vooral één ding duidelijk: betaalbaarheid is van groot belang voor de huurder. Kiezen voor verduurzamen van de woning doet men vooral om de woonlasten betaalbaar te houden. Op een tweede plek staat comfort van de woning. In de communicatie richting de huurders is het belangrijk juist deze gevolgen van het verduurzamen van de woning te benoemen. Het wordt erg lastig om huurders mee te krijgen zonder dat er zekerheid kan worden geboden op financieel vlak.

Ik vind het vooral belangrijk dat mijn woning..... is?



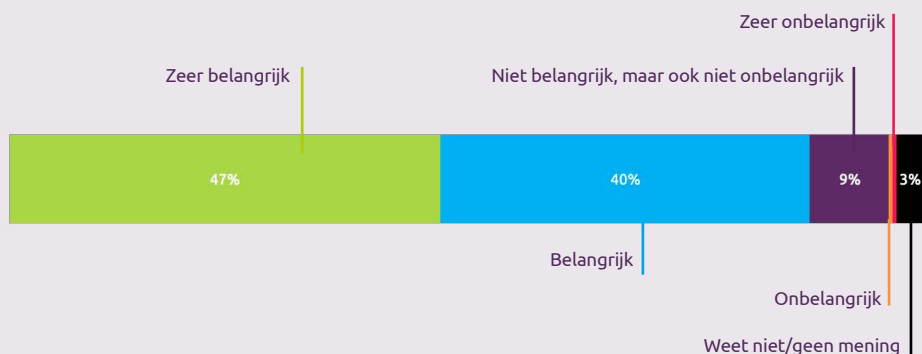
Huurders vinden verduurzaming woningbezit belangrijk

Huurders vinden verduurzamen van het woningbezit erg belangrijk. Bijna 9 op de 10 huurders vindt het belangrijk dat de corporaties hier aan werken. Ruim één op de drie huurders vindt dan ook dat de corporatie hier het meeste geld aan moet uitgeven. De huren laag houden is de nummer twee, wat wederom aangeeft dat betaalbaarheid en duurzaamheid in elkaars verlengde liggen en de één niet zonder de ander kan. 17% van de huurders vindt opknappen van de woning belangrijk. Hier zullen huurders tussen zitten die liever een nieuwe keuken hebben dan een nieuwe ketel of isolatie. Deze huurders kunnen het idee hebben dat onderhoud alleen wordt uitgevoerd als het op de agenda van de corporatie staat en zich minder gehoord voelen. Ook hier is het belangrijk de mening van de huurder serieus te nemen.

Waar zou uw corporatie het meeste geld aan moeten besteden?



In hoeverre vindt u het belangrijk dat uw corporatie werkt aan duurzame woningen?



Grote groep huurders kwetsbaar voor energiearmoede

Het verduurzamen van de woning kan, als de corporatie de woonlasten weet te verlagen, de huurder extra bestedingsruimte opleveren. Dit is volgens ons onderzoek geen overbodige luxe. Ruim 1 op de 7 huurders (15%) geeft namelijk aan wel eens moeite te hebben met het betalen van de energierekening. Op 2,4 miljoen woningen, gaat het om ruim 360.000 huishoudens. Bij deze huurders is de energierekening te hoog in relatie tot het inkomen en de overige woonlasten. Deze groep huurders is kwetsbaar voor energiearmoede. Van deze groep zegt drie op de vier (75%) wel eens een warme trui aan te trekken om de verwarming niet aan te hoeven zetten. Het CBS heeft berekend dat de energierekening voor een gemiddeld gezin in 2019 stijgt met 334 euro. De groep met betaalproblemen zal in de komende jaren dus alleen maar toenemen als er niet wordt ingegrepen.

Betaalbaarheid: houdt u na het betalen van de woonlasten voldoende over voor de overige vaste lasten?



Ik weet goed hoeveel elektriciteit en gas ik per jaar gebruik



Ik heb wel eens moeite met het betalen van de energierekening



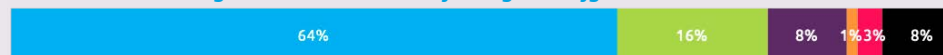
Ik stap regelmatig over van energieleverancier om zo de laagste energiekosten te hebben



Ik doe soms een extra trui aan in huis om de verwarming niet aan te hoeven zetten



Ik denk dat de energielasten de komende jaren gaan stijgen

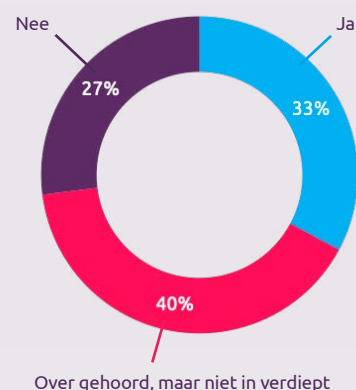


■ Zeer mee eens ■ Mee eens ■ Neutraal ■ Mee oneens ■ Zeer mee oneens ■ Weet niet/geen mening

Huurder nog onvoldoende op de hoogte van de opgave van corporaties

Wat we verder terug zien in het onderzoek, is dat ruim een kwart van de huurders helemaal niet op de hoogte is van de duurzaamheidsopgave van hun corporatie. Nog eens 40% heeft er wel van gehoord, maar weet niet voldoende wat het inhoudt. Dit helpt niet mee in een positieve houding rondom dit thema. De resultaten laten namelijk zien dat huurders die goed op de hoogte zijn, vaker vooral positieve gevolgen zien van het verduurzamen van de woning. Zo benoemen zij de lagere stookkosten en de meer comfortabele woning als pluspunten. Ook het effect op het milieu wordt genoemd, maar in aanzienlijk mindere mate. De huurders die vooral negatieve gevolgen zien (7%), noemen de huurverhoging als gevolg van de woningverbetering en de eventuele overlast van de werkzaamheden. Huurders informeren over wat deze opgave in het algemeen betekent en wat het voor hen concreet betekent, is dus een cruciale stap in het meekrijgen van de huurders.

Bent u op de hoogte van de duurzaamheidsopgave van corporaties?



Vertrouwen in de corporatie helpt bij het meekrijgen van de huurder

Slechts een kwart van de huurders (26%) is van mening dat de corporatie voldoende doet om haar woningen zo energiezuinig mogelijk te maken. Hierbij is een opvallend verband te zien met het vertrouwen dat de huurder in de corporatie heeft. Geeft de huurder aan dat het vertrouwen in de corporatie hoog is, dan doet de corporatie in zijn beleving voldoende om de woning energiezuiniger te maken (60% t.o.v. 26% voor de gehele groep). Bovendien zien huurders die weinig vertrouwen hebben in de corporatie veel vaker de negatieve gevolgen van het verduurzamen en geven daarom iets vaker aan niet mee te willen werken. Als ze wel willen meewerken is dat hoofdzakelijk als het daadwerkelijk een besparing oplevert.

Ik heb vertrouwen in mijn corporatie



Mijn corporatie doet voldoende om haar woningen zo energiezuinig mogelijk te maken



■ Zeer mee eens ■ Mee eens ■ Neutraal ■ Mee oneens ■ Zeer mee oneens ■ Weet niet/geen mening

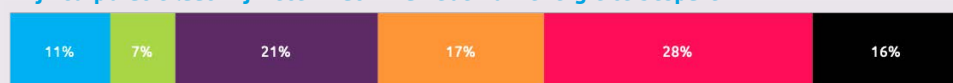
Huurder vraagt om goede voorlichting vanuit corporatie

Niet alleen is het geven van juiste informatie rondom duurzaamheidsopgaven essentieel in de communicatie, ook verwachten veel huurders dat de corporatie hen voorziet van tips over energiebesparing; bijna de helft van de huurders (46%) vindt het de taak van de corporatie om de huurders te laten weten hoe ze energie kunnen besparen. Slechts 18% van de huurders geeft aan dat dat al gebeurt. De huurder ziet dus nog wel verbetering op dit vlak. Dit is een signaal van de huurders dat ze meer verwachten dan alleen een woning die technisch is verduurzaamd en ook open staan voor tips en advies op andere vlakken.

Het is de taak van mijn corporatie om mij te laten weten wat ik kan doen om energie



Mijn corporatie laat mij weten wat ik kan doen om energie te besparen



■ Zeer mee eens ■ Mee eens ■ Neutraal ■ Mee oneens ■ Zeer mee oneens ■ Weet niet/geen mening

Veel huurders gaan al zuinig om met energie

Hoe staat het met het energiebewustzijn van huurders? In hoeverre gaan zij zuinig om met energie? We zien een grote groep huurders die zeker al bezig is met zuinig omgaan met energie. Hun motivatie om zuiniger met energie om te gaan? Dat is vooral voor de eigen portemonnee. Verder is het opvallend dat een relatief grote groep (37%) van mening is dat ze niet meer kunnen doen om energie te besparen. Dit heeft er vooral mee te maken dat huurders hun energieverbruik in grote mate toeschrijven aan de energiezuinigheid van de woning. Hier ligt uiteraard een belangrijk aandachtspunt, maar om de CO2 uitstoot daadwerkelijk terug te dringen, is ook een gedragsverandering noodzakelijk.

Ik ben in het dagelijks leven bezig met het zuinig omgaan met energie



Ik zou meer kunnen doen om zuiniger om te gaan met energie



Met energieverbruik wordt bepaald door hoe energiezuinig mijn woning is

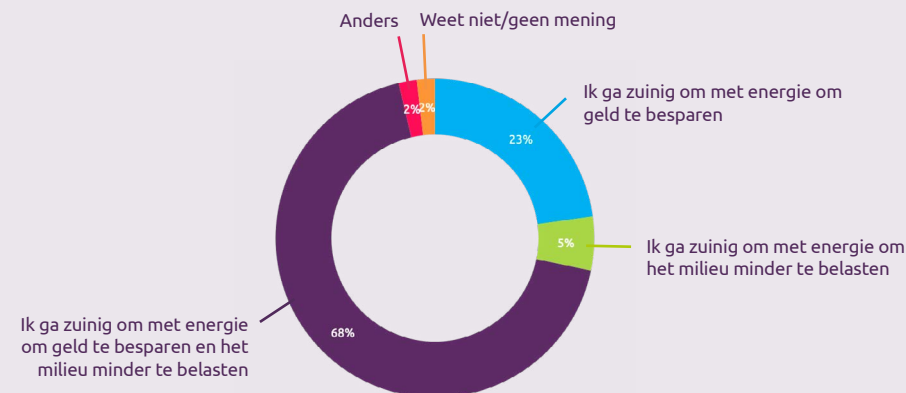


Ik wil meehelpen om mijn woning energiezuiniger te maken



■ Zeer mee eens ■ Mee eens ■ Neutraal ■ Mee oneens ■ Zeer mee oneens ■ Weet niet/geen mening

Energiezuinigheid van huurders met name gedreven door portemonnee



Hoe betrekken corporaties hun huurders bij het thema duurzaamheid? Hoe stimuleer je duurzaam gedrag onder huurders? In het vervolg van deze uitgave lees je hier meer over. We zoomen hierbij in op een aantal cases uit de praktijk en tips & best practices.

Vanuit de praktijk

'Huurders komen al naar ons toe om te vragen wanneer zij aan de beurt zijn'

Goed Wonen Gemert loopt voorop als het gaat om duurzaamheid en energiebesparing. Al sinds 2015 is de Brabantse corporatie volop bezig met dit thema. Zo bouwen ze alleen nieuwbouwwoningen die voldoen aan de uitgangspunten van NOM. Bestaande woningen worden verduurzaamd, waarbij geëxperimenteerd wordt met verschillende technieken. En een groot deel van de woningen is voorzien van zonnepanelen. Opvallend is ook de wijze waarop de corporatie het aanpakt. Niki Steiner, communicatieadviseur bij Goed Wonen Gemert, vertelt hoe zij huurders betrekken bij het thema.

'Verduurzamen is een verandering aan je thuis. Een verandering brengt in eerste instantie onzekerheid, onrust en soms weerstand met zich mee. Door helder te zijn over het eindresultaat, huurders vroeg te betrekken, écht naar ze te luisteren, maatwerk te leveren en zeggenschap te geven, merken we dat er vertrouwen komt. Mensen komen steeds vaker naar ons toe om te vragen wanneer zij aan de beurt zijn.'

Houd het persoonlijk

'In onze communicatie zorgen we dat we dicht bij de belevingswereld van huurders blijven. Het verduurzamen zit al bij huurders tussen de oren, maar we merken dat ze vooral willen weten wat het voor hen persoonlijk betekent. Door te investeren in persoonlijke gesprekken, waarbij we maatwerk leveren en luisteren naar het individuele verhaal, merken we dat huurders graag mee willen doen. Wat daarbij helpt is dat medewerkers van Goed Wonen de vrijheid hebben om zelf besluiten te nemen over maatwerkoplossingen. Daardoor kunnen we het meteen regelen voor de huurder. Zo hebben we onlangs bijvoorbeeld een woning geregeld voor een mevrouw die nachtdiensten draaide, zodat ze overdag rustig kon slapen en weer fit op haar werk kon verschijnen.'

Storytelling

'Naast persoonlijke communicatie maken we ook veel gebruik van storytelling. We delen verhalen van huurders, bestuurder en medewerkers. Zo volgen we een huurder gedurende het hele proces van verduurzaming en publiceren we zijn verhaal in de lokale krant, onze website en social media. In deze verhalen wordt ook indirect antwoord gegeven op vragen waar huurders mee zitten, zoals de energievergoeding of het geluid van het ventilatiesysteem. Zie bijvoorbeeld het verhaal van Gerrie Wetzter. We krijgen zowel online als face-to-face positieve reacties op zijn verhaal en merken dat mensen daardoor positiever staan ten opzichte van het verduurzamen van hun woning. Regelmatig publiceren we ook blogs van collega's en bestuurder rondom dit thema.

Wat we verder nog inzetten?

- Eind vorig jaar hebben we huurders uitgenodigd om samen naar de film 'before the flood' te gaan, een documentaire die laat zien hoe de klimaatveranderingen invloed hebben op onze omgeving.



- Dit jaar gaan we werken met huurders die de rol van energiecoach krijgen om andere huurders te informeren en inspireren. We zetten steeds meer in op het gedrag van de huurder omdat een woning pas echt duurzaam is als de huurder ook duurzaam met energie omgaat.
- We organiseren 'open huis' dagen, zodat mensen kunnen komen kijken naar een verduurzaamde woning, ze een rondleiding kunnen krijgen en ze meteen vragen kunnen stellen.
- We ontwikkelen diverse materialen, zoals brochures en films om huurders te informeren en enthousiasmeren.
- We delen op social media geregeld tips of leuke weetjes. Ook komt er een nieuwe rubriek waarin een collega elke week antwoord geeft op vragen van huurders.
- We hebben een duurzaamheidsconcept ontwikkeld. Leuk is ook dat het concept middels een sticker op ons pand onthuld is door een huurder.
- Ons duurzaamheidsconcept is ook terug te zien op spandoeken bij bouwprojecten en stickers op verduurzaamde appartementencomplexen.
- We organiseren binnenkort een klantenpanel om onze communicatie over duurzaamheid aan te scherpen.
- Regelmatig nodigen we de lokale media uit voor een interview, zodat we ook genoeg free publicity krijgen.

Durf je kwetsbaar op te stellen

'Andere succesfactoren? Kwetsbaarheid durven tonen. We weten ook niet alles. We hebben een helder einddoel, maar we komen onderweg vast obstakels tegen. Wat die obstakels zijn, weten we vooraf ook niet altijd. Dat spreken we ook uit naar onze huurders. Uiteraard zoeken we altijd een oplossing voor die obstakels. Door die houding, wordt het een gezamenlijk project, voelen huurders zich serieus genomen en zijn ze betrokken. Participatie van huurders vormt overigens de rode draad in onze projecten. Dat blijkt bijvoorbeeld ook uit nieuwbouwproject Prinat, waarbij huurders hun eigen woning, woonlocatie en woonomgeving ontwierpen. Door onze aanpak krijgen we steeds meer positieve mond-tot-mond reclame en komen mensen steeds vaker naar ons toe om te vragen wanneer zij aan de beurt zijn. Dat is toch mooi?'

Vanuit de praktijk

Wonen Limburg: inzicht in duurzaamheid vanuit het KWH-Klantvizier

Wonen Limburg doet ook huurdersonderzoek op het thema duurzaamheid. De resultaten uit dit onderzoek zijn geïntegreerd in het KWH-Klantvizier. Zo is de huurderswaardering op meerdere terreinen in één dashboard te monitoren.

Rini Vunderink, adviseur kwaliteitsmanagement bij Wonen Limburg, vertelt over hoe zij dit onderzoek inzetten: 'We willen graag weten hoe onze huurders duurzaamheid ervaren. We investeren namelijk veel in energetische woningaanpassingen. Om de besparing daadwerkelijk te kunnen realiseren, is het uiteraard belangrijk dat huurders weten wat zij zelf kunnen doen en hoe bijvoorbeeld installaties werken. Dat zij goede uitleg en tips krijgen. Dankzij het huurdersonderzoek zien we wat goed gaat en kunnen we gericht sturen op onze leer- en verbeterpunten. Het is daarbij prettig om alle resultaten op één punt, op een eenduidige manier inzichtelijk te hebben met het KWH-Klantvizier.'

Het begint met kennis over duurzaamheid

Wonen Limburg heeft veel aandacht voor het thema duurzaamheid en ziet dat duurzaamheid ook begint te leven onder huurders. Cynthia Tuitjer, Beleidsadviseur bij Wonen Limburg geeft aan dat dit niet vanzelf gaat: 'Het begint bij kennis bijspijkeren. De kennis over duurzaamheid begint wel te komen onder huurders, maar lang niet iedereen voelt het belang of zelfs de urgentie om met dergelijke thema's bezig te zijn. Wij zien de energietransitie dan ook alleen slagen als we op gebiedsniveau in samenwerking met de gemeente, waterschap, energie-coöperaties en netbeheerder gaan werken. In die gezamenlijkheid willen wij de bewoners (particulieren én huurders) zo snel mogelijk betrekken.'



Verbeteren op voorlichting

Vanuit het KWH-onderzoek onder huurders, ziet Rini ook dat huurderscommunicatie daar als een belangrijk speerpunt terug komt: 'We zien dat we nog kunnen verbeteren in onze communicatie en in voorlichting rondom duurzaamheid. Als het gaat om voorlichting verwachten we overigens van onze ketenpartners ook een actieve rol en leggen deze vast in prestatieafspraken. We vragen ze bijvoorbeeld duidelijke uitleg te geven over het gebruik van installaties. Om onze voorlichting verder te optimaliseren, willen we een pilot doen onder huurders. Hoe zit het met het gebruiksgemak van de installaties, aan welke informatie hebben ze behoefte en wat ontbreekt er momenteel nog? De inzichten vanuit deze pilot helpen ons weer onze communicatie verder te optimaliseren.'



Huurdersonderzoek duurzaamheid? Voorbeelden van vragen die worden gesteld op dit thema:

- Welk rapportcijfer geeft u voor de dienstverlening rondom het plaatsen van de zonnepanelen?
- Heeft u van de aannemer informatie ontvangen over de werkzaamheden die uitgevoerd zouden worden?
- Welk rapportcijfer geeft u voor de uitleg over de zonnepanelen?
- Welk rapportcijfer geeft u voor het resultaat van de gehele energetische renovatie?
- Heeft u tips gekregen over hoe u zuiniger om kunt gaan met energie?
- Gaat u de gegeven tips om zuiniger om te gaan met energie gebruiken?

Interesse in een onderzoek op maat rondom duurzaamheid?
Neem [contact](#) met ons op om de mogelijkheden te bespreken.

Vanuit de praktijk

Parteon zet huurders in als ambassadeurs bij verduurzaming



Huurders in Assendelft zetten samen met woningcorporatie Parteon en Urgenda de eerste stap naar duurzaam wonen in de Zaanstreek. Eind vorig jaar zijn de eerste drie pilot woningen zo veel mogelijk energieneutraal en in ieder geval gasvrij opgeleverd. Inmiddels zijn de volgende 17 woningen aan de beurt. De drie zittende huurders krijgen als adviseur en ambassadeur een belangrijke rol in dit proefproject.

Voor het proefproject selecteerde Parteon circa 400 woningen in Assendelft. De huurders zijn gevraagd om deel te nemen aan het proefproject en hun woning energieneutraal te laten maken. Ruim 50 huishoudens toonden direct interesse, 27 huishoudens hebben hun woning opgegeven voor het proefproject. Met drie van hen zijn Parteon en Urgenda uiteindelijk aan de slag gegaan. Er was dus direct veel animo voor dit project. Nina Bos, Regisseur Klanten bij Parteon, en nauw betrokken bij deze verduurzaming: 'We organiseerden samen met Urgenda een bewonersavond rondom dit project. Er kwamen veel meer huurders dan we hadden verwacht. We zien dat duurzaamheid zeker een thema is dat leeft bij onze huurders. Uiteraard is betaalbaarheid daarbij een belangrijk element, maar ook het milieu is een aspect dat leeft onder de mensen.'

Huurders als ambassadeurs

De huurders van de eerste drie pilotwoningen vervullen een belangrijke rol. Zij zijn partners in het project en helpen het traject te verbeteren. Nina Bos vertelt: 'De ervaringen van de drie deelnemers zijn positief. Uiteraard vragen de nieuwe installaties zoals een warmtepomp, zonnepanelen en koken op inductie wat aanpassingen, maar de huurders ervaren hetzelfde of een hoger comfort. De pilotdeelnemers delen als ambassadeurs hun ervaringen met andere huurders van Parteon. Ze stellen hun huis open en gaan met geïnteresseerden in gesprek. Want wie kunnen beter het verhaal vertellen dan de deelnemers zelf?'

Over de woningaanpassingen

In de huurwoningen wordt de cv-ketel verwijderd en een warmtepomp geplaatst voor warm water en verwarming. Enkele radiatoren worden vervangen door speciale radiatoren (convectoren). In sommige woningen zijn op de eerste etage infraroodpanelen geplaatst en op het dak en/of de schuur komen zonnepanelen. De werkzaamheden duren maximaal 10 dagen. Er is maximaal twee dagen geen verwarming en warm water.

Op de foto: Mandy Kamminga uit Assendelft, één van de drie deelnemers van het proefproject.

Vanuit de praktijk

Geslaagd renovatieproject?

Tips vanuit de bewonerscommissie



Duurzame renovatieprojecten zijn vaak grootschalige trajecten met grote impact voor betrokken huurders. Voor veel corporaties is het een uitdaging om huurders goed te betrekken bij dergelijke projecten. Dat huurders weten wat er gaat gebeuren, wanneer dit gaat gebeuren en welke impact het heeft op hun woonsituatie. De grootschalige renovatie van de Kleurenflats van corporatie ZVH is een mooi voorbeeld dat laat zien hoe corporatie en bewonerscommissie succesvol samenwerken. Bram Laterveer is voorzitter van de bewonerscommissie en geeft corporaties vanuit zijn ervaring een aantal tips die bijdragen aan geslaagd project.

‘Geen dubbele agenda’s, elkaar bellen als er iets aan de hand is en samen de kwaliteit bewaken.’ Het zijn volgens Bram een aantal voorwaarden die bijdragen aan de goede samenwerking op dit project. Bram Laterveer is als voorzitter van de bewonerscommissie actief betrokken bij de werkzaamheden aan de flats en vervolgt:

‘Vanaf de start zijn wij als commissie betrokken bij dit grootschalige project. Dit begon al bij de keuze voor de aannemer, het ontwerp, de planning, de doorlooptijd. Door hier met elkaar keuzes in te maken, werk je echt als een team’.

Tips die Bram heeft voor corporaties bij renovatieprojecten:

- Zorg bij alle partijen voor voldoende kennis over verduurzamen. Een organisatie als bijvoorbeeld de Woonbond kan huurders(commissies) voorzien van goede informatie.
- Het is belangrijk dat je met elkaar dezelfde richting op wilt, een constructieve en oplossingsgerichte houding van alle partijen is hierbij essentieel.
- Zorg voor een uitstekende voorlichting aan bewoners. Wanneer je een bewonersavond organiseert, zorg er dan voor dat er geen onduidelijkheden meer zijn.
- Maak direct zichtbaar wat de effecten zijn; zet de kosten nu op een rij, tegenover de besparing op lange termijn.
- Overleg continu met alle partijen; bewonerscommissie, architect, aannemer, corporatie. Maak vervolgens met elkaar keuzes.
- Las een spreekuur in voor bewoners waar ze terecht kunnen met hun vragen.
- Spreek heldere richtlijnen af met aannemers over bijvoorbeeld werktijden, wel of geen radio, mate van overlast.
- Evalueer bij bewoners; is men tevreden over het verloop, zijn er leerpunten voor een volgende keer?



ZVH transformeert de Indigoflat en de Vermiljoenflat tot energiezuiniger, veiliger en mooier. De woningen krijgen dubbelglas, een geïsoleerde gevel en worden beter beveiligd tegen inbraak en brand. Ook krijgen ze een vernieuwde keuken, badkamer en toilet. De renovatie is zwaar voor de bewoners: 10 maanden bouwgeluiden in de flat en 13 werkdagen een intensieve aanpak van de woning.

Meer informatie: www.nieuwekleuren.nl

Expert aan het woord

Gedragverandering rondom duurzaamheid lastig? Jazeker, maar wel te realiseren!



Sonja Timmermans,
adviseur KWH

Corporaties zijn bezig om hun woningen in een rap tempo te verduurzamen. Daarin is onderscheid te maken tussen technische verduurzaming enerzijds en sociale verduurzaming anderzijds. Bij technische verduurzaming hebben we het over de verbetering van de thermische schil, zoals muur-, vloer- en dakisolatie, het reduceren van energieverbruik en het uitbreiden van de verschillende vormen van opwekking. Bij sociale verduurzaming staat huurdersgedrag centraal. Om huurders bewust te laten worden van de mogelijkheden en voordelen van duurzaam wonen en bijbehorend gedrag. Waardoor de investeringen die de corporatie heeft gedaan aan de woning ook daadwerkelijk wat opleveren. Vooral die sociale verduurzaming is een lastig vraagstuk; hoe zorg je voor de échte gedragsverandering?

Start met goede informatievoorziening

Wat opvalt uit het huurdersonderzoek naar duurzaamheid is dat de bereidheid om mee te werken aan verduurzaming van de woning enorm groot is! Alleen waarschuwt een grote groep huurders dat zij eigenlijk geen lastenverzwaring kan dragen. Betaalbaarheid staat op nummer 1. Om dus optimaal te kunnen profiteren van de duurzaamheidsmaatregelen, is duurzaam gedrag noodzakelijk. Dit vraagt om bewustwording in gedragsverandering. Lastig? Jazeker! Maar wél te realiseren. Dit begint al met een goede informatievoorziening. Veel huurders zien de corporatie als dé partij die ze informeert over hoe energiezuiniger te worden. Tegelijk zien we terug in het onderzoek dat een grote groep huurders aangeeft niet voldoende geïnformeerd te worden door hun corporatie. Hier ligt dus een rol voor corporaties die ze met beide handen aan kan grijpen.

Afkijken mag!

Corporaties zijn allemaal met soortgelijke vraagstukken bezig. Kijk dan ook vooral bij andere corporaties hoe zij omgaan met de verschillende kanten van verduurzaming. Deel ervaringen; wat werkt en vooral ook wat werkte niet?

Vraag het je huurder

Verder zien we mondjesmaat dat corporaties de mening van hun huurders ophalen na het plaatsen van energetische maatregelen. Juist de huurder heeft hierbij tips voor de corporatie. Maar al te vaak krijgen we tijdens Luisterpanels opmerkingen van huurders specifiek over de dienstverlening bij duurzaamheidstrajecten (plaatsen zonnepanelen, renovaties enz.) terwijl dat aanvankelijk niet het te bespreken thema was. Het leeft dus enorm onder huurders! Huurders hebben het gevoel in een te korte tijd een vaak impactvolle beslissing te moeten maken. Het betekent nogal wat wanneer je bijvoorbeeld 14 dagen uit je huis moet vanwege grootschalige renovatie. Corporaties bekijken het soms nog te technisch en zien ook zeker de voordelen voor de huurder. Maar een huurder heeft ook tijd nodig om te overzien wat het betekent gedurende de renovatie, maar ook daarna. Kan hij het bijvoorbeeld betalen, of wordt dat lastig.

Wil je met ons meedenken over het thema duurzaamheid? Heb jij ideeën over hoe we huurders nog beter kunnen betrekken bij dit actuele onderwerp? Of zou je hierover met andere corporaties graag eens van gedachte willen wisselen? Ik hoor het graag!

Tips & Best Practices

Stimuleren van duurzaam gedrag; wat werkt (niet)?

Gedrag veranderen is lastig. We zijn namelijk gek op gewoontegedrag. Er is dus echt wel iets nodig om gedrag bij jezelf en/of bij anderen te veranderen. Het hebben van een doel is belangrijk. De verandering moet dus ook echt betrekking hebben op jezelf. Want als een corporatie zegt dat zonnepanelen goed voor je zijn, ga je daar als huurder niet automatisch in mee. Wat werkt, of wat werkt juist niet bij het stimuleren van duurzaam gedrag?

Start binnen een sociale groep

Gedragsverandering bereik je het gemakkelijkst binnen sociale groepen als een buurt-/clubhuis, harmonievereniging, sportvereniging, scholen enz. Dit omdat daarin de sociale cohesie (groepsdruk) invloed heeft op het individuele gedrag. Als corporatie kun je dan ook op steun rekenen vanuit de groep als iemand wat dwars zit of geen goede dag heeft en niet bereid is om mee te werken.

Bewustwording door inzicht

Maak huurders bewust door inzicht te geven in wat bepaald gedrag concreet oplevert: als ik dit doe dan scheelt mij dat xx euro.

De slimme meter werkt niet mee....

De populaire slimme meters die vaak geplaatst worden na renovaties zorgen voor een vergroot bewustzijn van energieverbruik bij huurders. Weliswaar is dat inzicht in energieverbruik vaak op het niveau van de verschillende ruimtes in huis en dus krijg je wel informatie. Wat deze meters nauwelijks doen, is het verminderen van het energiegebruik. Dat kwam naar voren tijdens de presentatie van onderzoekster Carina Wiekens tijdens onze bijeenkomst 'De huurder als verduurzamer' op 31 januari jl. Door het inzicht ben je namelijk niet intrinsiek gemotiveerd. Een intrinsieke motivatie kan de portemonnee zijn. Daarom wil je dus inzicht hebben in de kosten van het verbruik van de verschillende apparaten in huis.

...Inzicht in gebruik van individuele apparaten wel

Enig idee van de kosten van het gebruik van de magnetron? Of van een wasje in de droger? Voor het verminderen van het energieverbruik is inzicht nodig in welke apparaten in huis de energieslurpers zijn. Wat verbruiken zij? Hoeveel zou je kunnen besparen door deze apparaten minder te gebruiken? Zo heeft in 2013 Hanze Hogeschool een actie 'Speur de energieslurper' ontwikkeld. In een koffer zitten onder andere meters die de energieslurpers in huis kunnen bepalen. Na het noteren van verbruik, wordt de koffer doorgegeven aan de burens. Dit gaat zo een aantal weken door. Op deze manier wordt bewustwording en enthousiasme gecreëerd voor spaarzamer omgaan met energie. Een andere vorm die bewustwording stimuleert, is bijvoorbeeld een quiz. Deelnemers wordt hierbij gevraagd welke apparaten het meest verbruiken.



Energiecoach, een goed idee?

Veel corporaties zetten energiecoaches in. Huurders helpen andere huurders om te besparen op energie. Op zich een mooi initiatief, maar pas op dat het niet te belerend wordt. Dit is niet de manier om huurders mee te krijgen in gedragsverandering. Gedragsverandering werkt namelijk vooral door zelf ervaring op te doen. Omdat je in dit geval niet zelf kan ontdekken, is het meer een aanname van verandering in plaats van een eigen keuze. En dat werkt geen duurzame gedragsverandering in de hand.

Inzicht in hoe jouw huurders duurzaamheid ervaren?

KWH-Luisterpanel brengt buiten naar binnen



In het sectoronderzoek schetsen we een algemeen beeld van hoe huurders in Nederland aankijken tegen duurzaamheid. Wil je weten wat jouw huurders van duurzaamheid vinden? Waar jullie nog slagen kunnen maken? Een KWH-Luisterpanel helpt je hierbij!

Haal buiten naar binnen

Met een KWH-Luisterpanel breng je buiten letterlijk naar binnen. Onder deskundige, onafhankelijke begeleiding gaan huurders met elkaar in gesprek. Behoeften en meningen rondom duurzaamheid worden opgehaald. Echt luisteren en open vragen stellen, zijn hierbij ingrediënten voor succes. Het haalt de achterliggende motieven naar boven (de 'waarom' vraag) en het verbindt beleving van huurders aan cijfers en onderzoeksresultaten. Resultaat: meer inzicht in wat huurders van duurzaamheid vinden, wat ze belangrijk vinden en wat ze van hun corporatie verwachten.

Meer informatie?

Kijk [hier](#) voor meer informatie over onze KWH-Luisterpanels. Wil je weten wat een KWH-Luisterpanel kan betekenen voor jouw corporatie? Neem dan contact op met onze adviseurs.

Uniek aan het KWH-Luisterpanel

- Écht met huurders in gesprek
- Beleving van de huurder direct in zicht
- In gesprek met huurders die u normaal gesproken niet spreekt
- Koppeling aan en verdieping op de resultaten van KWH-onderzoeken
- Bewustwording bij de eigen medewerkers
- Inzichten voor het nemen van de juiste beslissingen
- Opvolging en advies op maat van uw KWH-adviseur

