

'Op naar beter'

BEWONERSERVARINGEN MET NOM

Woningcorporaties hebben in de afgelopen jaren duizenden Nul-op-de-Meter ofwel NOM-woningen gerealiseerd. Zowel in de nieuwbouw- als renovatiesector. Hoe hebben bewoners de renovatie ervaren? Zijn zij tevreden met de resultaten? En, wat kan de installateur hiervan leren?

Samen met woningcorporaties doet de Hanzehogeschool Groningen onderzoek naar de tevredenheid van bewoners van Nul op de Meter-woningen in het Sia-raak-project 'Op naar beter Nul op de Meter'. Onderzoekers van het Kenniscentrum Noordruimte en het Center of Expertise Energy hebben samen met woningcorporaties een vragenlijst ontwikkeld, gericht op ervaringen van bewoners met verbouwingstrajecten. In 2019 hebben bewoners in Stadskanaal, Groningen, Roden, Loppersum en het Westerkwartier de vragenlijst ingevuld. Uit de resultaten zijn belangrijke lessen te trekken voor de installateur.

'Warmtepomp nog nieuw'

Corporatie Wold en Waard heeft in 2019 een NOM-pilot project uitgevoerd in vier dorpen in het Westerkwartier. Om zoveel mogelijk van het project te leren heeft de corporatie gewerkt met verschillende aannemers, installateurs en architecten. Programmamanager Esther de Jager vertelt dat tijdens het project duidelijk bleek dat NOM voor veel installateurs nog nieuw is. Een warmtepomp vergt kritische instellingen en moet heel nauwkeurig worden



Installateur aan het werk in Grijskerk

afgesteld. Dit vereist meer kennis dan een doorsnee cv-ketel.

Nette installateurs

De uitkomsten van de enquête laten zien, dat bewoners over het algemeen vinden dat zij goed behandeld worden door de aannemers en uitvoerders ter plaatse. Netjes werken en het nakomen van afspraken tijdens de renovatie, zijn voor bewoners van groot belang. Er werden ook kritische opmerkingen gemaakt. Bewoners ergeren zich vooral aan rommel of aan gereedschap dat blijft liggen. Dagelijks in een woning vol stof en gruis thuis komen is natuurlijk niet prettig. De conclusie is dat goed overleg tijdens de renovatie en de bereidheid om tussentijds problemen op te lossen essentieel zijn.

Monitoring energiegebruik

Bij NOM-woningen betaalt de bewoner maandelijks een bedrag aan de corporatie, in plaats van aan het energiebedrijf. Dit heet de EPV, Energie Prestatie Vergoeding. Met deze inkomsten financiert de corporatie de grote investeringen die nodig zijn voor een NOM-renovatie. De EPV kan alleen

worden geïnd als de woning voldoende energie opwekt om het gebruik te dekken. Monitoring van gebruik en opwekking van energie is dus nodig. Een keer per jaar wordt een uitdraai van het energiegebruik en de energieproductie voorgelegd aan de huurder. Het tegoed aan energie is ruim, bij normaal gebruik is er voldoende energie beschikbaar. Als er toch meer energie is gebruikt dan afgesproken, moet de huurder bijbetalen. Dat kan tot problemen leiden, omdat huurders van sociale huurwoningen geen hoog inkomen hebben.

Bewoner betrekken

Veel corporaties vinden het een hele toer om het energiegebruik goed te monitoren en de EPV-inning te regelen. De corporaties in ons onderzoek kunnen er goed mee overweg. Projectleider Jan van Goor vertelt dat Woonborg samen met een ict-bedrijf een systeem heeft ontwikkeld met een display, waarop de huurder per dag, week of jaar de bundels en het energiegebruik kan zien. Het jaarlijkse overzicht is dan geen verrassing meer. Bovendien kan de huurder tussentijds bijsturen, zodat het energiegebruik binnen de bundel

blijft. Salderen kan natuurlijk ook; als er meer wordt geleverd dan gebruikt krijgt de bewoner geld terug van het energiebedrijf.

Display, schuiftelefoon of app?

De keuze voor een display in de woning kent verschillende redenen. Ten eerste hebben veel (oudere) bewoners geen 'schuiftelefoon', een display is dan handiger. Bovendien kijken mensen vaak weinig naar hun energiegebruik als ze daarvoor eerst een app moeten openen. Een display is heel zichtbaar en geeft continu de stand van zaken weer.

Tevreden bewoners?

In het Westerkwartier zijn de bewoners over het algemeen tevreden met het resultaat van de renovatie. Ook in Roden en Vries is de tevredenheid hoog. Toch is het een grote omschakeling van een vochtig en koud naar een droog en warm huis; gewenning kan wel drie jaar in beslag nemen.

Inblaas wtw

Geregeld hebben bewoners opmerkingen over de installatie. Het is bijvoorbeeld lastig om een goede plek voor de inblaas van de wtw te vinden. In de praktijk is deze vaak naast de bank in de woonkamer, wat weer klachten over tocht geeft. In het Westerkwartier wordt opgemerkt dat op ieder front overleg mogelijk was, bijvoorbeeld over de

plaats van de radiator in de keuken.

Bewonersavonden

De informatie aan bewoners verschilt per project. Bij de NOM-pilot heeft Wold en Waard vooraf bewonersavonden georganiseerd per dorp. Bewoners hadden inspraak in de gemaakte ontwerpkeuzes bijvoorbeeld over de juiste voorzetgevel. Ook konden ze vragen stellen aan de aannemers. Door deze inspraak voelden bewoners zich gehoord, zij waren trots op het aanzicht van de nieuwe woning.

Gebruiksonvriendelijk

Meer dan de helft van de bewoners vindt dat de installaties moeilijk te bedienen zijn en dat de gegeven informatie niet duidelijk was. Sommige mensen vonden juist dat zij te veel informatie kregen. De betrokken corporaties maken daarom gebruik van energiecoaches die uitleg geven en waar nodig assistentie verlenen.

Hoge kosten NOM-renovaties

De verwachting was dat door de opschaling van NOM-woningen de kosten per woning omlaag zouden gaan. Maar de prijsstijgingen in de bouwsector hebben ook hun weerslag op NOM-renovaties. Daarom besluiten veel corporaties om te stoppen met NOM-renovaties, omdat ze niet rendabel te maken zijn. Wold en Waard is na de

pilot gestopt met NOM-renovaties, maar blijft wel NOM-nieuwbouwwoningen bouwen. Bij nieuwbouw komt men net uit, maar bij renovatie niet. Voor renovatie wordt daarom gekozen voor een 'tandje lager'; dat wil zeggen geen voorzetgevels, maar isolatie in de bestaande gevel. Bovendien plaatst men iets minder zonnepanelen en wordt er gekozen voor een hybride in plaats van een volledige warmtepomp.

Wachten op nieuwe warmtepomp

Woonborg is om dezelfde reden gestopt met NOM-renovaties. Bovendien blijft het 'een oude woning met een nieuwe jas', aldus Jan van Goor. Woonborg hanteert voor renovaties een eenvoudiger aanpak, waarbij de woning tot label B wordt geïsoleerd. Door mechanische ventilatie en zonnepanelen toe te voegen krijgt de woning dan label A. Het wachten is nu op betaalbare warmtepompen die een hoge temperatuur (80°) kunnen leveren bij een acceptabel energiegebruik ■

Drs. Tineke van der Schoor, Senior onderzoeker Energie in de gebouwde omgeving, Hanzehogeschool Groningen



Bij de NOM-renovaties is gekozen voor warmtepompen

TIPS VOOR INSTALLATEURS

- Op inspraakavonden kunnen installateurs alvast informatie geven over hun aanpak en vragen beantwoorden van bewoners.
- Installateurs kunnen inspelen op de behoeften van bewoners door tijdens de renovatie goed en netjes te werken en afspraken na te komen.
- Bewoners kunnen vaak praktische oplossingen aandragen, zoals de keuze voor de plek van ventilatieroosters.
- Afstemming van installateurs met energiecoaches over de informatievoorziening zou een goede zaak zijn.
- Installateurs kunnen de bewoners demonstreren hoe het energiedisplay werkt.
- Nul-op-de-Meter heeft impact op de eigen gewoontes. Bewoners moeten begrijpen waarom een stabiele temperatuur belangrijk is en hoe ze dat het beste kunnen regelen. Installateurs kunnen hierbij helpen.