

Verzet of Participatie?



Advies om huurders deel te laten nemen aan energiebesparende werkzaamheden!

Titel:

Verzet of participatie?

Advies om uw huurders deel te laten nemen aan energiebesparende werkzaamheden!

Onderzoekers/auteurs:

Willemijn Gillis

Marije Godeke

Miranda van der Weerd

Opdrachtgevers:

Paul Looije en Alieke Wijnholds

Woningcorporatie Lefier Zuidoost Drenthe

Instituut en opleiding:

Hanzehogeschool Instituut voor Bedrijfskunde en Communicatie & Media

Vastgoed & Makelaardij en Communicatie

Coaches/begeleiders:

Hieke van der Kloet en Henk Eisen

Datum:

16 april 2010, Groningen

Voorwoord

Beste lezer,

In het kader van onze opleiding hebben wij een onderzoek uitgevoerd voor woningcorporatie Lefier Zuidoost Drenthe. Marije Godeke en Miranda van der Weerd doen de opleiding Vastgoed en Makelaardij bij het Instituut voor Bedrijfskunde. Willemijn Gillis doet de opleiding Communicatie bij het Instituut Communicatie en Media.

Dit onderzoeksblok is ter voorbereiding op het afstudeeronderzoek dat in het vierde jaar zal plaatsvinden. Het leuke aan dit onderzoek is dat het voor een 'echte' opdrachtgever is uitgevoerd. Hierdoor hebben we geleerd rekening te houden met zowel de wensen die vanuit school gesteld worden als de wensen die woningcorporatie Lefier heeft. Willemijn Gillis heeft ervoor gekozen om met dit onderzoek haar 'vrije ruimte' te vullen.

Wij willen graag Paul Looije en Alieke Wijnholds bedanken voor het onderzoek dat zij hebben aangeboden. Paul Looije is werkzaam als portefeuillemanager strategisch voorraadbeheer en Alieke Wijnholds is communicatiemedewerker. Zij zijn beiden werkzaam bij woningcorporatie Lefier Zuidoost Drenthe. Daarnaast willen wij het WEB project bedanken en tot slot willen wij Henk Eisen en Hieke van der Kloet bedanken voor de begeleiding tijdens dit onderzoek.

Groningen, 16 april 2010

Willemijn Gillis
Marije Godeke
Miranda van der Weerd

Managementsamenvatting

Het project

In de komende jaren wil woningcorporatie Lefier Zuidoost Drenthe, hierna genoemd Lefier, 1750 woningen een energielabel C of hoger verschaffen en daarbij de klanttevredenheid waarborgen. Dit advies is geschreven voor woningcorporatie Lefier Zuidoost Drenthe. Deze woningcorporatie wil een upgrade van energielabels voor bestaande woningen in Emmen en Klazienaveen bewerkstelligen. Lefier wil dit bereiken door het uitvoeren van energiebesparende werkzaamheden. Voordat deze werkzaamheden bij de woningen doorgevoerd kunnen worden, moet 70% van de bewoners hiermee ingestemd hebben. Het probleem is echter dat in de betreffende wijken in Klazienaveen en Emmen deze 70% niet wordt gehaald en de werkzaamheden dus niet plaats kunnen vinden. De grote vraag is dan ook: 'Welke bijdrage levert de 70% norm aan het besluit van bewoners om wel of niet deel te nemen aan energiebesparende werkzaamheden en welke rol speelt communicatie hierin?'. Om deze probleemstelling te kunnen beantwoorden hebben wij de volgende doelstelling geformuleerd: namelijk het verkrijgen van informatie door middel van een kwantitatief onderzoek om de mening van de huurders te achterhalen over de 70% regeling. Daarnaast is het onderzoek gericht op hoe de huurders het liefst benaderd worden, waardoor een zo hoog mogelijk percentage mee wil werken aan energiebesparende renovatieprojecten.

Onderzoek

Om de doelstelling te bereiken is er onderzoek gedaan onder bewoners uit wijken in Emmen en Klazienaveen. Er is gekozen voor een enquête die is afgenomen bij 114 adressen. De enquête bevat vragen over de 70% regeling, benaderingswijze van Lefier en meningen van de bewoners. Van de 114 benaderde adressen zijn er 24 respondenten. Wat opvalt is dat de respondenten over het algemeen positief reageerden en dat de bewoners die niet bereid waren om mee te werken over het algemeen negatief waren. Geluiden die veel naar voren kwamen van de bewoners die niet mee wilden werken aan ons onderzoek, waren vooral dat zij ontevreden zijn over Lefier en dat ze niet achter zowel de energiebesparende werkzaamheden als de 70% regeling staan.

Algemene conclusie

Wij hebben onderzoek gedaan over hoe de bewoners uit de onderzochte wijken in Emmen en Klazienaveen tegenover de 70% regeling staan. Hieruit blijkt dat de meerderheid van de respondenten positief tegenover de 70% regeling staat en dat deze regeling geen invloed heeft op de keuze van de respondenten om wel of niet deel te nemen aan de energiebesparende werkzaamheden. 46% van de respondenten is van mening dat de regeling moet worden toegepast. Wij zelf raden aan om de 70% regeling door te voeren zodat de kwaliteit van de woningen gewaarborgd blijft.

Lefier is verplicht de bewoners te informeren over de energiebesparende werkzaamheden. Het doel van Lefier is om alle bewoners in te lichten en te zorgen dat iedereen achter de plannen staat. 12,5% van de ondervraagden zegt niet benaderd te zijn door Lefier. Dit houdt in dat Lefier deze groep niet heeft bereikt. Ook is naar voren gekomen dat Lefier niet inspeelt op de verschillende doelgroepen onder de bewoners. Lefier zou om de jongere groep bewoners te bereiken gebruik kunnen maken van een internetforum omdat dit erg toegankelijk en laagdrempelig is. Hiernaast is voor een groot project als deze klantenbinding een belangrijk aspect voor het vertrouwen. Om de klantenbinding te vergroten is persoonlijke communicatie een goede oplossing. Dit zou kunnen in de vorm van een persoonlijk gesprek.

Op dit moment worden er verschillende communicatiemiddelen gebruikt om de bewoners te bereiken. 83% van de respondenten is tevreden over de benaderingswijze en vinden dat ze op tijd zijn benaderd door Lefier over de energiebesparende werkzaamheden. De wijze waarop de respondenten het liefst benaderd willen worden is via een brief of persoonlijk door Lefier. Lefier heeft hiernaast gebruik gemaakt van een voorlichtingsbrochure. Er wordt aangegeven dat maar 8,2% van de respondenten deze heeft ontvangen. Wij vonden de informatie in de brochure te veel en uitgebreid. Ook wordt er een voorlichtingsbijeenkomst georganiseerd en uit onderzoek is gebleken dat de voorlichtingsbijeenkomst een positief effect heeft gehad op de deelname aan de energiebesparende werkzaamheden. Het percentage dat niet mee wil werken na de voorlichtingsbijeenkomst is kleiner dan wanneer de voorlichtingsbijeenkomst niet wordt bezocht. Bij extra opmerkingen komt naar voren dat de gegeven voorlichting niet compleet was. Respondenten hebben informatie gemist over de kosten/huurverhoging. 62,5 % van de respondenten heeft aangegeven dat de ontvangen informatie zodanig was dat zij konden beslissen om wel of niet mee te werken aan de energiebesparende werkzaamheden. De informatieverstrekking/benaderingswijze kan dus beter.

Een belangrijke reden waarom de bewoners niet mee willen werken aan de energiebesparende werkzaamheden is de huurverhoging. De bewoners twijfelen erover of de woonlasten daadwerkelijk zullen dalen. Daarnaast is gebleken dat respondenten die huurtoeslag ontvangen vaker willen meewerken aan de energiebesparende werkzaamheden. Een verklaring hiervoor is, is dat wanneer er huurverhoging plaatsvindt de huurtoeslag ook zal stijgen. Hierdoor merken bewoners die huurtoeslag ontvangen minder van de huurverhoging.

Wij bevelen twee oplossingen aan voor de problemen rondom de huurverhoging. De eerste oplossing is de woonlastenwaarborg. Hierdoor kunnen verhuurders en huurders samen afspraken maken over de doorberekening van de kosten van de energiebesparende werkzaamheden in de huur. Het doel hiervan is, is dat er een redelijke huurverhoging voor de huurder wordt toegepast. Een andere mogelijkheid is het afschaffen van de huurverhoging. Het is voordeliger voor de corporatie om in eerste instantie de huurverhoging bij energiebesparende werkzaamheden af te schaffen, omdat dit veel protest en oponthoud scheelt. Doordat bewoners sneller instemmen kunnen de werkzaamheden eerder worden uitgevoerd. Op deze wijze worden de kosten gecompenseerd.

Ook zijn er beweegredenen om wel deel te nemen aan de energiebesparende werkzaamheden. 66% van de respondenten wilde meedoen aan de energiebesparende werkzaamheden. De meest genoemde reden is het verminderen van het energieverbruik.

Tot slot hebben de bewoners de gelegenheid gehad om op- of aanmerkingen te vermelden. Deze reacties lopen sterk uiteen. Er kan geconcludeerd worden dat bewoners meer betrokken willen worden bij de renovatie. Er zijn respondenten die aangegeven hebben tevreden zijn over Lefier, maar er zijn ook veel respondenten die niet tevreden zijn.

Inhoud

1. Inleiding	1
2. Bedrijfsbeschrijving	2
2.1 De organisatie	2
2.2 De probleem oriëntatie	3
3. Inhoudelijke oriëntatie	4
3.1 Inspraak bewoners	4
3.2 Project Warm Welkom	4
4. Onderzoeksmethode	6
4.1 Populatie	6
4.2 Vraagtype	7
4.3 Onderzoeksontwerp	7
4.4 Ontwikkeling meetinstrument	7
4.5 Operationalisatie van begrippen	9
4.6 Uitvoeringsprocedures en verloop van het (veld-)werk	11
4.7 Respons/non-respons	11
4.8 Analysemethoden	11
4.9 Maatregelen om validiteit/geldigheid en betrouwbaarheid te optimaliseren	12
5. Onderzoeksresultaten	13
5.1 Inhoud van de 70% regeling	13
5.2 Mening bewoners over de 70% regeling	14
5.2.1 Wisten bewoners voorafgaand wat de 70% regeling inhield?	14
5.2.2 Beoordeling bewoners naderhand over 70% regeling	14
5.2.3 70% regeling invloed op keuze deelname	14
5.2.4 Lefier 70% toepassen?	15
5.3 Communiceren Lefier naar bewoners	15
5.3.1 Middelen en doel	15
5.3.2 Onderscheid in doelgroep	17
5.4 Ontvangen boodschappen door bewoners	17
5.4.1 Reactie bewoners op de ontvangen boodschappen	17
5.4.2 Effect van de boodschap op bewoners	18
5.4.3 Tevredenheid benaderingswijze	19
5.4.4 Redenen van deelname aan renovatieproject	20
5.4.5 Ontvangen boodschappen voldoende?	21
5.4.6 Vertrouwen van bewoners	22

5.4.7 Inspraak bewoners	22
5.4.8 Slotopmerkingen van de bewoners	23
6. Conclusie	24
7. Aanbevelingen	26
8. Literatuurlijst	29

1. Inleiding

Woningcorporatie Lefier Zuidoost Drenthe, hierna genoemd Lefier, heeft de afgelopen jaren en zal de komende jaren honderden woningen verbeteren door middel van energiezuinige werkzaamheden. Het doel van Lefier is om de komende jaren ongeveer 1750 woningen te verbeteren en daarmee de woningen van een energielabel C of hoger te voorzien. Hierdoor hebben zij per 1 januari 2013 ten minste 5000 woningen met een energielabel C of hoger van de in totaal 11000 woningen. Lefier heeft dit vastgelegd en afgesproken met de Provincie Drenthe.

Volgens de heer P. Looije, werkzaam als portefeuillemanager strategisch voorraadbeheer, vormt het onderwerp communicatie bij woningcorporaties met betrekking tot energiebesparende werkzaamheden bij renovaties, naar de huurders toe een probleem. Zo wordt in een aantal projecten van Lefier de 70% norm van deelnemende bewoners, die nodig is om een project door te laten gaan, niet gehaald. Dit vormt voor Lefier een probleem.

Hieruit is de volgende probleemstelling geformuleerd:

'Welke bijdrage levert de 70% norm aan het besluit van bewoners om wel of niet deel te nemen aan energiebesparende werkzaamheden en welke rol speelt communicatie hierin?

Om een duidelijk antwoord te krijgen op de probleemstelling, zijn een aantal deelvragen opgesteld.

- Wat houdt de 70% regeling in?
- Hoe beoordelen de bewoners de 70% regeling en haar consequenties?
- Welke boodschappen heeft Lefier via welke kanalen gecommuniceerd naar de bewoners?
- Welke boodschappen heeft de bewoner ontvangen?

Het doel van dit onderzoek is het verkrijgen van informatie over de 70% regeling en hoe bewoners het liefst benaderd willen worden over energiebesparende werkzaamheden. Zo kan in de toekomst beter ingespeeld worden op de wensen van de bewoners, waardoor mogelijk een hoger percentage van de bewoners mee wil werken aan energiebesparende werkzaamheden.

Deze informatie is verkregen door middel van een kwantitatief onderzoek (enquête). De enquête is afgenomen onder de huurders van Lefier. In dit rapport zullen de resultaten van het onderzoek worden beschreven en op basis van de resultaten zal een advies worden geformuleerd aan woningcorporatie Lefier Zuidoost Drenthe.

Verwachtingen en hypothesen

Op grond van het bureauonderzoek dat is gedaan door andere woningcorporaties, is onze verwachting dat bewoners van Lefier niet tijdig geïnformeerd worden over de energiebesparende werkzaamheden. Daarnaast is uit een ander onderzoek gebleken dat huurders inspraak willen in de plannen. Echter, Lefier biedt een kant en klaar renovatieproject aan waar geen inspraak mogelijk is en waar alleen aan de huurders gevraagd wordt of ze wel of niet mee willen werken. Verder verwachten wij dat de bewoners te weinig tijd hebben om een beslissing te nemen of ze wel of niet deel willen nemen. Op dit moment krijgen zij daar namelijk één á twee weken de tijd voor.

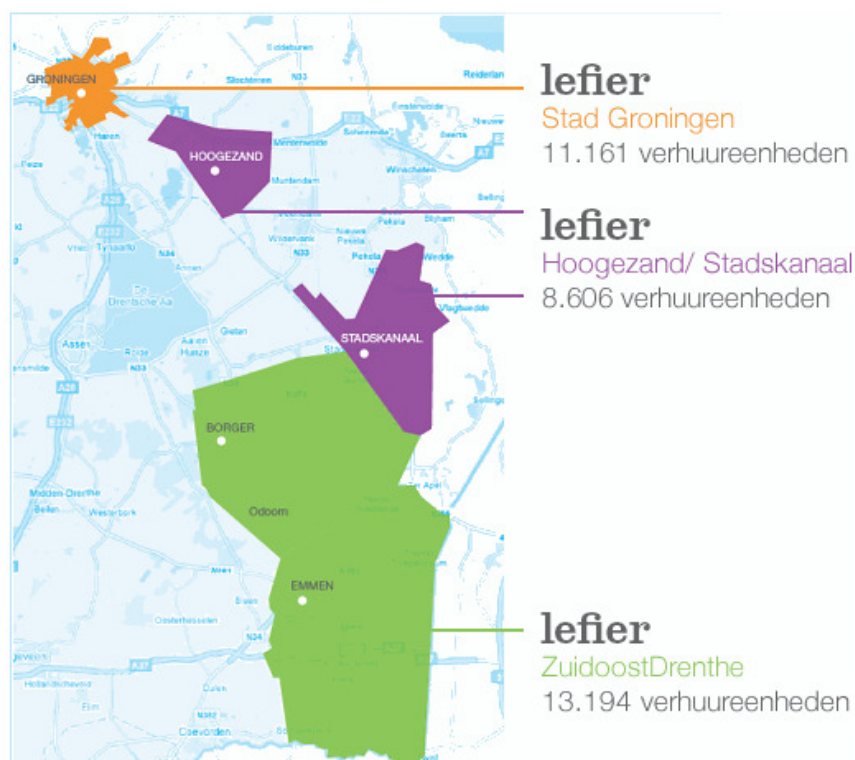
In hoofdstuk 2 wordt de organisatie Lefier beschreven. In paragraaf 2.2 wordt de probleemoriëntatie weergegeven. In hoofdstuk 3 komt de inhoudelijke oriëntatie aan bod. Deze oriëntatie was noodzakelijk om het onderzoek uit te kunnen voeren. De inrichting van dit onderzoek en de onderzoeksmethode is beschreven in hoofdstuk 4. Het verloop van het onderzoek wordt beschreven in paragraaf 4.6 en in paragraaf 4.7 gaat het over de behaalde respons. In hoofdstuk 5 worden alle onderzoeksresultaten weergegeven. Hierin komen de volgende onderwerpen aan bod: de 70% regeling, communiceren Lefier naar bewoners, effect van de boodschap op bewoners, benaderingswijze en de deelname aan de energiebesparende werkzaamheden. De conclusies van dit onderzoek zijn in hoofdstuk 6 beschreven waarna in hoofdstuk 7 de aanbeveling zijn geformuleerd.

2. Bedrijfsbeschrijving

In dit hoofdstuk staat woningcorporatie Lefier Zuidoost Drenthe centraal. Zij hebben een aantal doelen die zij willen bereiken op het gebied van energiebesparing zowel in het woningbestand als het kantoor waarin zij gevestigd zijn. De probleemoriëntatie wordt in paragraaf 2.2 nader uitgelicht.

2.1 De organisatie

Lefier is een woningcorporatie die sinds 1 januari 2009 bestaat. Zij zijn ontstaan door fusie van de corporaties 'In' uit Groningen, 'Volksbelang' uit Hoogeveen en 'Wooncom' uit Emmen. Lefier heeft woningen in drie verschillende regio's. In Groningen bezitten zij 11.161 verhuurobjecten, in Hoogeveen en Stadskanaal 8.606 en in Zuidoost Drenthe bezitten zij 13.194 verhuurobjecten. Lefier is een woningcorporatie die maatschappelijk betrokken wil zijn en een daadkrachtige organisatie die dicht bij haar huurders wil staan¹. Voor dit onderzoek zal de regio Zuidoost Drenthe nader worden bekeken. De regio Zuidoost Drenthe bestaat uit de dorpen Borger en Emmen.



Figuur 1: aantal verhuureenheden van Lefier

Lefier Zuidoost Drenthe is erg bezig met onderwerpen zoals energiebesparing en duurzame ontwikkeling. Eén van de belangrijkste doelen is betaalbare woningen voor huurders in een goede leefomgeving. Energie speelt hierin een grote rol. De woonlasten van de huurder bestaat uit de huur, maar ook uit de energielasten. Lefier vindt het verminderen van de woonlasten voor de huurders belangrijk. In april 2007 hebben zij daarom een prestatieovereenkomst Energie met de provincie Drenthe ondertekend. Op basis van deze overeenkomst en landelijke afspraken op het gebied van energie hebben zij doelstellingen, projecten en activiteiten benoemd waar zij de aankomende jaren 'energie' in gaan steken².

Hieronder worden een aantal activiteiten beschreven die zijn voortgekomen uit het energiebeleidsplan 2008-2013. Vanaf 1 januari 2009 geeft Lefier energielabels af bij nieuw afgesloten huurcontracten.

- Één van de doelen is om de komende jaren ongeveer 1750 woningen te verbeteren en daarmee het label te verhogen tot een C energielabel of hoger. Hierdoor hebben zij per 1 januari 2013 ten minste 5000 woningen met een energielabel C of hoger.
- Voor de nieuwbouw van woningen geeft het Bouwbesluit de regels waaraan de nieuwbouw moet voldoen. Dit besluit geeft ook de norm voor de energieprestatie van nieuwbouwwoningen (nu 0,8). Een verdere aanscherping van deze norm heeft plaatsgevonden met het afsluiten van de overeenkomst met de Provincie. De norm waar Lefier mee werkt bij nieuwbouwprojecten is 0.72.

¹ Lefier Zuidoost Drenthe (2009 a). Welkom bij Lefier. Gevonden 8 februari, 2010, op <http://zodrenthe.lefier.nl/>

² Lefier Zuidoost Drenthe (2009 b). Beleid Lefier. Gevonden 8 februari, 2010, op <http://zodrenthe.lefier.nl/voorhuurders/energie/energiebeleid>

- Lefier houdt ook haar eigen bedrijfspanden en interne bedrijfsvoering tegen het licht, door een energie- en milieuscan uit te voeren. Op basis van de resultaten komt er een maatregelenplan om haar eigen panden ook energiezuiniger te maken.
- Lefier wil ook hun huurders aansporen om op het energieverbruik te letten. Door voorlichting, advies en bewustwording kunnen zij zelf ook veel doen om te besparen op hun energieverbruik.

2.2 De probleem oriëntatie

In bepaalde wijken van Lefier moeten woningen worden gerenoveerd zodat ze energiezuiniger worden en dus een beter energielabel krijgen. Bij het renoveren van de woningen kan de 70% regeling worden toegepast. Dit houdt in dat wanneer 70% van de bewoners instemt met de renovatie aan hun woning dat de overige 30% van de bewoners verplicht wordt om mee te doen. Het probleem van Lefier is, dat er in de wijk waar wij onderzoek naar doen de 70% niet gehaald wordt. Lefier wil de mening van de bewoners peilen over de 70% regeling en waarom ze niet mee willen werken aan de renovaties. Op deze manier kunnen zij in de toekomst rekening houden en inspelen op de behoeften van hun bewoners. Ook zou Lefier de uitkomsten van ons onderzoek mee kunnen nemen bij hun toekomstige beslissingen over energiebesparende werkzaamheden.

Communicatie is een belangrijke factor als het gaat om contact wat Lefier met haar bewoners heeft betreffende de energiebesparende werkzaamheden. Op dit moment communiceert Lefier met haar bewoners met behulp van voorlichtingsbrochure, voorlichtingsbijeenkomsten en de mogelijkheid voor een persoonlijk gesprek. Het is de bedoeling dat de boodschap die Lefier wil overbrengen, daadwerkelijk overkomt met behulp van deze communicatiemiddelen. Hiervoor moet de huurder daadwerkelijk iets doen met de verkregen informatie. De informatie moet bijvoorbeeld aandachtig gelezen worden.

3. Inhoudelijke oriëntatie

Bij woningcorporaties vormt het onderwerp communicatie met betrekking tot energiebesparende werkzaamheden bij renovaties naar de huurders toe een probleem. Zo wordt in een aantal projecten van woningcorporatie Lefier Zuidoost Drenthe de 70% norm van deelnemende bewoners, die nodig is om een project door te laten gaan, niet gehaald.

3.1 Inspraak bewoners

Een belangrijk signaal uit het artikel 'Bewoners aan de tekenafel'³, is dat constant blijven communiceren, door regelmatig een update te geven over de ontwikkelingen, naar bewoners heel belangrijk is om huurders te overtuigen. Daarnaast moet er als er inspraak is, goed geluisterd worden naar wat de wensen zijn en wat daadwerkelijk gezegd wordt. Wanneer dit gebeurd is de kans groter dat er ingestemd wordt met renovatie of herstructureringsprojecten. Te vaak is het al voorgekomen dat er niet geluisterd werd naar de meningen van bewoners waardoor het vertrouwen van bewoners in de verhuurder wegvalt. Andere veel voorkomende 'fouten' die het vertrouwen aantasten zijn:

- niet tijdig inlichten van bewoners over besluiten
- het niet nakomen, of te laat nakomen van toezeggingen
- onvolledige informatie verstrekken

Bewoners moeten serieus genomen worden en continu geïnformeerd worden over wat de mogelijkheden zijn. Goed communiceren kost tijd, maar bespaart tijd in een later stadium⁴.

In september 2009 is er een onderzoek uitgevoerd door Woningcorporatie Portaal onder huurders over renovatieplannen. Woningcorporatie Portaal heeft een fictief renovatieplan voorgelegd aan 882 panelleden. Woningcorporatie Portaal heeft verschillende regiokantoren. Zij hebben onder andere een kantoor in Utrecht, Arnhem, Nijmegen, Leiden en Eemland. Voor de onderzoeken die zij uitvoeren benaderen zij mensen uit al deze regio's. Portaal heeft dit onderzoek uitgevoerd om inzicht te krijgen in de mening van de huurder over verschillende aspecten van renovatie. De respons was 64%, dit betekent dat 565 panelleden mee hebben gewerkt aan het onderzoek. Uit dit onderzoek is gebleken dat ruim 80% van 565 panelleden wil meepraten over de uit te voeren ingrepen van de renovatie. Ruim 75% van de 80% wil meepraten, ongeacht of er sprake is van een huurverhoging. Bijna 40% van de panelleden wil een half jaar tot één jaar van te voren op de hoogte worden gebracht van de ideeën van een mogelijke renovatie, ruim 20% wil dit graag één á twee jaar van te voren horen. Dit hoort men graag schriftelijk (ruim 70%) of via een georganiseerde bijeenkomst (ruim 40%)⁵.

3.2 Project Warm Welkom

Door studenten van de opleiding Communicatie is in juli 2009 een communicatie adviesrapport geschreven voor woningcorporatie 'Welkom'. Te weinig bewoners zijn bereid mee te werken aan renovatie van hun woning met het oog op energiebesparing. Hieronder volgen verschillende conclusies uit deze rapporten die deze deelname onder de bewoners zouden kunnen vergroten.

Er zijn drie factoren die van wezenlijk belang zijn bij verandering in het gedrag omtrent energiebesparing. Maatschappelijke verantwoordelijkheid, comfort en de financiële factor. Er moet ten eerste duidelijk gemaakt worden aan de consument wat er gedaan kan worden om energiebewust bezig te zijn. Ten tweede moet er een gedegen mix gevonden worden hoe energiebesparing wel comfort verhogend kan zijn en tot slot moeten de bewoners er bewust van worden gemaakt dat door bewust om te gaan met energie de kosten zullen afnemen⁶.

³ Theunissen, M. (2010). Verzet of participatie, bewoners aan de tekenafel. *Aedes Magazine*, 2010/1, pp 45-49

⁴ Theunissen, M. (2010). Verzet of participatie, bewoners aan de tekenafel. *Aedes Magazine*, 2010/1, pp 45-49

⁵ Portaalpanel (2009). September 2009: Renovatie. Gevonden 9 februari, 2010, op

http://www.portaalpanel.nl/index.php?option=com_content&task=view&id=76&Itemid=67

⁶ Faber T., Imthorn E., Koiter J., Zandberg J., Zijffers B. (2009). Communicatie adviesrapport Welkom

De respondenten hebben aangegeven de communicatie tussen de bewoners en de woningcorporatie slecht te vinden. Ook vinden zij dat de bewoners te laat worden geïnformeerd waardoor er onduidelijkheid ontstaat over het renovatietraject. Er moet gericht worden gecommuniceerd. Persoonlijke communicatie is hierbij van belang en een persoonlijk adviseur zou als oplossing kunnen dienen. Hiernaast moet er inspraak zijn voor de bewoners en er moet zorgvuldig omgegaan worden met klachten om het vertrouwen van de bewoner te krijgen. Customer Relationship Management is een werkwijze die zou kunnen helpen bij het verbeteren van het contact met de klant. Deze werkwijze wordt in paragraaf 4.5 nader toegelicht. Door het ontwikkelen van een directe relatie met de bewoners kan de organisatie inspelen op hun behoeften.

Als vervolg op het adviesrapport hebben studenten van de opleiding Communicatie in januari 2010 een marketing- communicatieplan geschreven. Hieruit komt naar voren dat er communicatiemiddelen vervaardigd moeten worden die het dialoog met de klant op gang brengen. Twee middelen waarvan zij dachten dat deze de boodschap het beste over zouden brengen bij de bewoners zijn een informatiefolder in combinatie met een persoonlijk gesprek en een internetforum waar bewoners anoniem vragen kunnen stellen en opmerkingen kunnen plaatsen⁷.

Hieronder volgen een aantal factoren die het huishoudelijk energiegebruik en veranderingen daarin bepalen. Huishoudens met hogere inkomens gebruikten meer energie dan huishoudens met lagere inkomens en grotere huishoudens gebruikten meer energie dan kleinere huishoudens. Hier staat tegenover dat de bereidheid van huishoudens om hun energiegebruik te verminderen juist niet door socio-demografische kenmerken wordt bepaald. De mate waarin huishoudens erin slaagden om energie te besparen werd met name bepaald door individuele kenmerken zoals opvattingen, waarden en attitudes. Deze verschillen zouden een verklaring kunnen zijn dat sommige huishoudens en andere niet geneigd zijn om energie te besparen. Dit wordt dus niet beïnvloedt door socio-demografische factoren⁸.

Het is dus belangrijk voor een woningcorporatie om rekening te houden met factoren die bij de bewoners een rol spelen wat betreft gedragsverandering in energiebesparing. Hiernaast is het goed om te kijken door welke kenmerken de bereidheid om energiegebruik te verminderen worden bepaald. Customer Relationship Management zou een werkwijze kunnen zijn die het contact tussen de corporatie en de huurder kan verbeteren en op deze manier beter op de behoeften van de huurder in kan spelen. Het gebruik van communicatiemiddelen zou het dialoog met de klant op gang kunnen brengen

In bovenstaande tekst staat informatie die van toepassing is op het onderzoek dat door ons wordt uitgevoerd. Lefier wil bereiken dat 70% van de bewoners vrijwillig meedoet aan de energiebesparende werkzaamheden. Omdat dit nu niet het geval is moet er gedragsverandering onder de bewoners plaatsvinden. Er moet duidelijk gemaakt worden aan de bewoners dat door bewust om te gaan met energie de kosten zullen afnemen en daarnaast op welke wijze ze dit het beste kunnen doen. Omdat de bewoners nu niet mee willen werken is het belangrijk om een manier van communiceren te vinden waardoor de bewoners goed bereikt worden. Hierbij zou persoonlijke communicatie een oplossing kunnen zijn. Hiernaast is het van belang dat er een communicatiemiddel gevonden wordt die bij de bewoners aanslaat en dat ze de boodschap die daarbij hoort daadwerkelijk tot zich nemen zodat mensen aan het denken worden gezet.

⁷ Beumee N., Hidding K., Mulder A., Roerig N., Snoep M. (2010). Warm Welkom Marketing- en communicatieplan
⁸ Abrahamse, W. (2007). *Energy conservation through behavioral change: Examining the effectiveness of a tailor-made approach*. [Electronic version]. Proefschrift. Gedrags- en Maatschappij wetenschappen RUG. Groningen: Rijksuniversiteit. Wageningen: Ponsen en Looijen bv.

4. Onderzoeksmethode

In dit hoofdstuk is beschreven hoe het onderzoek is ingericht. Hierbij wordt verteld om welke populatie het gaat (4.1). Daarna is het vraagtype (4.2) en onderzoeksontwerp (4.3) nader uitgewerkt. De deelvragen en onderzoeksvragen zijn in paragraaf 4.4 geformuleerd. Verder wordt er een terugblik gegeven over hoe het in het werkveld verliep en de daarbij behorende respons.

4.1 Populatie

Het onderzoek is uitgevoerd onder bewoners uit Klazinaveen en Emmen. In Klazinaveen zijn in totaal 74 huishoudens geënquêteerd en in Emmen veertig huishoudens. Dit zijn in totaal 114 huishoudens. Bij deze bewoners zijn de energiebesparende werkzaamheden al eens eerder aangeboden, maar deze plannen zijn nooit uitgevoerd omdat minder dan 70% van de bewoners mee wilde werken aan de energiebesparende werkzaamheden. Het is belangrijk om juist deze huishoudens te ondervragen, omdat Lefier wil weten hoe deze bewoners denken over de 70% regeling en hoe de bewoners de communicatie over de energiebesparende werkzaamheden ervaren. Dit onderzoek kan dus niet uitgevoerd worden onder bewoners die deze energiebesparende werkzaamheden nog nooit aangeboden hebben gekregen. Lefier Zuidoost Drenthe heeft in totaal ± 11000 verhuureenheden, deze worden voornamelijk verhuurd aan zowel gezinnen en oudere mensen.

Hieronder worden de adressen weergegeven:

Klazinaveen Type S57 (grondgebonden)

Adressen:

Grote Beer 11-35 (oneven)	13 woningen
Kleine Beer 1-43 (oneven)	22 woningen
Meridiaan 195-213 (oneven)	10 woningen
Poolster 2-48 (even)	24 woningen
<u>Zuiderkruis 12-20 (even)</u>	<u>5 woningen</u>
Totaal:	74 woningen

Emmen Type Sterenberg 1 (grondgebonden)

Adressen:

H. Haddersstraat 34-64 (even)	16 woningen
Mr. J. van Lierstraat 2-10 (even)	5 woningen
<u>Warmeeweg 69-77&109-135 (oneven)</u>	<u>19 woningen</u>
Totaal:	40 woningen

We gaan een aantal kenmerken van de bewoners onderzoeken:

- Algemene gegevens
- 70% regeling
- Energie
- Benaderingswijze
- Voorlichtingbrochure
- Voorlichtingsbijeenkomst
- Invloed verhuisplannen op keuze deelname

De enquête is verzonden naar alle bewoners van bovenstaande adressen. Hierbij is geen steekproef gedaan, omdat hiervoor het aantal adressen te beperkt is. In de enquête zijn een aantal vragen opgenomen die de mening van de bewoners peilt over de 70% regeling en over hoe dit de deelname aan energiebesparende werkzaamheden beïnvloedt.

4.2 Vraagtype

De probleemstelling luidt: 'Welke bijdrage levert 70% norm aan het besluit van bewoners om wel of niet deel te nemen aan energiebesparende werkzaamheden en welke rol speelt communicatie hierin?'

In de probleemstelling gaat het om een beschrijvend vraagtype. Er wordt beschreven wat de beweegredenen zijn voor bewoners om in te stemmen met energiebesparende renovatieprojecten en of de 70% regeling een geschikte manier is om medewerking van de bewoners te vergroten. Daarnaast wordt er gekeken op welke manier communicatie een bijdrage levert aan het besluit van de bewoners.

4.3 Onderzoeksontwerp

Om de probleemstelling te kunnen beantwoorden is er een kwantitatief onderzoek uitgevoerd. Hierbij is gekozen voor een enquête, omdat bij deze methode de meningen, opinies, houdingen en kennis bij grote groepen mensen kunnen worden gemeten. Dit is voor het onderzoek van belang omdat Lefier wil weten hoe de huurders denken over de 70% regeling en hoe het gedrag van deze bewoners veranderd kan worden. Aan de hand van de meningen van de bewoners over de 70% regeling kan een advies aan Lefier worden geformuleerd hoe ze de bewoners in de toekomst het beste kunnen benaderen.

Er zijn een aantal typen enquêtes te onderscheiden; schriftelijk, telefonisch, face to face en internetenquêtes. Voor dit onderzoek is gebruik gemaakt van schriftelijke enquêtes. Deze zijn per post verzonden naar de bewoners met daarbij een retourenvelop zodat de bewoners de enquête anoniem terug konden zenden.

Naast het afnemen van enquêtes is er een bureauonderzoek gedaan. Andere woningcorporaties hebben eerder onderzoek gedaan naar het probleem dat er te weinig bewoners bereid zijn mee te werken aan een renovatieproject met het oog op energiebesparing. Bij deze onderzoeken zijn er adviezen uitgebracht over hoe de deelname aan deze projecten kunnen worden vergroot. Uit deze adviezen zijn een aantal conclusies gekomen die kunnen worden gebruikt bij dit onderzoek.

4.4 Ontwikkeling meetinstrument

Vanuit de probleemstelling zijn er een aantal deelvragen en onderzoeksvragen geformuleerd. Door middel van deze onderzoeksvragen is het de bedoeling antwoord te kunnen geven op de probleemstelling.

Bij het opstellen van de enquête is rekening gehouden met de deelvragen die in het onderzoeksplan geformuleerd zijn. Aan de hand van deze deelvragen is er nagedacht over enquêtevragen die de deelvragen beantwoorden. De vier deelvragen die zijn gebruikt zijn beschrijvende vraagtypes en zijn later in deze paragraaf beschreven.

De probleemstelling:

'Welke bijdrage levert 70% norm aan het besluit van bewoners om wel of niet deel te nemen aan energiebesparende werkzaamheden en welke rol speelt communicatie hierin?'

Om de bovengenoemde probleemstelling te kunnen beantwoorden zijn er deelvragen opgesteld. Hieronder staan de deelvragen die zijn gebruikt bij dit onderzoek en met behulp van welke methode antwoord gegeven kan worden op deze deelvragen.

1. Wat houdt de 70% regeling in?

Om te achterhalen wat de 70% regeling inhoudt hebben wij het Burgerlijk Wetboek gebruikt. Artikel 7:220 BW is vervolgens in eigen woorden vertaald.

2. Hoe beoordelen de bewoners de 70% regeling en haar consequenties?

Om deze vraag te kunnen beantwoorden zijn in de enquête een aantal vragen gesteld hoe men over de 70% regeling denkt. Deze vragen gaan met name over de invloed van de regeling op de keuze wel of niet mee te doen aan de energiebesparende werkzaamheden. Daarnaast is gevraagd of men vindt dat deze regeling in de toekomst moet worden toegepast door Lefier.

De onderzoeksvragen die daarbij zijn geformuleerd zijn:

- Weten de bewoners wat de 70% regeling inhoudt?
- Wat is de mening van de bewoners over de 70% regeling?
- Heeft de 70% regeling invloed gehad op de keuze om wel of niet deel te nemen aan energiebesparende werkzaamheden?
- Moet de Lefier de 70% regeling gaan toepassen?

3. Welke boodschappen heeft Lefier via welke kanalen gecommuniceerd naar de bewoners?

Voor het beantwoorden van deze vraag zijn wij op bezoek geweest bij woningcorporatie Lefier. Hier hebben wij gesproken met portefeuillemanager Paul Looije en communicatiemedewerker Alieke Wijnholds. Wij hebben in dit gesprek de mogelijkheid gehad om de vraag te stellen over welke boodschappen Lefier heeft gecommuniceerd en via welke kanalen naar de bewoners.

De onderzoeksvragen die bij bovenstaande deelvraag zijn geformuleerd zijn:

- Welke middelen worden gebruikt om een boodschap aan de bewoner te communiceren?
- Met welk doel wordt deze boodschap verstrekt?
- Worden doelgroepen gesegmenteerd wat betreft de benaderingswijze?

4. Welke boodschappen heeft de bewoner ontvangen?

Lefier heeft aangegeven welke communicatiemiddelen zij hebben gebruikt om hun boodschap aan de bewoners te communiceren. Om erachter te komen welke boodschappen de bewoner heeft ontvangen en met welke communicatiemiddelen zijn hierover een aantal vragen in de enquête gesteld. De onderzoeksvragen die bij bovenstaande deelvraag geformuleerd zijn:

- Zijn de bewoners tevreden over de benaderingswijze door Lefier?
- Wat heeft de bewoner met de gekregen boodschappen gedaan?
- Welk effect heeft de verkregen boodschap gehad op de bewoners?
- Welke beweegredenen heeft de bewoner om wel of niet mee te doen?
- Wordt de ontvangen boodschap door de bewoner als voldoende beschouwd?
- Heeft de bewoner vertrouwen in de boodschap die Lefier verstrekt?
- Krijgt de bewoner de mogelijkheid om te reageren op de ontvangen boodschappen?

4.5 Operationalisatie van begrippen

Bewoners:

Dit zijn de huurders van de Lefier die in paragraaf 4.1 bij populatie zijn beschreven.

70% regeling:

In de wet staan regels over het uitvoeren van renovaties door woningcorporaties. De woningcorporatie moet, volgens deze regels, de huurder schriftelijk op de hoogte brengen van de plannen voor een renovatie. Wanneer 70% van de huurders mee wil werken, dan mogen woningcorporaties de renovatieplannen uitvoeren. Ook al is 30 % van de huurders het niet eens is met de plannen.

Als de bewoners het nog steeds niet eens zijn met de renovatie, nadat 70% mee wil werken en de woningcorporatie daadwerkelijk de renovatie gaat uitvoeren, dan kunnen zij een bezwaarschrift indienen over de redelijkheid van het door de woningcorporatie gedane voorstel. Vindt de rechter het door de woningcorporatie gedane voorstel redelijk dan zal de bewoner de renovatieplannen moeten aanvaarden.

Meer uitleg over de 70% regeling wordt in hoofdstuk 5.1 gegeven bij de onderzoeksresultaten.

Energiebesparende werkzaamheden:

Dit zijn de werkzaamheden die Lefier wil uitvoeren bij de betreffende adressen om de woningen te kunnen voorzien van een energielabel C zijn:

- Vervangen van alle enkele beglazing, zowel op de verdieping als op de begane grond, door isolatieglas (HR++). Ook wordt ter plaatse van de uitzetramen een nieuw ventilatierooster met vast glas of een paneel aangebracht.
- Isoleren van het plafond ter plaatse van de entree.
- Het dak van de woning van binnenuit voorzien van een isolatieplaat. Deze plaat is aan de zichtzijde voorzien van een witte afwerklaag.
- Het platte dak van de berging van buiten isoleren en voorzien van een nieuwe afwerklaag.
- Isoleren van de binnenzijde van de aanbouw.
- Na isoleren van de spouw van de gemetselde kopgevels van de eindwoningen.
- Aanbrengen van een mechanisch ventilatiesysteem in de woning.

⁹Interpretatie van boodschappen en middelen

Boodschappen en middelen

Communicatie wordt gedefinieerd als sociale interactie door middel van boodschappen. Boodschappen zijn formeel gecodeerd, symbolisch of representatieve gebeurtenissen van sommige verzamelde significantie in een cultuur, geproduceerd voor het gebruik van het oproepen van een betekenis. De media van communicatie zijn de middelen die karakters(tekens) van boodschappen overbrengen of die boodschappen maken. Massa media wordt gedefinieerd als al de inter-persoonlijke bedoelingen van communicatie waarbij visuele en/ of auditieve boodschappen direct aan het publiek worden overgebracht. Voorbeelden van massamedia zijn: televisie, radio, kranten, tijdschriften, boeken en billboards¹⁰.

Het verbale en grafische model van Gerbner

In 1956 heeft George Gerbner een algemeen communicatiemodel ontwikkeld. Dit model structureert communicatie in tien aspecten en velden van de studie; iemand neemt een gebeurtenis waar, reageert in een situatie, met bepaalde middelen, door iets beschikbaar te stellen, in een bepaalde vorm en bepaalde context, met een zekere inhoud en dat heeft gevolgen. Dit heet het verbale model en geldt voor zowel de zender als de ontvanger. Door het gebruik van dit model kan vastgesteld worden hoe betrouwbaar een bericht is op het moment dat het gelezen wordt door de ontvanger. Het

⁹ Mass Media and human communication theory, George Gerbner, 1967. Mass Media and human communication theory, George Gerbner, 1956

¹⁰ Mass Media and human communication theory, George Gerbner, 1967

bericht wordt namelijk vanaf de gebeurtenis tot de ontvangst beïnvloed door allerlei factoren, waaronder de situatie waarin een bericht wordt geschreven of de manier waarop het wordt verteld.

In de modellen van de heer Stappers wordt communicatie weergegeven als transactie, waarbij de zender een offerte doet, een boodschap aanbiedt opdat de ontvanger er iets uit kan halen. De zender kan slechts hopen dat de ontvanger de boodschap opneemt en die betekenis eraan geeft, welke door de zender bedoeld was. Een communicatiemiddel is dus alleen de drager van een boodschap. Wat er uiteindelijk aan informatie bij de ontvanger terecht komt en wat deze met de boodschap doet is afhankelijk van allerlei factoren.

Significant

Een statistisch begrip dat betekent dat de kans dat een bepaald verschijnsel bepaald verschijnsel voorkomt groter is dan het toeval normaal gesproken wil.

Customer Relationship Management

CRM is een bedrijfsstrategie die zich richt op het realiseren van bedrijfsdoelstellingen en het creëren van duurzaam concurrentievoordeel door relaties met individuele klanten aan te gaan, te onderhouden, te maximaliseren en - indien onvoldoende rendabel - te beëindigen. Om maximaal aan klanten te kunnen verdienen moeten klanten tevreden gesteld worden en langdurig aan de organisatie verbonden worden. Vandaar de grote aandacht voor klanttevredenheid en klantbehoud.

Socio-demografische factoren

Voorbeelden van enkele socio-demografische factoren zijn onder andere: geslacht, leeftijd en opleidingsniveau.

4.6 Uitvoeringsprocedures en verloop van het (veld-)werk

Er is gekozen voor het afnemen van een enquête bij de bewoners van Lefier Zuidoost Drenthe. De enquête is via de post verzonden aan de bewoners die wonen op de adressen beschreven in de populatie. We hebben per adres/huishouden één enquête op de post gedaan, dit zijn in totaal 114 adressen. Bij de enquête zat een begeleidende brief waarin we hebben uitgelegd waarvoor en waarnaar we onderzoek doen en hebben we vriendelijk verzocht om medewerking van de bewoners. De enquête is verzonden op 15 maart met een retourenvelop zodat de bewoners de enquête gratis en anoniem terug konden sturen. In de begeleidende brief staat dat de bewoners de brief voor 22 maart 2010 terug moesten sturen. Ze hebben dus ruim een week de tijd gehad om de enquête terug te zenden. Daarnaast hadden de bewoners de mogelijkheid om de enquête bij het kantoor van Lefier Zuidoost Drenthe in te leveren en de mogelijkheid om vragen te stellen. Hier is geen gebruik van gemaakt. Omdat de respons voor 24 maart onder de 50% was, zijn wij op woensdag 24 maart persoonlijk bij de adressen langs gegaan om de enquêtes persoonlijk op te halen.

4.7 Respons/non-respons

Er zijn via de post twintig enquêtes retour gezonden. Deze zijn door middel van de retourenvelop die wij bij de enquête hebben bijgevoegd teruggezonden. De respons was 17.5% en dus te laag. Op woensdag 24 maart 2010 zijn wij daarom naar Klazienaveen en Emmen gegaan om persoonlijk bij de mensen langs te gaan. Daar hebben we de bewoners gevraagd de enquête alsnog in te vullen en op te sturen.

Dertig bewoners hebben aangegeven niet mee te willen werken aan het onderzoek. Een aantal bewoners stonden negatief tegenover de enquête. Redenen die hiervoor gegeven zijn:

- Het heeft geen zin om de enquête in te vullen, want Lefier doet toch wat ze zelf willen.
- Na uitvoering van de energiebesparende werkzaamheden hebben bewoners niet vernomen dat het zuiniger is geworden.
- Lefier voert die werkzaamheden alleen maar uit, omdat ze er subsidie voor krijgen.
- Ik doe niet mee aan de enquête, ik heb al zo vaak aangegeven tevreden te zijn.

37 bewoners hebben wij niet persoonlijk kunnen benaderen, omdat zij niet thuis waren. Om zoveel mogelijk mensen te bereiken zijn wij zowel 's middags als 's avonds bij de mensen aan de deur geweest. Aan de deur zijn nog vier enquêtes afgenomen en tien bewoners hebben aangegeven de enquête alsnog op te sturen. Helaas hebben wij tot op heden deze enquêtes niet ontvangen. De totale respons van het onderzoek is 24. Dit betekent een respons van 21%.

Een onverwachte wending tijdens ons onderzoek is dat Lefier met een aantal andere organisaties ook een enquête heeft gestuurd in dezelfde periode als dat wij de enquête hebben verzonden. Dit heeft de respons van 21% op ons onderzoek kunnen beïnvloeden. Hierdoor is de respons mogelijk lager. Een aantal bewoners die wij hebben gesproken hebben aangegeven niet aan alle enquêtes mee te willen werken, omdat ze steeds vaker enquêtes ontvangen.

Twee enquêtes zijn retour afzender naar ons terug gezonden, omdat deze adressen niet zijn bewoond.

4.8 Analysemethoden

Bij dit onderzoek is gebruik gemaakt van een kwantitatief onderzoek. Bij kwantitatief onderzoek verzamelt de onderzoeker cijfermatige gegevens. Deze gegevens worden ingevoerd in een gegevensbestand om ze met behulp van statistische technieken te analyseren. Bij kwantitatief onderzoek horen methoden zoals vragenlijsten, experimenten, analyse van bestaande gegevens¹¹.

¹¹ Verhoeven, N. (2007) Wat is onderzoek? Pagina 102. Amsterdam: Boom onderwijs

De gegevens die uit de enquêtes naar voren komen zijn verwerkt met SPSS. Met SPSS kunnen data worden gemaakt, bewerkt en geanalyseerd. Het is dus makkelijk om hiermee gegevens te verwerken, statistieken op te stellen en verbanden te leggen. De codering die wij toepassen vindt u in bijlage 2.

De meeste vragen in de enquête zijn op nominaal meetniveau. Dit houdt in dat de variabelen opgebouwd zijn uit losse categorieën. Met de categorieën van nominale variabelen kan niet worden gerekend, de toegekende cijfers zijn slechts codes. Ze worden ook wel kwalitatief genoemd. De grafiektypes die op nominaal meetniveau kunnen worden toegepast zijn cirkeldiagrammen en staafdiagrammen. De functie van een cirkeldiagram is het tonen van de verhouding tussen de verschillende categorieën, je ziet in één oogopslag welke taartpunt het grootst is en welke het kleinst. Het staafdiagram wordt onder dezelfde voorwaarden toegepast als het cirkeldiagram: laag meetniveau, het beschrijven van de verhouding tussen de verschillende categorieën, slechts enkele waarden. Zo kun je snel zien in welke categorieën zich de meeste waarnemingen bevinden. Naast de vragen op nominaal meetniveau is er één vraag op ordinaal niveau. Dit wordt toegepast bij vragen waar er al een rangorde in de variabelen zit en worden op een iets hoger niveau gemeten. Een voorbeeld hiervan is bijvoorbeeld opleidingsniveau of inkomen. De grafiektypes die hierbij kunnen worden toegepast zijn cirkeldiagrammen, staafdiagrammen of een boxdiagram. Het boxdiagram geeft de vijftig procent middelste waarnemingen weer. Een boxdiagram is dus een geschikte figuur als je zowel de middelste vijftig procent als de uitschieters wilt weergeven. Tot slot zijn er vijf vragen op ratio niveau. Variabelen op dit niveau zijn numeriek, met de waarden kan daadwerkelijk gerekend worden. Hierbij kan een histogram, lijngrafiek en spreidingsdiagram gemaakt worden¹².

4.9 Maatregelen om validiteit/geldigheid en betrouwbaarheid te optimaliseren

Als bepaalde onderwerpen in de enquête gevoelig liggen bij de respondenten bestaat de kans dat er sociaal wenselijke antwoorden worden gegeven. Hierdoor daalt de betrouwbaarheid van het onderzoek. Dit zijn de vragen uit onze enquête die sociaal wenselijk beantwoord kunnen worden en waar rekening mee gehouden moet worden bij het analyseren van deze vragen;

- Wist u voorafgaande aan deze enquête wat de 70% regeling inhoudt?
- Gaat u bewust met energie om?

Om de betrouwbaarheid van het onderzoek zo hoog mogelijk te houden is rekening gehouden met een aantal zaken in de opgestelde enquête. Ten eerste zijn er zo min mogelijk suggestieve vragen gesteld zodat de respondenten niet in een bepaalde richting geduwd worden. Ten tweede zijn er geen normatieve termen gebruikt en is de respondenten de mogelijkheid gegeven om kwalitatief te antwoorden door middel van open vragen. Om de betrouwbaarheid te optimaliseren is er geen steekproef gedaan. Hierdoor hebben alle 114 adressen de mogelijkheid gekregen om te reageren. Op deze manier wordt er een beeld geschetst van alle meningen van deze groep bewoners. Tot slot is de enquête meerdere malen aan proefpersonen uit verschillende leeftijdscategorieën voorgelegd om zo de kwaliteit van de enquête te optimaliseren.

¹² Verhoeven, N. (2007) Wat is onderzoek? Pagina 102. Amsterdam: Boom onderwijs

5. Onderzoekresultaten

5.1 Inhoud van de 70% regeling

Om het onderzoek te kunnen uitvoeren, hoe de deelname van bewoners aan bouwprojecten/renovaties vergroot kan worden, is het goed om eerst te kijken wat er in de wet geregeld wordt met betrekking tot het wel of niet mogen uitvoeren van renovatieplannen. De volgende onderzoeksvraag wordt daardoor beantwoord: Wat houdt de 70% regeling in?

In art 7: 220 BW staan regels over het uitvoeren van werkzaamheden aan het gehuurde door de verhuurder. In art 7: 220 lid 1 BW staat dat indien gedurende de huurtijd dringende werkzaamheden moeten worden uitgevoerd, de huurder daarvoor de gelegenheid moet geven. Huurders kunnen dan nog wel aanspraak maken op vermindering van de huurprijs of op ontbinding van de huurovereenkomst en op schadevergoeding.

In art 7: 220 lid 2 BW staat dat lid 1 ook van toepassing is wanneer de verhuurder met voortzetting van de huurovereenkomst wil overgaan tot renovatie. De verhuurder is dan verplicht de huurders en eventuele onderhuurders een redelijk voorstel te doen. Dit voorstel moet schriftelijk worden gedaan door de verhuurder. De bedoeling van dit vormvereiste is dat een schriftelijk voorstel bijdraagt tot goed overleg. Het niet voldoen aan deze formaliteiten maakt het voorstel nietig of vernietigbaar. Onder renovatie wordt ook verstaan; sloop met vervangende nieuwbouw en gedeeltelijke verandering of toevoeging.

In art 7: 220 lid 3 BW staat dat indien de renovatie tien of meer woningen of bedrijfsruimten betreft die een bouwkundige eenheid vormen, wordt het in lid 2 bedoelde voorstel vermoed redelijk te zijn, wanneer 70% of meer huurders daarmee heeft ingestemd.

De huurder die niet met het voorstel heeft ingestemd, kan binnen acht weken na de schriftelijke kennisgeving dat 70% heeft ingestemd een beslissing van de rechter vorderen over de redelijkheid van het voorstel.

Indien de huurder (van woon- of bedrijfsruimte) een redelijk voorstel tot renovatie van de verhuurder niet aanvaardt, kan de verhuurder zich tot de rechter wenden met de vordering dat de rechter het voorstel redelijk verklaart¹³.

Bij de beoordeling door de rechter of er van een redelijk voorstel sprake is spelen de aard van de werkzaamheden, de noodzaak van de medewerking van de huurder, de financiële consequenties voor de verhuurder, de huurprijsverhoging voor de huurder, de mogelijkheid van een vervangend huurobject voor de huurder en de overige omstandigheden een rol. De verhuurder zal moeten stellen en zo nodig bewijzen dat zijn voorstel redelijk is. Voor huurders spelen emotie vaak een rol (ingrijpen in het dagelijkse leven, leeftijd van huurder, fysieke beperkingen). Een redelijk voorstel kan daarom voor de huurder toch onredelijk overkomen. Zowel de huurder als de verhuurder dienen zich deze belemmeringen op emotioneel vlak te realiseren¹⁴.

In art 7: 220 lid 4 BW staat dat de voorgaande leden niet afdoen aan de bevoegdheid van de verhuurder om de huurovereenkomst op te zeggen op grond dat hij de zaak dringend nodig heeft voor renovatie, voor zover zulks kan worden gebracht onder de wettelijke opzeggingsgronden die gelden voor een onroerende zaak als waarop de huurovereenkomst betrekking heeft¹⁵.

Concluderend mag de verhuurder zijn renovatieplannen doorzetten wanneer 70% van de huurders instemt met de renovatieplannen. De huurder die de renovatie niet wil zal de rechter om een beslissing kunnen vragen over de redelijkheid van het voorstel. Vindt de rechter het voorstel redelijk

¹³ Wetgeving Makelaardij O.G. (2008/2009). Artikel 7: 220 BW dringende werkzaamheden. Deventer: Kluwer.

¹⁴ Huurgeschil.nl (2010). Renovatie van gehuurde ruimten. Gevonden 9 februari, 2010 op

<http://www.huurgeschil.nl/index.php?page=renovatie.php>

¹⁵ Wetgeving Makelaardij O.G. (2008/2009). Artikel 7: 220 BW dringende werkzaamheden. Deventer: Kluwer.

dan zal de huurder de renovatieplannen moeten aanvaarden. Dit betekent niet dat de huurder aan dit voorstel mee moet werken, de huurder kan de huurovereenkomst ook beëindigen.

5.2 Mening bewoners over de 70% regeling

5.2.1 Wisten bewoners voorafgaand wat de 70% regeling inhoudt?

58% van de respondenten heeft aangegeven voorafgaand aan de uitleg over de 70% regeling te weten wat deze regeling inhoudt. 37,5% heeft aangegeven niet op de hoogte te zijn van wat de 70% regeling inhoudt.

	Frequentie	Percentage
Ja	14	58,3
Nee	9	37,5
Niet ingevuld	1	4,2
Totaal	24	100,0

Figuur 2: Kennis van 70% regeling voorafgaand aan uitleg

Na uitleg van de regeling heeft 96% aangegeven begrepen te hebben wat de 70% regeling inhoudt. Eén respondent heeft deze vraag niet beantwoord.

5.2.2 Beoordeling bewoners naderhand over 70% regeling

Op de vraag wat de mening van de bewoners over de 70% regeling is, hebben 21 respondenten hun mening gegeven. Zeven respondenten staan negatief tegenover de 70% regeling. Dertien respondenten staan positief tegenover deze regeling en één respondent staat er neutraal tegenover.

De respondenten die negatief tegenover deze regeling staan geven hierover het volgende aan. Aangezien er geen inzicht wordt gegeven in de uitslag is het niet zeker of de uitkomsten waarheidsgetrouw zijn. Daarnaast geeft één respondent aan dat de meeste mensen die instemmen met deze regeling huurtoeslag ontvangen. Hierdoor zouden zij een huurverhoging van € 15,- niet merken terwijl deze respondent het niet kan missen. Verder geeft een respondent aan dat de overige 30% zijn eigen keuze moet kunnen maken en dat het dus niet verplicht moet worden gesteld. Een andere respondent vindt een regeling aanvaardbaar, maar is het niet eens met het percentage van 70%. Tot slot is er aangegeven dat mensen geen stem mogen hebben over iets van wat hen niet aangaat.

Een aantal respondenten die positief zijn over deze regeling geven onder andere het volgende aan. De regeling is goed, omdat er dan eerder wordt gewerkt aan deze oude woningen. Het is dus voor zowel de huurder als verhuurder gunstig. Een andere respondent vindt de regeling positief, omdat dan de woningen allemaal tegelijk worden aangepast waardoor de woningen nieuwer lijken.

5.2.3 70% regeling invloed op keuze deelname

Aan de bewoners is de vraag gesteld of de 70% regeling invloed heeft gehad op de keuze om wel of niet deel te nemen aan energiebesparende werkzaamheden. Op deze vraag hebben zeven respondenten aangegeven dat de regeling invloed heeft gehad op de keuze om wel of niet mee te doen. Wat de precieze invloed is geweest, dat wordt niet duidelijk uit de enquête. Twaalf respondenten hebben aangegeven dat de regeling hierop geen invloed heeft. Er zijn vijf respondenten die deze vraag niet hebben beantwoord.

5.2.4 Lefier 70% toepassen?

Op de vraag of Lefier de 70% regeling moet toepassen geven elf respondenten (46%) aan dat wat hen betreft de regeling mag worden toegepast. Een aantal redenen die daarvoor worden aangegeven zijn:

- De woningen worden er beter van.
- De woningen moeten ook worden voorbereid op de toekomst.
- Niet iedereen wil deze werkzaamheden in en om huis en zonder de regeling zouden deze werkzaamheden dus niet worden uitgevoerd.

Zeven (29%) respondenten vinden dat Lefier de 70% regeling niet moet toepassen. Redenen hiervoor zijn dat men vindt dat andere mensen niet verplicht moeten worden mee te werken aan iets wat ze liever niet willen. Een bijkomende reden is dat er aan de werkzaamheden een huurverhoging vastzit. Mensen die dus niet mee willen werken en gedwongen worden mee te werken, zitten dus ook nog eens vast aan een huurverhoging. Een ander respondent geeft aan het niet eerlijk en democratisch te vinden.

Er is gekeken of er een verband bestaat tussen de leeftijd van de bewoner en de keuze om wel of niet mee te doen aan de energiebesparende werkzaamheden. In figuur 3 is dit weergegeven.

		Leeftijd				Totaal
		<= 33	34 - 52	53 - 72	73+	
Moet de regeling toegepast worden?	Ja	5	4	2	0	11
	Nee	0	3	1	3	7
Totaal		5	7	3	3	18

Figuur 3: verband tussen leeftijd en of de regeling toegepast moet worden

Opvallend is dat alle respondenten onder de leeftijd van 33 van mening zijn dat de regeling moet worden toegepast. Naarmate de respondenten ouder worden zijn er meer respondenten die aangeven dat de regeling wat hen betreft niet hoeft te worden toegepast.

5.3 Communiceren Lefier naar bewoners

5.3.1 Middelen en doel

Lefier heeft aangegeven dat zij de bewoners hebben benaderd door middel van het sturen van een brief en een voorlichtingsbrochure. Daarnaast hebben zij een voorlichtingsbijeenkomst georganiseerd voor de bewoners zodat zij de mogelijkheid krijgen om vragen te stellen. Lefier kan op deze bijeenkomst zelf toelichten wat de energiebesparende werkzaamheden precies inhouden en wat de voordelen hiervan zijn. Tot slot hebben alle bewoners de kans van Lefier gekregen om een persoonlijk gesprek aan te vragen voor de dingen die nog onduidelijk waren.

5.3.1.1 Op welke wijze zijn bewoners benaderd?

In de enquête die bij de bewoners is afgenomen zijn verschillende resultaten naar voren gekomen over de benaderingswijze. Deze resultaten staan in de grafiek op de volgende pagina schematisch weergegeven.

Lefier heeft aangegeven een brief gestuurd te hebben naar alle bewoners van de adressen waarbij onderzoek is uitgevoerd. Uit het onderzoek is naar voren gekomen dat van de 24 respondenten, vijf respondenten (21%) geen brief hebben ontvangen van Lefier over de energiebesparende werkzaamheden. Dit waren geen nieuwe bewoners van deze woningen. Naast de brief geeft Lefier

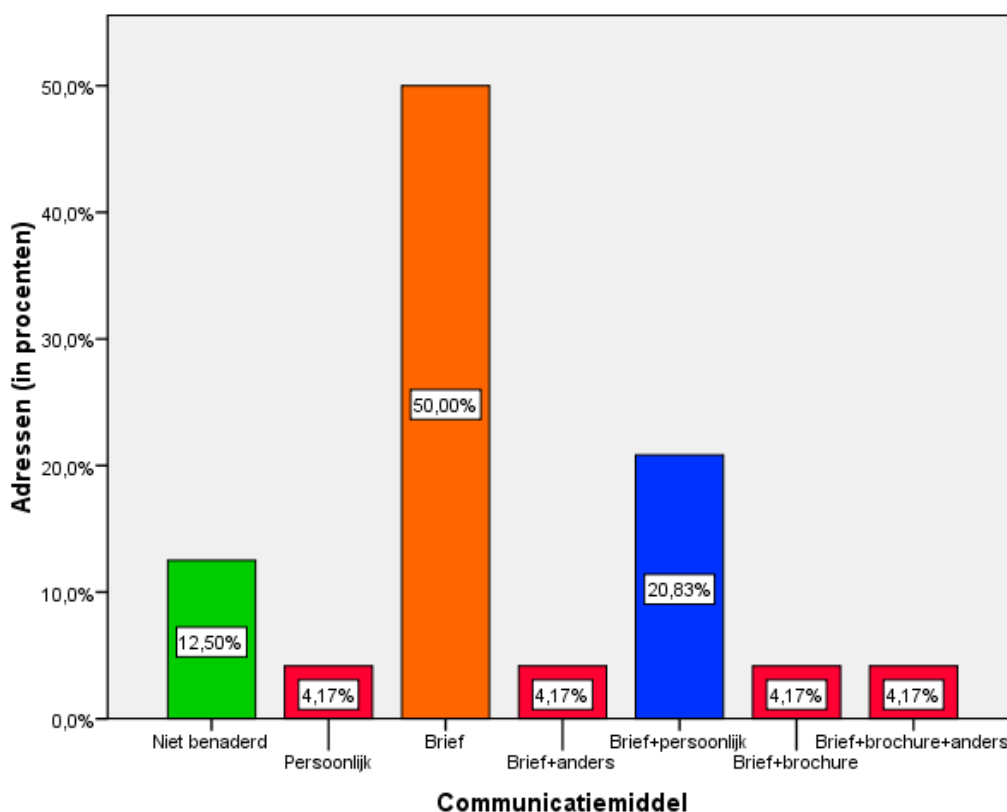
aan een brochure met informatie naar de bewoners van de adressen gestuurd te hebben over de energiebesparende werkzaamheden.

Het is voor Lefier belangrijk dat de informatie die zij aan de bewoners aanbieden serieus wordt genomen en dat de bewoners de moeite nemen om het aandachtig door te lezen. Hierdoor worden er een hoop onduidelijkheden bij de bewoners en communicatiestoornissen voorkomen.

Tot slot is er een mogelijkheid gegeven voor een persoonlijke benadering in de vorm van een persoonlijk gesprek. Ook hierover is een vraag gesteld. Er zijn zes respondenten die hebben aangegeven persoonlijk benaderd te zijn, vijftien respondenten zeggen niet persoonlijk benaderd te zijn. Dit zou kunnen liggen aan het feit dat de kans voor een persoonlijk gesprek zelf aangevraagd moet worden bij Lefier.

Uit de enquête is gebleken dat er bij een aantal respondenten nog andere mogelijkheden zijn aangeboden om informatie te kunnen verkrijgen. Er wordt door een respondent aangegeven dat er de mogelijkheid bestond om naar voorbeeldwoningen te komen kijken. Daarnaast wordt er door een andere respondent aangegeven dat de mogelijkheid bestond dat zij zich konden melden tijdens een spreekuur. Deze twee opties worden als positief ervaren.

Hieronder staat een grafiek weergegeven die de informatieverstrekking van Lefier weergeeft en welke communicatiemiddelen zij hiervoor gebruikt hebben. Er hebben 24 respondenten gereageerd en dit is in de grafiek in procenten weergegeven. 50% is benaderd door middel van een brief en 21% is benaderd door een brief en daarnaast ook persoonlijk.



Figuur 4: Informatieverstrekking van Lefier

5.3.2 Onderscheid in doelgroep

Mensen uit verschillende doelgroepen willen over het algemeen op verschillende manieren benaderd worden. Een voorbeeld hiervan is dat ouderen over het algemeen minder zaken via internet regelen dan jongeren¹⁶. Uit figuur 4 blijkt dat de variatie aan verschillende communicatiemiddelen gering is. Er wordt gebruik gemaakt van drie communicatiemiddelen waarvan er twee redelijk hoge ontvangstpercentages hebben. Dit betekent dat het overige communicatiemiddel (in dit geval de brochure) niet ontvangen wordt door de bewoners. Er is onderzoek gedaan naar het verband tussen de leeftijd en de tevredenheid over de benaderingswijze. De verwachting was dat de benaderingswijze per leeftijd verschillend zou zijn. Bijvoorbeeld dat oudere mensen liever persoonlijk benaderd wilde worden in plaats van per brief. Uit de vergelijking tussen de leeftijd en hoe bewoners graag benaderd willen worden, blijkt dat de respondenten over het algemeen tevreden zijn over de benaderingswijze en dat er geen onderscheid gemaakt hoeft te worden.

5.4 Ontvangen boodschappen door bewoners

Lefier heeft naar alle adressen een brief verzonden met daarin het verzoek om mee te doen aan de energiebesparende werkzaamheden die Lefier aanbiedt. Naast deze brief is er een voorlichtingsbrochure verzonden met daarin informatie over de inhoud van de werkzaamheden en over de overige zaken die daarbij komen kijken. Verder is er door Lefier een voorlichtingsbijeenkomst georganiseerd.

5.4.1 Reactie bewoners op de ontvangen boodschappen

Om te achterhalen wat de bewoner heeft gedaan met de gekregen boodschappen is het goed om te kijken hoeveel mensen na het ontvangen van de voorlichtingsbrochure konden beslissen wel of niet mee te doen aan de energiesparende werkzaamheden. Bij vijftien respondenten (62,5%) is de informatie zodanig geweest dat zij een beslissing konden nemen om wel of niet mee te doen aan de energiebesparende werkzaamheden. Vijf (20,8%) respondenten zijn het daar niet mee eens. Vier respondenten hebben deze vraag niet beantwoord.

	Frequentie	Percentage
Ja	15	62,5
Nee	5	20,8
Niet ingevuld	4	16,7
Totaal	24	100,0

Figuur 5: Was de informatie voldoende zodat de bewoners een beslissing konden maken?

Een andere manier om te achterhalen wat de bewoner met de verkregen boodschap heeft gedaan is kijken hoeveel respondenten naar aanleiding van de boodschap de voorlichtingsbijeenkomst heeft bijgewoond. In onderstaande tabel is weergegeven dat 37,5% van de respondenten naar de voorlichtingsbijeenkomst is geweest. Uit dit onderzoek is gebleken dat 50% van de respondenten de voorlichtingsbijeenkomst niet heeft bezocht.

	Frequentie	Percentage
Ja	9	37,5
Nee	12	50,0
Niet ingevuld	3	12,5
Totaal	24	100,0

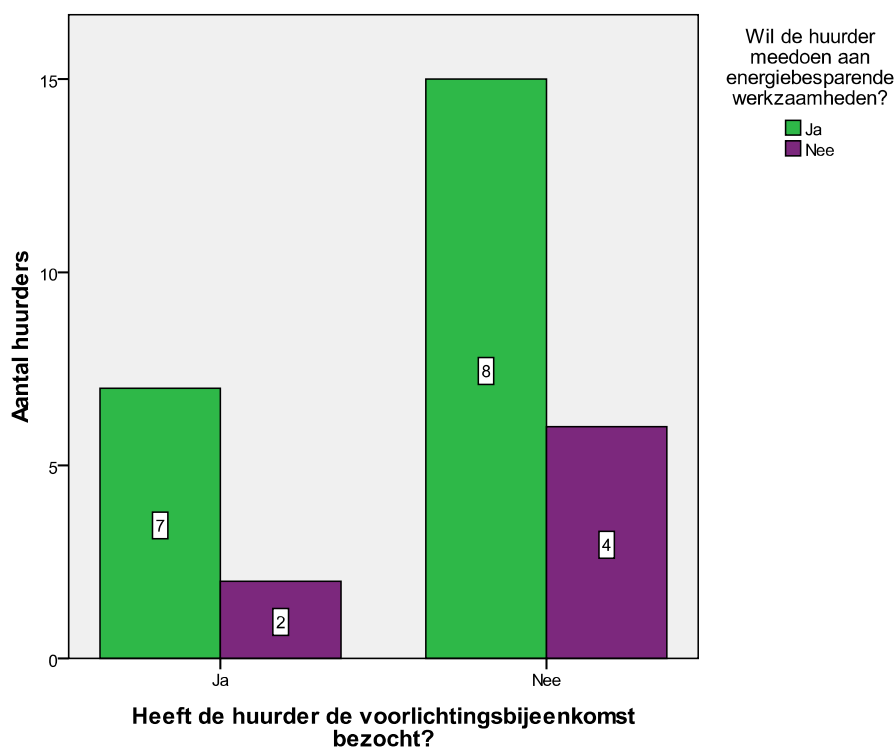
Figuur 6: Bezoek aan voorlichtingsbijeenkomst

¹⁶ Marketingfacts. (2004) Steeds meer ouderen zoeken op internet naar informatie over gezondheid. Gevonden 5 april 2010, op <http://www.marketingfacts.nl/berichten/steeds-meer-ouderen-zoeken-op-internet-naar-informatie-over-gezondheid/>

5.4.2 Effect van de boodschap op bewoners

Om de vraag te beantwoorden welk effect de verkregen boodschap op de bewoners heeft, is onderzocht of er een verband bestaat tussen de voorlichtingsbijeenkomst en de keuze om mee te doen aan de energiebesparende maatregelen.

In figuur 7 is een verband te zien tussen het aantal respondenten die niet deelnemen na het bezoeken van de voorlichtingsbijeenkomst. In totaal hebben negen respondenten de voorlichtingsbijeenkomst bezocht, waarvan twee respondenten uiteindelijk niet mee wilden werken. Dit is een percentage van 22,2%. Twaalf respondenten hebben de voorlichtingsbijeenkomst niet bijgewoond waarvan vier respondenten niet mee wilden werken. Dit is een percentage 33,3%. Uit deze gegevens kan afgeleid worden dat de voorlichtingsbijeenkomst een positief effect heeft op de deelname aan de energiebesparende werkzaamheden. Het percentage dat niet mee wil werken na de voorlichtingsbijeenkomst is kleiner dan wanneer de voorlichtingsbijeenkomst niet wordt bezocht.



Figuur 7: Verband tussen aantal mensen die niet deelnemen na het bezoeken van de voorlichtingsbijeenkomst

5.4.3 Tevredenheid benaderingswijze

De bewoners is gevraagd of ze tevreden zijn met de benaderingswijze waarna ze zelf konden aangeven hoe ze het liefst benaderd willen worden in de toekomst. Bij de vraag of de bewoner tevreden was met de huidige benaderingswijze antwoordde 21% van de respondenten dat zij niet tevreden zijn met de huidige benaderingswijze. 67% is wel tevreden en 12,5% heeft geen antwoord gegeven.

Om erachter te komen waarom 21% van de respondenten ontevreden is over de huidige benaderingswijze is de vraag gesteld op welke manier zij graag geïnformeerd willen worden door Lefier. Er zijn tien respondenten die deze vragen hebben beantwoord. Hieronder wordt aangegeven per communicatiemiddel hoeveel mensen hier wel of niet door benaderd willen worden;

Mening van bewoners over huidige benaderingswijze		
	Frequentie (adressen)	Percentage
Persoonlijk	1	10
Brief	6	60
Brief + persoonlijk	2	20
Brief + brochure + persoonlijk	1	10
Totaal	10	100

Figuur 8: Op welke manier wilt u geïnformeerd worden door Lefier?

Uit de tabel komt naar voren dat de meeste respondenten het prettig vinden om via een brief benaderd te worden, namelijk 60%. Daarnaast komt er naar voren dat 20% van de respondenten het fijn vindt om persoonlijk benaderd te worden door Lefier en aan de hand van een brief. Van de overige 20% vindt 10% het fijn om alleen persoonlijk benaderd te worden en de andere 10% door meerdere communicatiemiddelen namelijk een brief, persoonlijk en een brochure.

83% van de respondenten vindt dat zij op tijd zijn benaderd door Lefier over de energiebesparende werkzaamheden. Daarnaast vindt 4% de benadertijd onvoldoende. Drie van de 24 respondenten heeft deze vraag niet beantwoord.

5.4.4 Redenen van deelname aan renovatieproject

Respondenten hebben verschillende beweegredenen om deel te nemen aan de energiebesparende werkzaamheden. 66% van de respondenten heeft aangegeven mee te willen doen aan de renovatie die in september 2009 is aangeboden. 30% van de respondenten wilde niet mee doen en de overige respondenten heeft niet geantwoord op deze vraag. De meest voorkomende reden om wel mee te doen aan de renovatie is het verminderen van het energieverbruik waardoor een positieve bijdrage wordt geleverd aan het milieu. Daarnaast vonden de mensen het belangrijk dat het comfortverhogend is.

De overige 30% heeft aangegeven de huurverhoging te hoog te vinden. Daarnaast was het niet precies duidelijk hoeveel energie de bewoner daadwerkelijk zou besparen.

Respondenten hebben aangegeven wat zij in de toekomst anders willen zien om wel mee te willen werken. Er zou geen huurverhoging tegenover moeten staan of bewoners moeten er zeker van zijn dat de energiekosten zodanig zou dalen dat het de huurverhoging zou compenseren. Daarnaast wordt er aangegeven dat huurders een keuze willen maken uit de aangekondigde maatregelen.

Er is onderzocht of het krijgen van huurtoeslag invloed heeft op het meedoen aan de energie besparende renovaties. In figuur 9 staan de uitkomsten van deze vergelijking. Hieruit blijkt dat het percentage respondenten die huurtoeslag krijgen, eerder mee willen werken aan energiebesparende renovatieprojecten dan mensen die geen huurtoeslag krijgen.

Wil de huurder mee doen aan energiebesparende werkzaamheden versus Huurtoeslag					
			Huurtoeslag		Totaal
			Ja	Nee	
Wil de huurder mee doen aan energiebesparende werkzaamheden	Ja	Aantal + percentage	10 83,3%	5 55,6%	15 71,4%
	Nee	Aantal + percentage	2 16,7%	4 44,4%	6 28,6%
Totaal		Aantal + percentage	12 100,0%	9 100,0%	21 100,0%

Figuur 9: Deelname naar huurtoeslag

5.4.5 Ontvangen boodschappen voldoende?

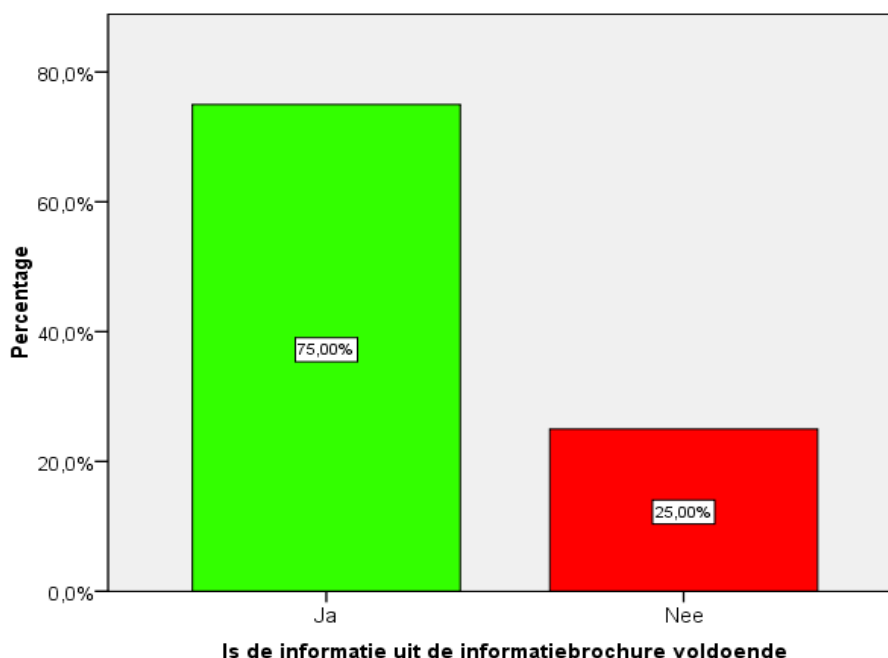
Er zijn boodschappen verzonden met behulp van verschillende communicatiemiddelen. Ten eerste wordt er gebruik gemaakt van een brief. Hierin staat dat Lefier van plan is om het energielabel te verhogen door middel van energiebesparende werkzaamheden. Ten tweede wordt er een voorlichtingsbrochure verzonden naar de bewoners. Hierin staat wat de energiebesparende werkzaamheden inhouden en wat de voor- en nadelen van de werkzaamheden zijn. Daarnaast wordt er informatie gegeven over:

- Kosten
- 70% regeling
- De uitvoering van de werkzaamheden
- Wat er van de bewoners verwacht wordt
- Wat het de bewoner oplevert
- Wat te doen bij overlast
- Wat te doen bij schade

Tot slot bestaat er de mogelijkheid om een persoonlijk gesprek aan te vragen voor verdere toelichtingen of vragen.

In totaal zijn er twintig respondenten die een brief hebben ontvangen met informatie en inlichtingen betreffende de energiebesparende werkzaamheden. Er zijn twee respondenten die een voorlichtingsbrochure hebben ontvangen en tot slot zijn er zes respondenten die persoonlijk zijn benaderd of een persoonlijk gesprek aan hebben gevraagd. Drie respondenten geven aan helemaal niet benaderd te zijn.

In de enquête is de vraag aan de bewoners gesteld of de informatie uit de voorlichtingsbrochure zodanig was opgesteld om te kunnen beslissen over deelname wat betreft de energiebesparende werkzaamheden. In de grafiek hieronder komen de resultaten van deze vraag naar voren. 62,5% zegt aan de hand van deze informatie een beslissing te kunnen hebben genomen over deelname aan de energiebesparende werkzaamheden en 20,8% zegt aan de hand hiervan geen beslissing te kunnen nemen.



Figuur 10: Is de informatie uit de brochure voldoende?

Interessant is om te achterhalen over welk onderwerp de respondenten vinden dat zij voldoende en/of onvoldoende geïnformeerd te zijn. 12,5% van de respondenten geeft aan voldoende voorgelicht te zijn over de energiebesparende werkzaamheden. 8,3% zegt voldoende te zijn voorgelicht over alle onderwerpen die in de enquête naar voren komen namelijk: kosten, 70% regeling, uitvoering, verwachting, wat het oplevert, overlast en schade. De overige 62,5% is verdeeld over alle onderwerpen.

De respondenten hebben aangegeven waarover zij onvoldoende zijn voorgelicht. Ten eerste wordt er gezegd dat er aan de bewoners niks wordt gevraagd en dat de overlast veel groter was tijdens de energiebesparende werkzaamheden dan Lefier de bewoners heeft verteld. Daarnaast wordt er gezegd dat de in de brochure gehanteerde uitgangspunten niet reëel zijn. De voorgestelde besparingen houden geen rekening met reeds getroffen maatregelen, waardoor de besparingen lager uitvallen. Daarentegen wordt de huur wel verhoogd.

De voorlichtingsbijeenkomst is voor de bewoners bedoeld om extra informatie te ontvangen en om vragen te stellen over zaken die nog niet duidelijk zijn. Wij hebben de mensen die de voorlichtingsbijeenkomst hebben bezocht gevraagd hun mening te geven hierover. In totaal zijn er negen respondenten die de voorlichtingsbijeenkomst hebben bezocht. Vier hiervan vonden dat zij tijdens deze voorlichtingsbijeenkomst voldoende informatie hebben ontvangen en vijf hiervan hebben wat gemist.

Hieronder volgen de opmerkingen van bewoners die wat hebben gemist tijdens te voorlichtingsbijeenkomst;

- Ik heb wat gemist, namelijk informatie over de bijkomende lasten.
- Ik heb wat gemist, namelijk dat de aangekondigde huurverhoging pas tijdens de voorlichting op individueel niveau bekend werd gemaakt. Ik zou dit graag vooraf en schriftelijk ontvangen, te meer omdat ik niet altijd in de gelegenheid ben om dergelijke voorlichtingen te bezoeken.
- Ik heb wat gemist, namelijk het toegezegde huisbezoek heeft niet plaatsgevonden.
- Ik heb wat gemist, namelijk de volledige renovatie.
- Ik heb wat gemist, namelijk begrip.
- Uiteindelijk brachten de werkzaamheden meer troep met zich mee dan ik had gedacht.

Dit zijn opmerkingen die door Lefier in de toekomst mee kunnen worden genomen bij de voorbereidingen op voorlichtingsbijeenkomsten.

5.4.6 Vertrouwen van bewoners

Tijdens het opstellen van de enquête zijn een aantal vragen opgesteld over het vertrouwen van bewoners in woningcorporatie Lefier. Lefier heeft deze vragen verwijderd uit de enquête. Wel hadden de bewoners de gelegenheid om op- of aanmerkingen te vermelden. Deze reacties lopen sterk uiteen. Er zijn respondenten die aangegeven hebben tevreden zijn over Lefier, maar er zijn ook veel respondenten die niet tevreden zijn. Hier werd genoemd dat woningcorporatie Lefier afspraken niet na komt. Daarnaast werd er aangegeven dat wanneer er renovaties uitgevoerd waren, de afwerking niet goed is. Ook heeft een respondent aangegeven niet mee te willen werken aan de enquête omdat Lefier toch alleen doet wat zij zelf willen. Tot slot is de informatie die verstrekt wordt niet altijd duidelijk. Er is bijvoorbeeld niet gesproken of de maatregelen gevolgen hebben voor de waarde van de woning en of dit gevolgen heeft voor de gemeentelijke belastingen.

5.4.7 Inspraak bewoners

De bewoners hebben de gelegenheid naar de voorlichtingsbijeenkomst te gaan. Hier kunnen ze reageren op het gekregen voorstel. Daarnaast konden ze een persoonlijke afspraak maken dat Lefier langs kwam bij de bewoner. Op die manier kon worden laten zien wat er precies onder de renovatie valt.

In de enquête is de bewoners de vraag gesteld wat ze in de toekomst graag anders willen zien. Hieruit is naar voren gekomen dat bewoners meer betrokken willen worden met de renovatie. Er moet bijvoorbeeld een telefoonnummer beschikbaar zijn van de opzichter. Ook hier wordt weer aangegeven dat mensen liever een keuze willen maken uit verschillende renovatiemaatregelen zodat ze niet verplicht zijn met alle punten akkoord te gaan. Bewoners willen dus meer inspraak.

5.4.8 Slotopmerkingen van de bewoners

Tot slot is de bewoners de mogelijkheid gegeven om hun mening te geven over de informatieverstrekking van Lefier en wat ze graag anders zouden zien. Hieronder volgen een aantal opmerkingen die de bewoners geven over de manier van communiceren over Lefier.

De positieve opmerkingen die naar voren zijn gekomen is voornamelijk dat men op tijd, kort en bondig wordt ingelicht over de werkzaamheden, plus dat de respondenten niet verplicht worden om mee te werken. Ook wordt genoemd dat door de isolatie het prettiger wonen is. Daarnaast wordt als positief genoemd dat vragen meteen gesteld kunnen worden en dat men het fijn vond om bij een renovatie te kijken die aan de gang was zodat ze goed inzicht kregen in zaken die bij een renovatie komen kijken.

Opmerkingen van de bewoner die door Lefier als tips kunnen worden gezien zijn voornamelijk dat er teveel onduidelijkheden zijn rondom de energiebesparende werkzaamheden. Ook vinden een aantal bewoners dat er te weinig informatie wordt gegeven. Een aantal specifieke opmerkingen die worden genoemd zijn;

- Er is op de eerste bijeenkomst niet gesproken over kosten ten gevolge van ventilatie enz.
- Wel tevreden op de wijze van voorlichting maar de voorlichting was niet compleet. Ze zijn andere dingen gaan doen dan wat ze zeiden. (bijv. het plaatsen van een mechanische ventilatie)
- Lefier komt met mededelingen als alles al vaststaat.
- Er waren al dingen gerenoveerd in mijn huis toen ze met een brief kwamen waarin je kan aanwijzen waar een koof wordt geplaatst. Mijn koof stond er net.

6. Conclusie

70% regeling

Verhuurders mogen renovatieplannen doorzetten wanneer 70% van de huurders instemt met de renovatieplannen. De huurder die de renovatie niet wil laten uitvoeren zal de rechter om een beslissing kunnen vragen over de redelijkheid van het voorstel. Vindt de rechter het voorstel redelijk dan zal de huurder de renovatieplannen moeten aanvaarden. Dit betekent niet dat de huurder aan dit voorstel mee moet werken, de huurder kan de huurovereenkomst ook beëindigen.

Lefier denkt erover de 70% regeling toe te passen om zo de energiebesparende werkzaamheden door te kunnen zetten. Uit onderzoek blijkt dat de meerderheid van de respondenten positief tegenover de 70% regeling staat en dat deze regeling geen invloed heeft op de keuze van de respondenten om wel of niet deel te nemen aan de energiebesparende werkzaamheden. 46% van de respondenten is van mening dat de regeling moet worden toegepast. 29% van de respondenten willen niet dat de 70% regeling wordt toegepast door Lefier. Redenen hiervoor zijn dat men vindt dat andere mensen niet verplicht moeten worden mee te werken aan iets wat ze liever niet willen. Een bijkomende reden is dat er aan de werkzaamheden een huurverhoging vastzit.

Benaderingswijze

Lefier is verplicht de bewoners te informeren over de energiebesparende werkzaamheden. Het doel van Lefier is om alle bewoners in te lichten en te zorgen dat iedereen achter de plannen staat. In dit onderzoek is onderzocht hoe en met wat voor communicatiemiddelen Lefier de bewoners het beste kan benaderen en wat voor effect dit heeft bij de bewoners. Het belangrijkste hierbij is dat de bewoner de boodschap daadwerkelijk ontvangt en verwerkt. Om ervoor te zorgen dat de bewoners de boodschap daadwerkelijk wil gaan verwerken hebben wij onderzocht of ze tevreden zijn met de benaderingswijze. 12,5% van de ondervraagden zegt niet benaderd te zijn door Lefier. Dit houdt in dat Lefier deze groep niet heeft bereikt. Hierdoor ontstaat de kans dat zij niet mee willen doen met de energiebesparende maatregelen omdat ze te weinig informatie hierover hebben ontvangen en niet weten wat er allemaal bij komt kijken. Uit het onderzoek kan worden geconcludeerd dat er geen gebruik van internet wordt gemaakt. Er is naar voren gekomen dat er verschillende leeftijdsgroepen bestaan onder de bewoners die zijn ondervraagd en hier wordt niet op ingespeeld door Lefier. De respondenten hebben aangegeven het liefst benaderd te worden via een brief of persoonlijk door Lefier. Dit zijn dan ook twee van de drie communicatiemiddelen die Lefier gebruikt om zijn bewoners te benaderen. Bij extra opmerkingen komt naar voren dat de gegeven voorlichting niet compleet was. Respondenten hebben informatie gemist over de kosten/huurverhoging. 83% van de respondenten is tevreden over de benaderingswijze en vinden dat ze op tijd zijn benaderd door Lefier over de energiebesparende werkzaamheden.

62.5 % van de respondenten heeft aangegeven dat de ontvangen informatie zodanig was dat zij konden beslissen om wel of niet mee te werken aan de energiebesparende werkzaamheden. 62.5% dat is een positief percentage. Hieruit blijkt toch dat de verzonden boodschap niet zodanig is dat alle bewoners een beslissing kunnen nemen. De informatieverstrekking/benaderingswijze kan dus beter. 20,8% van de respondenten vind de informatie onvoldoende om een beslissing te kunnen nemen.

Voorlichtingsbrochure

Maar 8,2% van de respondenten heeft aangegeven een voorlichtingsbrochure te hebben ontvangen. We hebben de bewoners gevraagd aan te geven of ze door de voorlichtingsbrochure voldoende geïnformeerd zijn. Een respondent vindt dat de in de brochure gehanteerde uitgangspunten niet reëel zijn. M³/prijs, voorgestelde besparingen houden geen rekening met reeds getroffen maatregelen, waardoor de besparingen lager uitvallen; echter de huur wordt wel verhoogd.

Voorlichtingsbijeenkomst

Lefier heeft ook een voorlichtingsbijeenkomst georganiseerd en uit onderzoek is gebleken dat de voorlichtingsbijeenkomst een positief effect heeft gehad op de deelname aan de energiebesparende werkzaamheden. Het percentage dat niet mee wil werken na de voorlichtbijeenkomst is kleiner dan wanneer de voorlichtingsbijeenkomst niet wordt bezocht.

Wel of niet meewerken?

Een belangrijke reden waarom de bewoners niet mee willen werken aan de energiebesparende werkzaamheden is de huurverhoging. De bewoners twijfelen erover of de woonlasten daadwerkelijk zullen dalen. Daarnaast is gebleken dat respondenten die huurtoeslag ontvangen vaker willen meewerken aan de energiebesparende werkzaamheden. Een verklaring hiervoor is, is dat wanneer er huurverhoging plaatsvindt de huurtoeslag ook zal stijgen. Hierdoor merken bewoners die huurtoeslag ontvangen minder van de huurverhoging.

Respondenten hebben verschillende beweegredenen om deel te nemen aan de energiebesparende werkzaamheden. 66% van de respondenten wilde meedoen aan de energiebesparende werkzaamheden. De meest genoemde reden is het verminderen van het energieverbruik. Respondenten hebben aangegeven dat zij in de toekomst geen huurverhoging willen of de bewoner moet er zeker van zijn daadwerkelijk energie te besparen.

Overige resultaten

Naast de respondenten hebben we een aantal bewoners aan de deur gesproken die een aantal opmerkingen hadden die wij dusdanig belangrijk vonden dat wij dit alsnog mee willen nemen in ons rapport. 29 bewoners hebben aangegeven niet mee te willen werken aan het onderzoek. Zij stonden negatief tegenover het onderzoek en Lefier. Een aantal bewoners stonden negatief tegenover de enquête. Redenen die hiervoor gegeven zijn:

- Het heeft geen zin om de enquête in te vullen, want Lefier doet toch wat ze zelf willen.
- Na uitvoering van de energiebesparende werkzaamheden hebben bewoners niet vernomen dat het zuiniger is geworden.
- Lefier voert die werkzaamheden alleen maar uit, omdat ze er subsidie voor krijgen.

Tot slot hebben de bewoners de gelegenheid gehad om op- of aanmerkingen te vermelden. Deze reacties lopen sterk uiteen. Er kan geconcludeerd worden dat bewoners meer betrokken willen worden bij de renovatie. Er zijn respondenten die aangegeven hebben tevreden zijn over Lefier, maar er zijn ook veel respondenten die niet tevreden zijn.

7. Aanbevelingen

Huurverhoging

Een veel voorkomend bezwaar om mee te werken aan de energiebesparende werkzaamheden is de huurverhoging. Door Lefier is aangegeven dat de huurverhoging gecompenseerd wordt door de verlaging van de energielasten. De respondenten hebben hier weinig vertrouwen in. Wij bevelen voor dit probleem de woonlastenwaarborg aan. Aedes vereniging van woningcorporaties en de Nederlandse Woonbond hebben samen een woonlastenwaarborg ontwikkeld. Hierdoor kunnen verhuurders en huurders samen afspraken maken over de doorberekening van de kosten van de energiebesparende werkzaamheden in de huur. Het doel hiervan is, is dat er een redelijke huurverhoging voor de huurder wordt toegepast. De huurverhoging moet lager zijn dan de gemiddelde lastendaling voor de huurder. Voor de huurder is dit positief, zij gaan dus uiteindelijk minder betalen voor meer wooncomfort. De woonlastenwaarborg kan op individueel niveau worden afgegeven, maar er moet rekening worden gehouden met de grote verschillen in het energieverbruik door huishoudens. Door bewoners goed te informeren over de woonlastenwaarborg en de bewoners het vertrouwen te geven dat de kosten gecompenseerd worden door de lastenverlaging zullen meer bewoners hoogstwaarschijnlijk mee willen werken aan de energiebesparende werkzaamheden.¹⁷

Een andere mogelijk is het afschaffen van de huurverhoging. Woningcorporatie Elkien uit Friesland is een corporatie die de huurverhoging uit loyaliteit aan de huurders heeft afgeschaft bij energiebesparende maatregelen. Pas bij mutatie van de woning wordt de huur verhoogd. Volgens mevrouw Van der Kloet, zij heeft gesproken met medewerkers van woningcorporatie Elkien, is het voordeliger voor de corporatie om in eerste instantie de huurverhoging bij energiebesparende werkzaamheden af te schaffen, omdat dit veel protest en oponthoud scheelt. Doordat bewoners sneller instemmen, kunnen de werkzaamheden eerder worden uitgevoerd. Op deze wijze worden de kosten gecompenseerd.¹⁸

Benaderingswijze en inspraak

Van de groep respondenten zegt 12,5% niet benaderd te zijn door Lefier over de energiebesparende werkzaamheden. Dit is een vrij grote groep voor een project waar de bewoner zoveel mogelijk bij betrokken zou moeten zijn. In de toekomst zou Lefier beter moeten onderzoeken of de bewoners daadwerkelijk informatie hierover hebben ontvangen.

In de huidige benaderingswijze wordt er door Lefier geen onderscheid gemaakt wat betreft het benaderen van verschillende doelgroepen. Op dit moment maakt Lefier alleen gebruik van een brief, brochure en een persoonlijk gesprek. Wat een uitkomst zou kunnen zijn om de jongere groep bewoners beter te bereiken is om internet te gebruiken. Via internet zou er informatie en vraag/antwoord mogelijkheden kunnen worden gegeven over de energiebesparende werkzaamheden. Een optie is een internetforum dat kan worden gebruikt om aan waardevolle klantgegevens te komen. Het voordeel van een forum is, dat het erg toegankelijk en laagdrempelig is. Door interactie met de bewoners te stimuleren kunnen er makkelijker klantgegevens worden verzameld en kan er beter in de behoeften van de bewoners worden voorzien.

Bij een ingrijpend project als deze is het belangrijk om de bewoners zoveel mogelijk te betrekken bij de veranderingen die er plaatsvinden. De respondenten zeggen het fijn te vinden benaderd te worden door middel van een brief. Om de klantenbinding te vergroten is persoonlijke communicatie een oplossing. Er zou eerst een informatiebrief kunnen worden gebruikt als voorbereiding en uitnodiging tot een persoonlijk gesprek. Door een persoonlijk gesprek aan te gaan met bewoners krijgen zij de kans om vragen te stellen en opmerkingen te geven over de energiebesparende werkzaamheden. De respondenten hebben aangegeven meer inspraak te willen in het hele project rondom de renovaties en op deze manier worden zij intensiever bij het project betrokken.

¹⁷ Woonbond (2009) Woonlastenwaarborg bij energiebesparing. Gevonden 12 april 2010, op: http://www.woonbond.nl/downloads/e_ woonlastenwaarborg.pdf

¹⁸ Elkien (2010) Aanpak 500 woningen Boarnsterhim en Opsterland. Gevonden 12 april 2010, op: https://www.elkien.nl/ik-huur-een-woning/energieprojecten/aanpak-500-woningen-boarnsterhim-en-opsterland.htm?stelID=2&itmID=5501&searching=huurverhoging*

Mochten de bovenstaande aanbevelingen niet het gewenste effect opleveren dan is het concept IS Maatwerk een mogelijk oplossing.¹⁹ IS Maatwerk is een organisatie dat de methode Community Planning gebruikt. Dit is een snel en interactief planproces waarbij communicatie, participatie en ruimtelijk ontwerp in een geïntegreerd proces worden uitgevoerd. Belangrijk is dat iedereen kennis heeft over wonen. Gelukkig is dat niet zo moeilijk want iedereen weet vanuit eigen ervaringen hoe je wilt wonen en wat wel en wat niet werkt in zijn/haar woonomgeving. IS Maatwerk neemt één of twee maanden de tijd voor de voorbereiding. In die tijd wordt veel gecommuniceerd met de betrokken partijen. Daarna organiseren zij een één of tweedaags ontwerpfestival waarbij alle betrokkenen uitgenodigd zijn een bijdrage te leveren aan het ontwerp. Het ontwerpfestival is laagdrempelig en heeft de sfeer van een festival. Voor de kinderen is er een plek waar zij onder begeleiding kunnen knutselen en tekenen, want ook zij leveren hun bijdrage. Kinderen zijn vaak onbevungen en hebben vaak inspirerende ideeën die in het ontwerp meegenomen kunnen worden. Na vier dagen wordt het resultaat gepresenteerd. Het concept IS Maatwerk heeft verschillende voordelen. Bewoners krijgen inspraak en worden betrokken bij het ontwerp en de uitvoering van het project. Er wordt geluisterd naar die ideeën die zij hebben. Deze ideeën worden vertaald in een ontwerp en omdat bewoners actief een bijdrage hebben geleverd ontstaan minder tegenwerkingen. Bewoners zijn dan al warmgelopen voor het project en zullen eerder vrijwillig deelnemen. Zo hoeft de 70% regeling misschien niet eens worden toegepast. Woningcorporaties besparen tijd en geld door het succes van medewerking. Minder tegenwerkingen betekent minder oponthoud bij de uitvoering van de plannen.

Benadertijd

Uit dit onderzoek blijkt dat respondenten de benadertijd voldoende vinden. Nu hebben de bewoners ongeveer drie weken de tijd om te beslissen om wel of niet mee te doen met de energiebesparende renovatieprojecten. Uit onderzoek uitgevoerd door woningcorporatie Portaal blijkt echter een andere uitkomst. Dit onderzoek had een respons van 64% en 565 respondenten hebben deze enquête ingevuld. Hieruit is gebleken dat ruim 40% van de bewoners graag een half jaar tot een jaar van te voren op de hoogte gesteld willen worden. 20% wilde zelfs een tot twee jaar van de voren geïnformeerd worden. Bewoners van Lefier geven aan dat de informatieverstrekking van Lefier niet altijd volledig is. Er is niet duidelijk hoeveel energie de bewoner daadwerkelijk gaat besparen. Op basis van deze uitkomsten bevelen wij aan de bewoners een half jaar van te voren te informeren over de werkzaamheden. Het effect hiervan is dat bewoners langer over hun beslissing kunnen nadenken. Daarnaast is er meer tijd om alle voordelen goed te communiceren naar de bewoners zodat de bewoners een beter beeld krijgen wat hun te wachten staat. Ook hebben de bewoners meer tijd om vragen te stellen over de werkzaamheden waardoor er meer begrip vanuit de bewoners komt²⁰.

Informatieverstrekking/brochure

Lefier heeft een voorlichtingsbrochure verzonden naar alle bewoners met informatie over de energiebesparende werkzaamheden. Wij hebben deze brochure onder de loep genomen en hierover hebben wij een aantal aanbevelingen. Ten eerste vinden wij de voorlichtingsbrochure niet lezergericht. De voordelen voor de bewoners worden niet centraal gezet. Er wordt teveel ingegaan op details die in een eerste informatieverstrekking nog niet van toepassing zijn. Hierbij doelen wij op schade, overlast en diefstal. Dit zijn zaken die de bewoner kan afschrikken om mee te doen aan het project. Deze zaken kunnen het beste in een later stadium besproken worden wanneer de bewoners al beter geïnformeerd zijn over de energiebesparende werkzaamheden. Ook is de voorlichtingsbrochure in onze ogen veel te uitgebreid verzonden. Het heeft als doel om informatie over de energiebesparende werkzaamheden weer te geven, de uitvoering hiervan en daarbovenop is er ook nog eens het verzoek om te tekenen voor medewerking. In onze ogen is dit voor de bewoner teveel informatie om in één keer te verwerken, het kan hen afschrikken om mee te werken. Wat wij aanbevelen is nadat er een brief is verzonden over de plannen er een kort en krachtige brochure wordt verzonden met informatie over de energiebesparende werkzaamheden en de voordelen hiervan. Op deze manier wordt de bewoner kort en positief benaderd waardoor er een positievere reactie kan ontstaan. In een later

¹⁹ IS Maatwerk (2010) Community Planning. Geraadpleegd op 29 maart 2010 op:

<http://www.ismaatwerk.nl/index.php?pageid=139>

²⁰ Portaalpanel (2009). September 2009: Renovatie. Gevonden 9 februari, 2010, op

http://www.portaalpanel.nl/index.php?option=com_content&task=view&id=76&Itemid=67

stadia kan zo nodig persoonlijk of tijdens een voorlichtingsbijeenkomst worden ingegaan op de details die bij het hele project komen kijken.

70% regeling

46% van de respondenten vindt dat de 70% regeling doorgevoerd moet worden. 29% van de respondenten vindt dat de 70% regeling niet doorgevoerd moet worden. Door het toepassen van de bovenstaande aanbevelingen zal de 70% eerder gehaald worden of niet eens meer noodzakelijk zijn. Als blijkt dat voor het doorvoeren van de energiebesparende werkzaamheden het toepassen van de 70% regeling noodzakelijk blijkt te zijn, vinden wij dit een goed plan. Wij vinden dat de 70% regeling doorgevoerd moet worden omdat dit beter voor het milieu is en dat de kwaliteit van de woningen hierdoor gewaarborgd blijft.

8. Literatuurlijst

Abrahamse, W. (2007). Energy conservation through behavioral change: Examining the effectiveness of a tailor-made approach. [Electronic version]. Proefschrift. Gedrags- en Maatschappij wetenschappen RUG. Groningen: Rijksuniversiteit. Wageningen: Ponsen en Looijen bv.

Beumee N., Hidding K., Mulder A., Roerig N., Snoep M. (2010). Warm Welkom Marketing- en communicatieplan

Elkien (2010) Aanpak 500 woningen Boarnsterhim en Opsterland. Gevonden 12 april 2010, op: https://www.elkien.nl/ik-huur-een-woning/energieprojecten/aanpak-500-woningen-boarnsterhim-en-opsterland.htm?steld=2&itmID=5501&searching=huurverhoging*

Faber T., Imthorn E., Koiter J., Zandberg J., Zijffers B. (2009). Communicatie adviesrapport Welkom

Huurgeschil.nl (2010). Renovatie van gehuurde ruimten. Gevonden 9 februari, 2010 op <http://www.huurgeschil.nl/index.php?page=renovatie.php>

IS Maatwerk (2010) Community Planning. Geraadpleegd op 29 maart 2010 op: <http://www.ismaatwerk.nl/index.php?pageid=139>

Lefier Zuidoost Drenthe (2009 a). Welkom bij Lefier. Gevonden 8 februari, 2010, op <http://zodrenthe.lefier.nl/>

Lefier Zuidoost Drenthe (2009 b). Beleid Lefier. Gevonden 8 februari, 2010, op <http://zodrenthe.lefier.nl/voorhuurders/energie/energiebeleid>

Marketingfacts. (2004) Steeds meer ouderen zoeken op internet naar informatie over gezondheid. Gevonden 5 april 2010, op http://www.marketingfacts.nl/berichten/steeds_meer_ouderen_zoeken_op_internet_naar_informatie_o_ver_gezondheid/

Mass Media and human communication theorie, George Gerbner, 1956

Mass Media and human communication theorie, Georgie Gerbner, 1967

Portaalpanel (2009). September 2009: Renovatie. Gevonden 9 februari, 2010, op http://www.portaalpanel.nl/index.php?option=com_content&task=view&id=76&Itemid=67

Theunissen, M. (2010). Verzet of participatie, bewoners aan de tekentafel. Aedes Magazine, 2010/1, pp 45-49

Verhoeven, N. (2007) Wat is onderzoek? Pagina 102. Amsterdam: Boom onderwijs

Wetgeving Makelaardij O.G. (2008/2009). Artikel 7: 220 BW dringende werkzaamheden. Deventer: Kluwer.

Woonbond (2009) Woonlastenwaarborg bij energiebesparing. Gevonden 12 april 2010, op: http://www.woonbond.nl/downloads/e_woonlastenwaarborg.pdf