

Verduurzaming van gespikkeld bezit

lessen uit de
Fruitbuurt

Verduurzaming van gespikkeld bezit

lessen uit de Fruitbuurt

September 2023

Colofon

Jeltje van der Haer

Erasmus School of Social and Behavioural Sciences (ESSB)
Erasmus Universiteit Rotterdam

Dit onderzoek is onderdeel van het project 'Duurzaamheid als Collectieve Opgave' van de Erasmus Governance Design Studio. Duurzaamheid als Collectieve Opgave is een vijfjarig onderzoek in opdracht van de gemeenten Barendrecht, Albrandswaard en Ridderkerk met als doel het creëren van een betere voedingsbodem voor duurzame sociale praktijken op het gebied van voedsel, energie en governance.

Inhoudsopgave

Samenvatting	4
Aanleiding	10
Casus: de Fruitbuurt.....	12
Methode	14
Resultaten	16
Een eerste indruk	16
Het proces	17
Redenen om wel of niet mee te doen	18
Eigenaarschap	20
Lerend en experimenterend vermogen.....	23
Communicatie.....	25
Brief.....	27
Contactpersonen en advisering	29
Participatie	31
Wantrouwen.....	32
Kosten en financiering.....	32
Zelf verduurzamen	34
Conclusie	36
Referenties.....	37
Bijlagen.....	38
Bijlage A: Brief aan eigenaren koopwoningen Fruitbuurt (met bijlage)	38
Bijlage B: Meer informatie en inspiratie	41

Samenvatting

In buurten waar sprake is van gespikkeld bezit is het gezamenlijk verduurzamen van zowel huurwoningen in het bezit van woningcorporaties als koopwoningen van particuliere eigenaren maatschappelijk-, bouwtechnisch-, en sociaal wenselijk. Tegelijkertijd vormt het meenemen van particuliere eigenaren in de verduurzamingsopgave van woningcorporaties een grote uitdaging.

In dit rapport worden de bevindingen van een onderzoek gepresenteerd waarin de verduurzaming van de Fruitbuurt in Barendrecht centraal staat. Daar zijn 28 huishoudens met een koopwoning uitgenodigd om mee te doen met onderdelen van de renovatie die bij de 118 huurwoningen van woningcorporatie Patrimonium uitgevoerd zouden worden. Aan de hand van deze casus worden de volgende onderzoeksvragen beantwoord: **Wat voor lessen kunnen we trekken uit de casus van de verduurzaming van gespikkeld bezit in de Fruitbuurt?** En, algemener: **Hoe kunnen eigenaren van koopwoningen meegenomen worden in de verduurzamingsplannen van de woningbouwcorporatie?**

Door gesprekken met medewerkers van woningcorporatie Patrimonium en aannemer ERA Contour, gesprekken met experts en literatuurinzichten, maar vooral door op pad te gaan in de Fruitbuurt en via informele voordeurgesprekken te luisteren naar bewoners, is gepoogd het verduurzamingsproces in kaart te brengen en te kijken naar verbeterpunten. De uitkomsten van dit onderzoek worden in de resultatensectie aan de hand van verschillende thema's beschreven. Ook worden per thema concrete tips gegeven, die houvast kunnen geven bij toekomstige verduurzamingsprojecten met gespikkeld bezit. Verder is onderstaand overzicht gemaakt van de door woningeigenaren gegeven redenen om wel of niet mee te doen met de uitnodiging om te verduurzamen met ERA Contour en Patrimonium:

Redenen om wél mee te doen:

- Lagere energierekening 3x
- Stijging van de waarde van de woning 2x
- Ontzorging van het proces 1x
- Het huis levensloop/toekomstbestendig maken 1x
- Qua tijd komt het nu goed uit 1x

Redenen om níét mee te doen:

- Onvoldoende financiële middelen 7x
- De aangeboden maatregelen zijn niet interessant voor deze woning 4x
- Komt slecht uit qua tijd 2x
- (Verder) verduurzamen levert weinig financiële winst op 2x
- Voert maatregelen liever zelf uit 2x
- Na initiële interesse slecht/geen contact meer met de aannemer 2x
- De woning is al voldoende verduurzaamd 2x
- Klimaatscepsis 2x
- Reputatie woningbouwcorporatie 1x
- Er zijn plannen om de woning binnenkort te verkopen 1x
- Een geïsoleerd huis voelt onprettig 1x

Er komen acht hoofdthema's uit de analyse van de resultaten. Hieronder worden de aanbevelingen die gemaakt kunnen worden op basis van deze resultaten gepresenteerd.

Eigenaarschap

Een groot deel van de complexiteit van het verduurzamen van gespikkeld bezit komt voort uit het gebrek aan eigenaarschap dat er bij dit fenomeen speelt. Geen van de stakeholders ziet het meenemen van de particuliere eigenaren in de verduurzamingsopgave als 'zijn' probleem. De rol van woningcorporaties is hierin extra complex, omdat hen via de Woningwet opgedragen is zich te focussen op hun kerntaak: het bieden van betaalbare huisvesting aan mensen met lage inkomens. Wel kunnen zij door middel van het op zich nemen van de overheadkosten van de verduurzaming indirect financieel bijdragen aan het aantrekkelijk maken van het aanbod voor particuliere eigenaren. Ook in de Fruitbuurt waren worstelingen rondom eigenaarschap en kerntaken terugkerende thema's. Dit maakte het proces ingewikkeld en zorgde ervoor dat kansen zoals het in mindering brengen van de overheadkosten van het project onbenut bleven.

Belangrijk om te benadrukken is dat deze manier van verduurzamen van gespikkeld bezit, waarbij de woningbouwvereniging initiatiefnemer is van een grootschalig renovatieproces, niet de enige manier is. Er zijn ook voorbeelden waarbij de verduurzaming via een meer co-creatief proces verliep of waarbij werkzaamheden op een andere schaal worden uitgevoerd. Door te experimenteren met andere vormen, kunnen mogelijk succesvollere manieren om gespikkeld bezit mee te nemen in de verduurzamingsopgave gevonden worden.

Tip #1 Stem van tevoren goed af wie verantwoordelijk is voor welke elementen in het verduurzamingsproces en wees duidelijk over de cirkel van invloed van verschillende stakeholders

Tip #2 Zorg dat het meenemen van particuliere eigenaren geen bijzaak wordt, leg van tevoren vast wie hiervoor verantwoordelijk is en op welke manier particuliere eigenaren deelnemen aan het proces.

Tip #3 Sta open voor en durf te experimenteren met nieuwe vormen van verduurzaming, waarbij het proces co-creatief of gefaseerd uitgevoerd wordt.

Tip #4 Kijk tijdig of het mogelijk is om de overheadkosten alleen door de woningcorporatie te laten dragen, zodat eigenaren sterker het gevoel krijgen dat zij tegemoet worden gekomen en een voordelig aanbod krijgen.

Lerend en experimenterend vermogen

Om succesvol om te gaan met de complexiteit de verduurzaming van gespikkeld bezit is een meer dynamisch, experimenteel en iteratief proces nodig, waarbij complexiteit wordt omarmd in plaats van gereduceerd tot een standaardaanpak. Na elke iteratie kan men leren wat er kan worden bijgestuurd en verbeterd in het proces, dit wordt vaak ook wel eens omschreven als 'ontwerpend' denken. In deze casus is er zowel bij Patrimonium als ERA Contour sprake van veel lerend vermogen en reflectiviteit, dat zijn belangrijke eigenschappen die in een volgende renovatie beter benut kunnen worden. Door kritisch te reflecteren op lopende en afgeronde projecten en daar in iteraties van te leren, kan gespikkeld bezit succesvol meegenomen worden in een renovatie. Deze manier van creatief omgaan met de vraagstukken die bij individuele casussen van verduurzaming naar voren komen, betekent ook dat alle stakeholders actief bij het proces betrokken moeten blijven, elk vanuit eigen invalshoek en expertise.

Tip #5 Omarm de complexiteit waarmee de verduurzaming van gespikkeld bezit gepaard gaat; timmer de vorm en uitkomst van het proces niet helemaal dicht, probeer dingen uit en laat ruimte voor bijsturen.

Tip #6 Bouw momenten in voor kritische reflectie op het verduurzamingsproces met alle betrokken stakeholders: wat gaat er goed en wat kan er beter?

Tip #7 Neem ook de ervaringen van buurtbewoners mee in het reflectieproces, hoe hebben zij (het contact over) de verduurzaming ervaren?

Communicatie

Het is belangrijk om vroegtijdig te beginnen met communiceren dat er iets in de buurt gaat gebeuren, dan kunnen bewoners daar in hun eigen (verduurzamings)planning rekening mee houden. Wel moet hierbij vermeld worden dat de plannen nog niet helemaal vastliggen, zodat er geen valse verwachtingen ontstaan. Ook moet er een goede balans gevonden worden tussen de communicatie tijdens het proces warmhouden, zodat bewoners niet het gevoel krijgen dat het proces stilligt of dat zij vergeten worden, maar de bewoners tegelijkertijd ook niet te overspoelen met informatie. Verder moet de communicatie aansluiten op leefwereld van de bewoner. Tot slot moet vermeld worden dat het belang van persoonlijke en laagdrempelige communicatie in het meenemen van bewoners in de verduurzamingsopgave niet overschat kan worden.

Tip #8 Begin zo vroeg mogelijk met communiceren dat er iets zal gaan gebeuren in de buurt, daarbij mogen de plannen nog vaag zijn.

Tip #9 Houd de balans tussen te veel en te weinig communicatie goed in te gaten, zorg ervoor dat bewoners niet het gevoel krijgen dat het project stilligt.

Tip #10 Zorg voor één duidelijk aanspreekpunt en zorg voor een tijdige respons op vragen van bewoners.

Tip #11 Verplaats je in de leefwereld van de particuliere eigenaar: welke argumenten zijn voor hen overtuigend? Maak hierbij ook gebruik van (reken)voorbeelden en beeldende weergaven van bijvoorbeeld de maatregelen en het tijdsplan.

Tip #12 Plan gezamenlijke communicatiemomenten voor huurders en kopers in, zo wordt het proces als transparanter ervaren en hoeft er minder dubbel werk verricht te worden.

Tip #13 Focus op persoonlijk contact, alleen een brief zal onvoldoende aanmoedigen om tot actie over te gaan.

Brief

Het is belangrijk om stil te staan bij de vorm en de boodschap van de uitnodiging om mee te doen met de verduurzamingsmaatregelen in een buurt. Daarbij helpt het om gebruik te maken van eenvoudig taalgebruik, beeldende voorbeelden en voldoende vertalingen voor bewoners die het Nederlands niet machtig zijn. Ook moet goed nagedacht worden over het beste moment om bepaalde informatie te brengen, dit hangt ook af van welke andere contactmomenten er gepland zijn. Een toegespitst en helder aanbod voorkomt dat bewoners onnodig afgeschrikt worden door

te ruime inschattingen die niet op hun woning van toepassing zijn. Ook moeten stakeholders gezamenlijk goed nadenken over vanuit wiens naam brieven het beste verstuurd kunnen worden. De brief in de Fruitbuurt is wisselend ontvangen, veel bewoners schrokken van de geschatte prijzen die genoemd werden en voor sommigen wekte het wantrouwen dat de brief vanuit de woningcorporatie verstuurd was.

Tip #14 Zorg voor een uitnodigende brief, in een goed leesbaar lettertype en met eenvoudig taalgebruik. Maak ook gebruik van visualisaties en vertalingen.

Tip #15 Doseer informatie goed: een eerste brief met veel (vage) informatie kan afschrikken. Zorg of voor een brief met goed toegespitste informatie die van toepassing is op de individuele situatie van een huishouden of kies ervoor om te leiden met een algemene uitnodiging om meer informatie te ontvangen over het aanbod.

Tip #16 Denk goed na in naam van wie de brief verstuurd wordt: als het om Koop-Garantwoningen gaat is de woningcorporatie een goede afzender, wanneer er een contactpersoon wordt ingeschakeld is het briefpapier van deze organisatie (of de gemeente, als die de inhurende partij is) een goede keuze, anders is een brief versturen in naam en huisstijl van de aannemer de beste optie.

Contactpersonen en advisering

Het aanstellen van een contactpersoon die als brug tussen de betrokken organisaties en de leefwereld van buurtbewoners fungeert kan een goede manier zijn om bewoners een laagdrempelig aanspreekpunt te geven waar zij met vragen en zorgen terecht kunnen. Verder kan een contactpersoon advies geven over verschillende maatregelen en financieringsopties. Een contactpersoon kan een medewerker zijn die in dienst is van de aannemer, iemand in dienst van de gemeente, of een extern bureau. Het is belangrijk om stil te staan bij de haalbaarheid en de voordelen en nadelen van elk van deze opties. Wie is het beste in staat om goed en het liefst ook neutraal advies te geven aan de bewoners?

Tip #17 Overweeg om een contactpersoon aan te stellen als brug tussen bewoners en betrokken organisaties, denk hierbij goed na over de voor- en nadelen van verschillende soorten contactpersonen.

Tip #18 Leg van tevoren samen met alle stakeholders de ambities en doelstellingen van het verduurzamingstraject vast.

Participatie

In de Fruitbuurt is voor particuliere eigenaren geen participatietraject opgezet, enerzijds omdat Patrimonium dit niet binnen zijn kerntaak vindt passen en anderzijds omdat de communicatie naar woningeigenaren toe pas laat opgestart is. Particuliere eigenaren wel meenemen in een participatietraject helpt met het laten aansluiten van het aanbod op de behoeften van bewoners en kan voor een gevoel van eigenaarschap zorgen, waardoor bewoners eerder geneigd zullen zijn mee te doen met de maatregelen. Er zijn verschillende manieren en 'gradaties' van participatie. Vooraf zal met de verschillende stakeholders besloten moeten worden welk niveau van participatie wenselijk en mogelijk is. Zo kan er bijvoorbeeld een klankbordgroep ingericht worden, maar kan

er ook gekozen worden om bewoners op een minder intensieve manier in het proces te laten participeren, bijvoorbeeld door hen uit te nodigen voor de woonwensenenquête bij aanvang van het verduurzamingsproces. Bij Patrimonium is veel kennis over bewonersparticipatie in huis, hoewel zij misschien geen participatietraject voor woningeigenaren kunnen leiden, is het wel goed om deze kennis zoveel mogelijk te benutten.

Tip #19 Bespreek vooraf met stakeholders welke soort(en) en niveau(s) van participatie geschikt zijn voor het verduurzamingsproces en wie het participatieproces zal leiden.

Tip #20 Ook als intensieve participatie niet mogelijk is, is het goed om te kijken of de wensen van particuliere eigenaren ook meegenomen kunnen worden in het verduurzamingsaanbod, door hen mee te nemen in het vooronderzoek.

Kosten en financiering

Het helpt om zo transparant en specifiek mogelijk te communiceren over de kosten van het aanbod aan verduurzamingsmaatregelen. Wel is de timing hierbij belangrijk: bij een intensiever communicatie- en participatietraject is het goed om niet meteen in de uitnodigingsbrief te leiden met geschatte kosten, maar deze op een ander moment persoonlijk toe te lichten. Verder blijkt uit de literatuur dat het aanbieden van een modulair pakket en op zoek gaan naar (creatieve) manieren om de kosten te beperken aan te raden is.

Tip #21 Zorg voor een – bij voorkeur persoonlijk – moment om de kosten en de totstandkoming van deze kosten te bespreken.

Tip #22 Zorg voor persoonlijk advies over financieringsregelingen zoals subsidies en leningen. Indien deze kennis niet aanwezig is binnen het projectteam, dan is het belangrijk om binnen de gemeente op zoek te gaan naar een contactpersoon waar woningeigenaren bij terecht kunnen met vragen.

Tip #23 Kijk in hoeverre de verduurzamingsmaatregelen flexibel en modulair aangeboden kunnen worden, zijn er creatieve manieren waarop bewoners op bepaalde kosten kunnen besparen?

Zelf verduurzamen

Tijdens de gesprekken met bewoners van de Fruitbuurt werd duidelijk dat woningverduurzaming 'leeft' in deze buurt en dat bijna alle bewoners al de nodige maatregelen hadden uitgevoerd of laten uitvoeren. Een grootschalige renovatie kan aangegrepen worden als moment om ook andere verduurzamingsopties onder de aandacht te brengen, zoals bijvoorbeeld een doe-het-zelfsubsidie. Zo kunnen bewoners die niet de financiële middelen hebben om mee te doen aan het aanbod of die zelf de aangeboden maatregelen al hebben uitgevoerd maar wel andere maatregelen zouden willen (laten) uitvoeren ook gebruik maken van het momentum dat de renovatie in de buurt genereert. Het helpt om vooraf te kijken of partners zoals de gemeente of een energiecollectief op bepaalde momenten in de communicatie aan kunnen sluiten om het bredere onderwerp van woningverduurzaming te bespreken.

Tip #24 Maak gebruik van het momentum: zie de renovatie van huurwoningen niet alleen als een moment om particuliere eigenaren mee te nemen in het aanbod van de woningbouwvereniging en aannemer, maar juist ook als een moment om woningverduurzaming in het algemeen weer onder de aandacht te brengen. De gemeente of een energiecollectief kunnen mooie partners zijn om hiervoor uit te nodigen.

Hoofdstuk 1

Aanleiding

Gemeenten, woningcorporaties, huurders en woningeigenaren staan voor een enorme opgave als het gaat om de verduurzaming van de woningvoorraad in Nederland. Zoals beschreven in het Klimaatakkoord, moeten vóór 2050 zeven miljoen woningen van het aardgas af zijn en moeten in 2030 zo'n anderhalf miljoen woningen verduurzaamd zijn (Ministerie van Economische Zaken en Klimaat, 2019). Woningcorporaties spelen een belangrijke rol in de verwezenlijking van deze verduurzamingslag; van de anderhalf miljoen woningen die voor 2030 verduurzaamd moeten worden, zullen woningcorporaties 450.000 bestaande woningen aardgasvrij dienen te maken en 675.000 bestaande woningen toekomstklaar dienen te isoleren (Aedes et al., 2022). Verder is afgesproken dat woningcorporaties uiterlijk in 2028 geen woningen met energielabel E, F en G in hun bezit zullen hebben. In 2022 werd het aantal corporatiewoningen met label E, F en G geschat op 250.000 (Aedes et al., 2022). Er zijn verschillende aspecten die deze verduurzamingsopgave complex maken. Een van die aspecten is als woningen in private eigendom zijn vermengd met de huurwoningen van een woningcorporatie, bijvoorbeeld in een rijtje of een appartementencomplex. In dit soort gevallen wordt er gesproken van 'gespikkeld bezit'.

Gespikkelde rijtjes en appartementencomplexen zijn ontstaan doordat woningcorporaties door de jaren heen een deel van hun woningvoorraad verkocht hebben. Hoewel cijfers over het totaal aantal gespikkelde woningen ontbreken, blijkt uit onderzoek van Cobouw dat er tussen 2014 en 2016 43.000 bestaande huurwoningen verkocht door woningcorporaties (Van Belzen, 2017). Uit ditzelfde onderzoek blijkt ook dat het hierbij veelal gaat om woningen met een relatief laag energielabel: 40% van de verkochte woningen had energielabel E of lager. Woningen met lagere energielabels werden in deze periode waarschijnlijk vaker verkocht zodat corporaties gemakkelijker aan de prestatie-eis van een gemiddeld energielabel B in 2021 konden voldoen, deels doordat slechte labels uit de woningvoorraad verdwenen en deels doordat het verkopen van woningen geld oplevert dat gebruikt kan worden om andere huurwoningen te renoveren (Van Belzen, 2017).

Het is zowel bouwtechnisch logisch als maatschappelijk wenselijk om de groep gespikkelde koopwoningen mee te nemen in renovatieplannen. Door particuliere eigenaren mee te nemen in de verduurzamingsplannen van een woningcorporatie kunnen woningen op grotere schaal verduurzaamd worden, wat bevorderlijk is voor de klimaatdoelstellingen van gemeentes. Ook kan door middel van een gezamenlijke renovatie een sterke tweedeling tussen nieuwe en oude woningen in de buurt voorkomen worden. Dit zorgt bij particuliere eigenaren tevens voor een stijgende woningwaarde, meer comfort in huis en een grote mate van ontzorging in het verduurzamingsproces. Ondanks deze voordelen blijkt het niet gemakkelijk te zijn om particuliere eigenaren deel te laten nemen aan de geplande verduurzaming, zo worstelen woningcorporaties veelal met hun rol in het faciliteren van de verduurzaming van koopwoningen en krijgen bewoners vaak niet tijdig een aantrekkelijk genoeg aanbod om op in te kunnen gaan (Van Berkel & Rutten, 2021).

In dit onderzoek wordt gekeken naar een casus van verduurzaming van gespikkeld bezit in de Fruitbuurt in gemeente Barendrecht. Aan de hand van deze casus worden de volgende onderzoeksvragen beantwoord: **Wat voor lessen kunnen we trekken uit de casus van de verduurzaming van gespikkeld bezit in de Fruitbuurt?** En, algemener: **Hoe kunnen eigenaren van koopwoningen meegenomen worden in de verduurzamingsplannen van de woningbouwcorporatie?** Dit rapport is hierom niet alleen relevant voor de organisaties direct betrokken bij de verduurzaming van de Fruitbuurt; ook voor toekomstige projecten, zowel in gemeente Barendrecht als in andere

gemeenten, waarbij gespikkeld bezit meegenomen zal worden in de verduurzamingsopgave van een woningcorporatie, zullen relevante adviezen gegeven worden.

Dit rapport zal beginnen met een korte beschrijving van onderzochte casus, in hoofdstuk 2. Daarna worden de gebruikte onderzoeksmethoden uiteengezet in hoofdstuk 3. Vervolgens zal in hoofdstuk 4 per thema zowel besproken worden welke bevindingen er uit dit onderzoek gekomen zijn als welke aanbevelingen er op basis van deze bevindingen gedaan kunnen worden voor toekomstige verduurzamingsprojecten met gespikkeld bezit. In de resultatensectie is tevens per thema een kader te vinden met concrete tips om de verduurzaming van gespikkeld bezit te verbeteren. Na de resultatensectie volgt een conclusie.

Hoofdstuk 2

Casus: de Fruitbuurt

De Fruitbuurt is een buurt in het centrum van Barendrecht met grondgebonden rijtjeswoningen met gespikkeld bezit. In deze buurt zijn 28 koopwoningen uitgenodigd om mee te doen aan de verduurzaming van de 118 huurwoningen die in het bezit zijn van woningcorporatie Patrimonium.

Figuur 1: **Bovenaanzicht Fruitbuurt**



De grondgebonden rijtjeswoningen van de Fruitbuurt zijn allemaal begin jaren '60 gebouwd en hebben een woonoppervlak van ca 80-120m². (Kadaster, n.d.). De WOZ-waarde van de koopwoningen in de Fruitbuurt is op 01-01-2022 geschat tussen de € 260.000,- en de € 395.000,- (Rijksoverheid, n.d.).

Woningcorporatie Patrimonium zal de komende tijd (3e kwartaal 2023 t/m 4e kwartaal 2024) zijn 118 huurwoningen in deze buurt renoveren en verduurzamen. Deze werkzaamheden worden uitgevoerd in het Aardbeienpad, de Appeltuin, het Bessenpad, de Boomgaard, het Druivenpad, het Frambozenpad, de Kersentuin, het Morellenpad, de Notenhof, de Perentuin, de Prumentuin, 't Fruit en het Tomatenpad. Gedurende de looptijd van dit onderzoek is de verbouwing net begonnen in de Appeltuin, dat is het proefblok. Vanaf september zal de renovatie zich ook door de andere straten van de Fruitbuurt bewegen. De woningen van Patrimonium krijgen zonnepanelen, mechanische ventilatie, nieuwe ramen, HR++-glas en draaiende delen. Ook worden de buitenkant en het dak verder geïsoleerd. De woningen zullen na de renovatie energielabel A hebben, maar gaan tijdens deze renovatie (nog) niet van het gas af.

28 particuliere eigenaren, in de Appeltuin, de Boomgaard, de Kersentuin, de Notenhof, de Prumentuin, 't Fruit en het Tomatenpad, zijn uitgenodigd om mee te doen met delen van de

verduurzaming. Zij werden benaderd via een brief en konden aangeven dat zij interesse hadden in één of meerdere van de volgende maatregelen:

- Het isoleren van het dak (verwachte kosten: tussen € 18.930,- en € 22.065,- inclusief btw)
- Het isoleren van de spouwmuren (verwachte kosten: tussen € 830 en € 3.200,- inclusief btw)
- Het plaatsen van isolerend HR++-glas (verwachte kosten: tussen € 16.750,- en € 20.390,- inclusief btw)

De volledige brief die gestuurd is aan de particuliere eigenaren in de Fruitbuurt is in bijlage A opgenomen en zal in de resultatensectie van dit rapport in meer detail besproken worden.

Hoofdstuk 3

Methode

Dit onderzoek bestaat uit zowel *deskresearch* als *fieldresearch*. Deze twee methoden samen vormen de thematische basis voor de resultaten in hoofdstuk 4. Als onderdeel van het deskresearch is gezocht naar relevante artikelen, publicaties en rapporten waarin uitdagingen, problemen en procesbeschrijvingen van verduurzaming van gespikkeld bezit geanalyseerd werden. Ook is op basis van het deskresearch een overzicht van inzichtelijke rapporten en inspirerende tools en artikelen over verduurzaming van gespikkeld bezit opgenomen in dit rapport in bijlage B. Als onderdeel van het fieldresearch is ervoor gekozen om resultaten op te halen door middel van korte voordeurgesprekken met de eigenaren van koopwoningen in de Fruitbuurt. Zo kon via een laagdrempelig praatje gevraagd worden naar de beweegredenen van mensen om al dan niet mee te doen aan de verduurzamingsactie.

De 28 adressen van de door de woningcorporatie en aannemer benaderde woningen zijn (geanonimiseerd) gedeeld met de onderzoekers. Een onderzoeker is in augustus 2023 op vier verschillende momenten (op wisselende tijdstippen en dagen van de week) langs deze adressen gegaan. In ruil voor een stuk fruit – het ging tenslotte om de *Fruitbuurt* – is aan bewoners gevraagd om de volgende vier vragen over woningverduurzaming te beantwoorden:

1. Weet u van de verduurzaming van de woningen in de fruitbuurt? Bent u ook benaderd door Patrimonium om mee te doen met uw woning?
2. Heeft u overwogen om mee te doen? Waarom wel of niet?
3. Wanneer zou het voor u wel interessant zijn geweest om mee te doen? Zou er iets beter kunnen?
4. Heeft u al iets gedaan om uw woning te verduurzamen? Wat zijn uw plannen en waar zou u graag hulp bij willen krijgen?

Als een bewoner van de adreslijst gesproken was of als een bewoner aangaf de vragen niet te willen beantwoorden, werd het adres uit de lijst met nog aan te bellen adressen gehaald. Deze voordeurgesprekken zijn niet opgenomen, wel zijn na afloop van de gesprekken door de onderzoeker notities gemaakt over de inhoud ervan. Hierom zullen in de resultatensectie geen directe citaten van bewoners opgenomen zijn. Uiteindelijk zijn via deze methode 20 van de 28 woningeigenaren succesvol benaderd. Drie van hen gaven aan niet mee te willen doen aan het onderzoek, van de overige zeventien zijn de argumenten en beweegredenen meegenomen. Ook is per toeval een huurder gesproken over de verduurzamingswerkzaamheden, omdat deze persoon op bezoek was bij een van de woningeigenaren op het moment dat de onderzoeker aanbelde. Dit perspectief is ook meegenomen. De gesprekken met woningeigenaren verschilden in tijdsduur en mate van detail. Soms had men tijd en zin om langer over het onderwerp te praten met de onderzoeker en konden gesprekken ruim een kwartier duren, soms was men korter van stof en werd het gesprek binnen een minuut of drie afgerond. Voor deze informele methode is gekozen, omdat op deze manier met zoveel mogelijk bewoners een open gesprek over de verduurzaming van hun huis gevoerd kon worden.

Naast de voordeurgesprekken met bewoners van de Fruitbuurt is ook gesproken met ook twee sociaal projectleiders van woningcorporatie Patrimonium en drie medewerkers van ERA Contour. Zij waren betrokken bij de totstandkoming van de verduurzaming van de Fruitbuurt en het uitnodigen van de eigenaren van de koopwoningen in deze buurt. Ook hun perspectieven zijn meegenomen in de resultaten van dit onderzoek. Verder is er gesproken met een medewerker van participatiebureau

Zet, dat het proces van verduurzaming van gespikkeld bezit meerdere keren heeft ondersteund en daarom waardevolle inzichten over de kansen en uitdagingen bij dit soort casussen kon delen. Van dit (informele) gesprek zijn aantekeningen gemaakt. De andere gesprekken zijn opgenomen, getranscribeerd en gecodeerd met codeersoftware *Atlas.ti*. Deze gesprekken hadden de vorm van semigestructureerde interviews, waarbij een thematische interviewgide richting gaf, maar waar ook ruimte met elkaar te brainstormen over nieuwe ideeën en inzichten rondom de procesaanpak van verduurzaming van gespikkeld bezit.

Hoofdstuk 4

Resultaten

Een eerste indruk

De Fruitbuurt bestaat uit voornamelijk U-vormige hofjes met een stukje groen in het midden. Ook zijn er enkele korte rijtjes met maximaal tien woningen. Lopend door de buurt valt op dat er op veel woningen zonnepanelen en dakkapellen aanwezig zijn; de particuliere eigenaren hebben duidelijk al het een en ander aan hun woning gedaan. Verder zijn er in de Fruitbuurt een aantal speeltuintjes en grasveldjes, smalle padjes om als voetganger door te steken en veel spelende kinderen op straat. De bewoners geven aan dat het fijn wonen is in deze buurt, dat de buurtgenoten voor elkaar klaarstaan. Zo viel het de onderzoeker op dat burens elkaar hielpen met het watergeven en onkruid wieden in de tuin. Ook medewerkers van Patrimonium merken op dat er in de Fruitbuurt meer sociale cohesie is dan in veel andere buurten waar zij komen:

"[D]aar [in de Fruitbuurt] voelt het voor ons meer als, mensen staan daar meer met elkaar in contact. Ook, denk ik, omdat het meer hofjes zijn." (Patrimonium)

De wijk waarin de Fruitbuurt zich bevindt (Noord 2) is aangewezen als kansrijk cluster om te verduurzamen, omdat er relatief veel woningen met energielabel E, F en G te vinden zijn (Pronk et al., 2022). Patrimonium geeft aan dat de huurwoningen gemiddeld energielabel C en D hebben, met een paar E labels en twee G-labels. Bij de woningen met G-labels is nog geen cv-ketel aanwezig. Het is niet duidelijk in welke periode huurwoningen in deze buurt verkocht zijn en wanneer het gespikkeld bezit dus is ontstaan.

Figuur 3: **Sfeerimpressie Fruitbuurt**



Een deel van de complexiteit van het verduurzamen van gespikkeld bezit komt voort uit de diversiteit aan stakeholders die betrokken is bij dit vraagstuk. In het geval van de verduurzaming van de fruitbuurt zijn woningcorporatie Patrimonium en aannemer ERA Contour de twee belangrijkste stakeholders. In mindere mate heeft gemeente Barendrecht ook een rol gehad in dit proces, voornamelijk op de punten waar de renovatie van de Fruitbuurt raakt aan beleidsmatige thema's zoals de verduurzamingsopgave, gebiedsontwikkeling en welstandsregels van de gemeente. Zo beoogt de gemeente om in 2025 alleen nog maar woningen met een energielabel van C of hoger en gemiddeld een energielabel B te hebben (Pronk et al., 2022). Zoals besproken in de inleiding van dit rapport vergen deze doelstellingen ook een flinke verduurzamingslag binnen woningcorporaties én bij gespikkeld bezit.

"En dat is nu in de grootonderhoudstrein, want dat zijn tot aan – ik heb mijn laptop niet bij me – 2000... 35? Moeten er iets van rond de 2.000 woningen verduurzaamd worden." (Patrimonium)

De casus van de Fruitbuurt was voor woningcorporatie Patrimonium de eerste keer dat het echt te maken heeft gehad met het vraagstuk rondom verduurzaming van gespikkeld bezit. Echter, dit is een vraagstuk waar zowel Patrimonium, als aannemer ERA Contour, als andere woningcorporaties, aannemers en gemeenten veelvuldig mee te maken zullen krijgen op het pad naar de klimaatdoelstellingen van 2050.

Het proces

Het plannen van grootschalig onderhoud in een buurt vergt veel tijd. Aannemer ERA Contour geeft aan dat zij ongeveer anderhalf jaar voor de aanvang de scope van een project kunnen vaststellen en dat vanaf dan contact met de huurders wordt opgenomen. In dit rapport zal het proces dat in de Fruitbuurt is doorlopen vanaf de vaststelling van de scope in grote lijnen beschreven worden, om zo kansen en uitdagingen te kunnen identificeren. Een medewerker van Patrimonium bespreekt de eerste fasen van het proces als volgt:

"[V]anuit ERA contour doen ze allerlei onderzoeken. Vooraf wordt er natuurlijk een opdracht meegegeven, van, we willen graag verduurzamen en dan gaat die trein rijden, zoals we dat dan zo mooi zeggen. En dan kom je eerst in de onderzoeksfase die van gevelonderzoek, asbest, noem het allemaal maar op, woonbelevingsonderzoek zetten wij uit bij de bewoners: hoe ervaart u de woning? Wat zijn zaken waar u wenst dat wij aandacht aan besteden. Dat nemen wij mee en dat bespreken we met elkaar." (Patrimonium)

Parallel hieraan werft Patrimonium een klankbordgroep bestaande uit huurders uit de buurt, om samen met hen bepaalde afwegingen en beslissingen te kunnen nemen.

"Voor die tijd gaan we ook de klankbordgroep werven. Dus ook mensen vragen om met ons mee te denken, omdat er beslissingen moeten worden genomen in dit hele proces die direct invloed hebben op hun woning. En zij zijn de ervaringsdeskundigen. Dus dan leggen we ook keuzes voor aan hen." (Patrimonium)

In de Fruitbuurt gaven uit de in totaal 118 huurwoningen dertien bewoners aan mee te willen doen aan de klankbordgroep. Hoewel dat meer bewoners waren dan Patrimonium verwacht had – zij verwachtten een groep samen te stellen met een maximum van zeven deelnemers – vertellen medewerkers van de woningcorporatie dat de klankbordgroep goed loopt. Volgens hen zijn de deelnemers enthousiast en begrijpen dat ze in de klankbordgroep namens alle huurders spreken en niet alleen namens zichzelf. Een jaar na de oprichting van de groep zijn ze nog alle dertien actief.

Op het moment dat de ramingsprijzen van de verschillende verduurzamingsopties rond waren, is er een brief opgesteld en verstuurd aan de bewoners van de koopwoningen gelegen in de rijtjes die door Patrimonium verduurzaamd zouden worden. Aan hen werd gevraagd om vóór 6 december 2022 aan te geven of zij interesse hadden in één of meerdere verduurzamingsmaatregelen. Het is belangrijk om hierbij te vermelden dat er enige onduidelijkheid is over de hoeveelheid brieven die er naar koopwoningen zijn verzonden. Sommige geïnterviewden gaven aan dat zij dachten dat er vóór de brief in bijlage A nog een algemenere brief naar de particuliere eigenaren is verstuurd, terwijl anderen aangaven dat het slechts om één brief – die in bijlage A – ging. Ook de bewoners die voor dit onderzoek gesproken zijn gaven wisselende antwoorden op de vraag hoeveel brieven zij ontvangen hadden over dit project. Wel herkenden zij de brief die de onderzoeker bij zich had. De wisselende antwoorden bij bewoners zijn deels te verklaren door de hoeveelheid post die zij aangeven te krijgen van verschillende instanties en de verwarring die zij vaak hebben over hoe die instanties zich tot elkaar verhouden ("Is Patrimonium geen onderdeel van de gemeente?"). Voor dit onderzoek zal ervan uit worden gegaan dat er één brief verzonden is aan de particuliere eigenaren: de brief met bijlage die in bijlage A te vinden is. Een medewerker van ERA Contour omschrijft het proces rondom de brief als volgt:

"[J]a, eigenlijk die brieven gepost met de vraag: heb je interesse, neem contact met ons op en het is niet dat als je contact met ons opneemt dat je meteen eraan vastzit maar als je interesse hebt, dan kunnen we het gesprek aangaan. Zo is eigenlijk de brief opgesteld, heel open, maar wel nog op ramingsgetallen, van dit zal het ongeveer zijn en alle mogelijkheden die er zijn om subsidies en of leningen of ondersteuning te krijgen. Zo is het gegaan en toen dachten wij nou, 28 kopers, wij gaan 26 belletjes krijgen. Nou, dat was niet zo." (ERA Contour)

Zowel Patrimonium als ERA Contour gaven aan dat zij hadden verwacht – en gehoopt – dat er meer interesse zou zijn in het aanbod om koopwoningen mee te verduurzamen. Medewerkers van ERA Contour vertelden aan dat er drie huishoudens geïnteresseerd waren in het aanbod:

"[D]aar hebben er drie gereageerd. Waarvan er eentje echt geïnteresseerd was, die andere twee die hadden nog wat vragen en die wilden echt wat meer weten dan dat er in de brieven stond. Maar dat was er eentje, die was echt geïnteresseerd." (ERA Contour)

Redenen om wel of niet mee te doen

We kunnen de gegeven redenen om wel of niet mee te doen aan de verduurzamingsmaatregelen die door ERA Contour in de Fruitbuurt zullen worden uitgevoerd, onderverdelen in verschillende categorieën. Hoewel in elke deuropening een uniek verhaal met eigen beweegredenen, twijfels en motivaties verteld werd, helpt zo'n categorisatie om een algemene indruk te krijgen van de kansen en uitdagingen bij verduurzaming van gespikkeld bezit. In de voordeurgesprekken is doorgevraagd naar onderliggende, fundamentele motivaties en waarden, maar wanneer verschillende redenen om wel of niet mee te doen aan de verduurzamingsmaatregelen werden genoemd, dan werden deze redenen niet op prioriteit gerangschikt. Het totaal aantal redenen ligt daarom hoger dan het totale aantal deelnemers. Soms gaven bewoners redenen waarom zij wel overwogen hebben om mee te doen, ook al hebben zij uiteindelijk besloten dat de redenen om niet mee te doen aan de verduurzamingsmaatregelen zwaarder wegen. Al deze redenen zijn opgenomen in het overzicht op de volgende pagina.

Redenen om wél mee te doen

- Lagere energierekening 3x
- Stijging van de waarde van de woning 2x
- Ontzorging van het proces 1x
- Het huis levensloop/toekomstbestendig maken 1x
- Qua tijd komt het nu goed uit 1x

Redenen om níét mee te doen

- Onvoldoende financiële middelen 7x
- De aangeboden maatregelen zijn niet interessant voor deze woning 4x
- Komt slecht uit qua tijd 2x
- (Verder) verduurzamen levert weinig financiële winst op 2x
- Voert maatregelen liever zelf uit 2x
- Na initiële interesse slecht/geen contact meer met de aannemer 2x
- De woning is al voldoende verduurzaamd 2x
- Klimaatscepsis 2x
- Reputatie woningbouwcorporatie 1x
- Er zijn plannen om de woning binnenkort te verkopen 1x
- Een geïsoleerd huis voelt onprettig 1x

Uit de gesprekken aan de deur blijkt dat er onduidelijkheid is over tot wanneer men aan kan geven mee te willen doen met de verduurzaming. Hoewel in de brief een reeds verlopen uiterste datum om te reageren stond (6 december 2022), waren gaven sommige huishoudens ten tijde van het onderzoek (augustus 2023) aan dat zij nog aan het overwegen waren of zij mee wilden doen. Opvallend is dat geen van de mensen die aan de deur gesproken zijn aangeeft definitief mee te gaan doen. Vijf huishoudens overwegen het (nog), en zijn daar in wisselende mate actief mee bezig, sommigen zijn hierover in gesprek met de aannemer, maar er is niemand die echt getekend heeft voor één of meerdere verduurzamingsmaatregelen. In veel gevallen is meedoen nog wel mogelijk, maar tot wanneer dat kan zal per huishouden verschillen. Deze data zijn voor bewoners niet bekend, zij weten dus niet of en tot wanneer ze mee zouden kunnen doen. Een medewerker van ERA Contour legt uit hoe dat zit:

“We hebben natuurlijk een routing gemaakt, dus er is een routing dat we door de wijk heen gaan. En hoe verder de mensen achter in de routing zitten, hoe meer tijd je hebt om het eventueel nog te kunnen doen. Dus ja, we hebben nu één blok hebben we gedaan, het tweede blok zijn we nu mee bezig, ja, en dan, je zal ergens een buffer moeten hebben om je spullen te bestellen en alle contacten op te pakken, en zo. Dus ja, ze kunnen nog meedoen, maar het is nu niet meteen te zeggen tot wanneer, want dat is voor elke bewoner anders.”
(ERA Contour)

In de literatuur worden nog enkele andere redenen om wel/niet mee te doen met de verduurzaming van gespikkeld bezit besproken. Het online magazine over verduurzaming van gespikkeld bezit van provincie Utrecht (n.d.) biedt hierin het meest uitputtende overzicht:

Redenen om wel mee te doen die in de Fruitbuurt niet genoemd waren zijn:

- Het aanzien van het huis blijft gelijk met dat van de huurwoningen
- Het comfort van de woning verbetert
- Een beter energielabel verkoopt beter¹
- De aannemer heeft een duidelijke planning
- Er is maar één keer overlast in de straat
- Er is ondersteuning bij het krijgen van de vergunning
- Er zijn mogelijk extra subsidies beschikbaar

Ook is er één reden om niet mee te doen in de literatuur te vinden die niet werden genoemd in de Fruitbuurt, namelijk:

- Er is geen of onvoldoende vrijheid in de keuze van maatregelen

Hoogstwaarschijnlijk is de reden om niet mee te doen hier niet van toepassing, omdat huishoudens zelf konden aangeven met welke maatregelen uit het aanbod zij wel of niet mee wilden doen. Wel is dus opvallend dat verder alle redenen om niet mee te doen die in de literatuur naar voren komen, ook in de Fruitbuurt genoemd zijn.

In de secties die volgen zal verwezen worden naar de redenen om wel of niet mee te willen doen met het aanbod van ERA Contour en Patrimonium, maar zal ook gekeken worden naar achterliggende motivaties en naar keuzemomenten en uitdagingen in het proces van de verduurzaming van de Fruitbuurt.

Eigenaarschap

In hun rapport over gespikkeld bezit concluderen Van Berkel & Rutten (2021) dat verduurzaming van gespikkeld bezit een probleem zonder eigenaarschap is. Dat wil zeggen, niemand voelt zich direct verantwoordelijk voor het meenemen van de particuliere eigenaren in de verduurzamingsopgave; geen van de stakeholders ziet dit als 'zijn' probleem. Vooral woningcorporaties bevinden zich bij gespikkeld bezit in een complexe situatie. Enerzijds hebben woningcorporaties het gevoel dat zij vanwege de woningwet beperkt worden in hun mogelijkheden, anderzijds zijn zij meestal wel de initiatiefnemer en regiehouder van het verduurzamingsproject. Hoewel woningcorporaties dus eigenaarschap hebben over het verduurzamen van hun eigen woningvoorraad, voelen zij geen eigenaarschap over het verduurzamingsvraagstuk van de gespikkelde woningen in 'hun' rijtjes. Dit is begrijpelijk, omdat woningcorporaties zich moeten houden aan de woningwet, die, na het zogenaamde Vestia-schandaal, de commerciële activiteiten van woningcorporaties flink heeft ingeperkt. De woningwet gebiedt woningcorporaties om zich te focussen op hun kerntaak; zorgen voor betaalbare huurwoningen voor mensen met een laag inkomen (Ministerie van Binnenlandse Zaken, 2015). Deze beperkingen speelden ook bij woningcorporatie Patrimonium een belangrijke rol; hoewel zij het jammer vonden dat niet meer kopers meegenomen konden worden in de verduurzaming, zagen zij voor henzelf weinig andere mogelijkheden.

*"En vanuit de regering ook, moeten wij als corporatie ons ook bezig houden met onze kerntaken hè. [Woningcorporaties] zijn natuurlijk behoorlijk teruggefloten op alle fronten."
(Patrimonium)*

¹ Een stijging in woningwaarde is wel genoemd als reden om mee te doen, maar het energielabel is niet direct genoemd als argument. Dit is in de communicatie wel een interessant punt om op in te zetten. Zeker omdat het energielabel vanaf 2024 invloed gaat krijgen op de maximale hypotheek die er op een huis te krijgen is.

"Het gespikkeld bezit. Ja, dat is voor ons ook nieuw. Wat wij hebben geprobeerd is om... Nou ja, het is voor ons ook lastig, want wij mogen ook vanuit de wet- en regelgeving mogen wij dat ook niet doen. [...] Wij mogen geen opdrachten daar uitvoeren en er geldt voor krijgen en dat soort dingen. Dus dat is voor ons lastig. Dit zakelijke gedeelte ligt echt wel bij de aannemer en die wil dat dan ook." (Patrimonium)

De woningwet maakt ook dat het woningcorporaties in het geval van gespikkeld bezit, zelfs als het bouwkundig wenselijk is dat particuliere eigenaren meedoen aan verduurzamingsmaatregelen, niet toegestaan is om particuliere eigenaren tegemoet te komen in de kosten of deze voor te schieten. Wel kunnen woningcorporaties de overheadkosten op zich nemen sinds de meest recentelijke wijziging van de woningwet (januari 2022). Het gaat hierbij om 'indirecte werkzaamheden of voorbereidings- en begeleidingskosten die onvermijdelijk zijn voor het verlenen van diensten aan bewoners van woongelegenheden.' (Goeman, 2021). In de casus in de Fruitbuurt is er bij aanvang niet voor gekozen om de overheadkosten in mindering te brengen bij de geschatte prijzen zoals beschreven in de brief. Dat is voornamelijk gebeurd omdat het omgaan met gespikkeld bezit in een renovatieproces een vrij nieuw fenomeen was voor de stakeholders. Op het moment dat de optie om de overheadkosten niet te rekenen aan de kopers zich presenteerde is er daarom voor gekozen om dat nog even te laten. Een medewerker van ERA Contour legt uit:

"[W]e waren toen in zo'n stadium dat we zeiden: van: nou, eerst maar eens kijken wat voor reactie er komt. Maar ja, met die hoge bedragen hebben we waarschijnlijk zoveel mensen afgestoten zeg maar, dat het verder niet verder is gekomen. Misschien hadden we een keuze gemaakt, als we de keuze hadden gemaakt om wel die overheadkosten eraf te halen, waren de bedragen lager geweest dan hadden we misschien een hogere score gehad op mensen die wel mee wilden doen. Ja, dat zijn dingen, die besluiten, die die bespreek je en dan maak je een keuze. Nou, achteraf, niet de meest handige keuze." (ERA Contour)

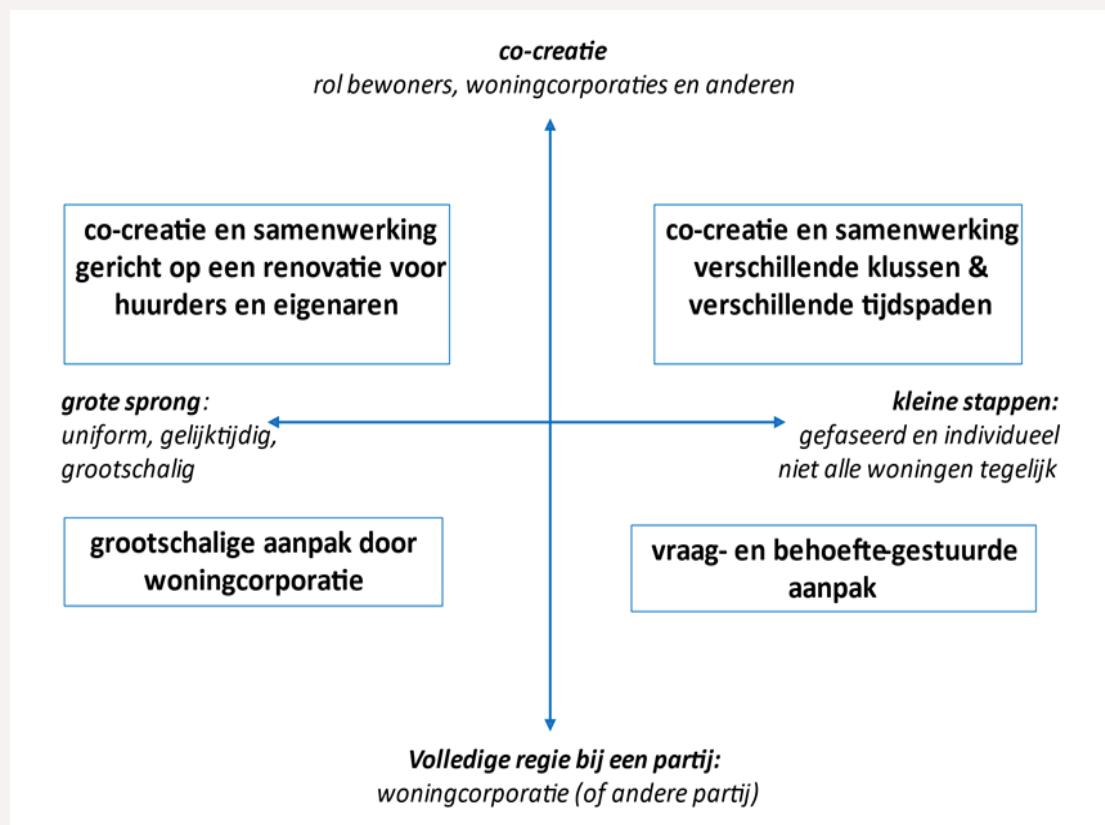
Uit onderzoek van Van Berkel & Rutten (2021) blijkt dat woningcorporaties over het algemeen aangeven dat de verantwoordelijkheid (het gevoel van eigenaarschap) van het verduurzamen van particuliere woningen binnen gespikkelde rijtjes niet bij hen ligt, maar bij bijvoorbeeld de gemeente, omdat zij als woningbouwvereniging geen direct aanbod kunnen doen aan deze eigenaren door de beperkingen die hen via de woningwet zijn opgelegd. Het lastige hieraan is dat ook andere stakeholders zich niet direct verantwoordelijk voelen voor het meenemen van particuliere eigenaren in het verduurzamingsproces, de woningcorporatie is immers de initiatiefnemer in het proces. Dit zorgt er ook voor dat particuliere eigenaren meestal pas ingelicht worden over de renovatieplannen als de aanpak al grotendeels rond is. Ook in deze casus blijkt dat iets te zijn waar stakeholders mee worstelen.

"Aan de ene kant zit je in het proces van, je wilt ze meenemen en dat soort dingen. Maar dat is niet... Dat kunnen wij gewoon niet. Daar moet ik ook gewoon eerlijk in zijn. En als je nu de projecten ziet, hoeveel er nu ook rollen. Want we hebben niet alleen de onderhoudsprojecten, we hebben ook nog herontwikkelingsprojecten. Wij kunnen die kar niet trekken." (Patrimonium)

Veel van de gemiste kansen in de aanpak van de verduurzaming van de Fruitbuurt vloeien voort uit problemen rondom eigenaarschap en de complexe verhoudingen en taakverdelingen tussen de verschillende stakeholders die betrokken zijn bij deze verduurzamingsactie. Deze manier van verantwoordelijkheden verdelen bij verduurzaming van gespikkeld bezit, waar de woningcorporatie de initiatiefnemer is van een grootschalige verduurzamingsactie en daarbij de kopers uitnodigt, is echter niet de enige manier waarop particuliere eigenaren en huurders gezamenlijk kunnen verduurzamen. In het onderstaande assenstelsel (Van Berkel & Rutten, 2021) worden vier mogelijke

aanpakrichtingen weergegeven. Hierbij wordt gekeken naar de mate waarop de regie bij alle stakeholders ligt (of, in het andere geval, bij één partij) en de schaal waarop de werkzaamheden worden uitgevoerd. De dominante manier van verduurzamen van gespikkeld bezit, in het kwadrant linksonder, is die van de grootschalige aanpak door een woningcorporatie. Dat is ook hoe de Fruitbuurt wordt verduurzaamd: Patrimonium rolt voor zijn bewoners een grootschalige renovatie uit en nodigt daarbij de particuliere eigenaren uit om ook in te gaan op het aanbod van de aannemer. Het assenstelsel helpt ons echter begrijpen dat er ook voorbeelden zijn van verduurzaming waar het anders gaat; verduurzaming van gespikkeld bezit zou ook in een andere configuratie aangepakt kunnen worden, met wellicht andere uitkomsten. Zo zijn er ook voorbeelden van verduurzaming van gespikkeld bezit waarbij de wens om te verduurzamen uitgaat van een energiecollectief bestaande uit buurtbewoners, waarbij de woningbouwvereniging aansluit om te kijken of zij ook mee zouden kunnen doen (Van Berkel & Rutten, 2021). Op het moment dat verduurzaming meer een gedeelde zorg wordt (in het assenstelsel: de bovenste twee kwadranten), zal het aanbod beter aansluiten op de wensen van alle buurtbewoners en is het dus ook waarschijnlijker dat meer woningeigenaren mee zullen doen.

Figuur 4: Vier kwadranten als deelstrategieën en oplossingsrichtingen verduurzaming gespikkeld bezit



Ook het niet op zich nemen van de overheadkosten is een gemiste kans geweest. Er zijn meerdere bewoners geweest die aangaven dat ze meteen geen interesse meer hadden toen ze de bedragen in de brief lazen. Hoewel succesvollere communicatiestrategieën verderop in dit hoofdstuk besproken worden, valt al wel op te merken dat de prijzen van de maatregelen op deze manier brengen niet bevorderlijk is geweest. Te verwachten is dat als duidelijk gecommuniceerd wordt dat Patrimonium de overheadkosten voor zijn rekening neemt, de particuliere eigenaren ook sterker het gevoel

zullen hebben dat ze een financieel aantrekkelijk aanbod krijgen. Sterker nog, op dit moment was het tegenovergestelde aan de hand: een bewoner vertelde dat zij niet mee wilden doen met de verduurzamingsmaatregelen, omdat de bedragen hen zo hoog leken dat deze bewoner verwachtte dan ook indirect de verduurzaming van de huurders te zullen bekostigen.

Tip #1 Stem van tevoren goed af wie verantwoordelijk is voor welke elementen in het verduurzamingsproces en wees duidelijk over de cirkel van invloed van verschillende stakeholders

Tip #2 Zorg dat het meenemen van particuliere eigenaren geen bijzaak wordt, leg van tevoren vast wie hiervoor verantwoordelijk is en op welke manier particuliere eigenaren deelnemen aan het proces.

Tip #3 Sta open voor en durf te experimenteren met nieuwe vormen van verduurzaming, waarbij het proces co-creatief of gefaseerd uitgevoerd wordt.

Tip #4 Kijk tijdig of het mogelijk is om de overheadkosten alleen door de woningcorporatie te laten dragen, zodat eigenaren sterker het gevoel krijgen dat zij tegemoet worden gekomen en een voordelig aanbod krijgen.

Lerend en experimenterend vermogen

De complexiteit van casussen rondom gespikkeld bezit maakt dat zij niet goed te vatten zijn in 'rechtlijnige' of 'eenduidige' procesaanpakken die horen bij de systeemwereld van aannemers, woningcorporaties en gemeenten (Van Berkel & Rutten, 2021). Om succesvol om te gaan met de complexiteit van de verduurzamingsopgave in het algemeen en de verduurzaming van gespikkeld bezit in het bijzonder is een meer dynamisch, experimenteel en iteratief proces nodig, waarbij complexiteit wordt omarmd in plaats van gereduceerd tot een standaardaanpak (Olejniczak et al., 2018). Hoewel sommige *best practices* en *do's and don'ts* geformuleerd kunnen worden, is flexibiliteit en een aanpak waarbij verschillende stakeholders vanuit hun wensen en behoeften tot een gezamenlijk en lokaal plan komen, noodzakelijk.

Ook in de Fruitbuurt werd duidelijk dat de logica van een langetermijnplanning waarin een renovatieproces systematisch uitgerold wordt botst met de leefwereld van bewoners, die vaak niet begrijpen waarom bepaalde maatregelen en kaders gebruikt worden, hoe instanties zich tot elkaar verhouden en waarom het proces in hun beleving zo omslachtig en traag verloopt. De leefwereld van de bewoners is veel minder gefragmenteerd dan die van de andere stakeholders. Buren kennen elkaar bijvoorbeeld op veel meer manieren dan alleen als zijnde ' koper' of 'huurder.' Juist door creatief om te gaan met de mogelijkheden en bestaande initiatieven die er aanwezig zijn in een buurt en door in iteraties te leren, kan gespikkeld bezit succesvol meegenomen worden in een renovatie. Zowel Patrimonium als ERA Contour is sprake van veel lerend vermogen en reflectiviteit. Allebei staan ervoor open om te leren van de casus van de Fruitbuurt en zoeken mee naar nieuwe manieren om gespikkeld bezit te verduurzamen. Zo stellen medewerkers van Patrimonium twee verbeterpunten voor in het meenemen van gespikkeld bezit in de verduurzamingsopgave: zijn zij van mening dat particuliere eigenaren eerder en beter meegenomen moeten worden in het proces.

"En we denken ook dat mensen eerder in het proces ook meegenomen moeten worden, dus dat je ook eerder wel iets klankborderigs doet aan de voorkant met deze mensen. Of een informatiebijeenkomst, of wat dan ook." (Patrimonium)

Ook kijkt Patrimonium naar de toekomst: de Fruitbuurt was voor hen de eerste keer dat zij te maken kregen met gespikkeld bezit in een renovatie, maar ze weten nu al dat dit in een andere buurt in de nabije toekomst ook het geval zal zijn. Patrimonium is daarom actief op zoek naar manieren om het proces in het vervolg te verbeteren, maar geeft ook toe dat dit voor hen een lastige opgave is:

"We gaan hier de volgende keer weer mee te maken krijgen bij Buitenoord laag, dat is het volgende project waarbij we weer gespikkeld bezit hebben. Aan de ene kant zou dat veel eerder ingezet moeten worden, maar het nadeel is dan, je weet nog niet precies wat we gaan doen. Dus je kunt het heel lastig dan concreet gaan maken, maar mensen hebben natuurlijk langer de tijd nodig." (Patrimonium)

Juist nu, vanwege de energiecrisis, is er onder bewoners veel momentum om te verduurzamen. Dat is een mooie kans om aan te grijpen bij de verduurzaming van gespikkeld bezit, maar het maakt ook dat eigenaren vaak al veel aan hun woning hebben verduurzaamd, waardoor het aanbod van een aannemer minder goed kan aansluiten. Dit punt zal verderop in de resultaten uitgebreider worden besproken, maar is ook in deze sectie interessant, omdat het weergeeft hoe op flexibele en creatieve manieren kan worden gezocht naar nieuwe oplossingen voor problemen die voortkomen uit de complexiteit van het (multi-stakeholder)probleem van verduurzaming bij gespikkeld bezit.

Tijdens het onderzoek in de Fruitbuurt werd bij toeval ook gesproken met een huurder van Patrimonium die op bezoek was bij een van zijn burens met koopwoning. In het gesprek dat over de verduurzamingsmaatregelen ontstond werd besproken dat doordat niet alle particuliere eigenaren meedoen met de dakisolatie, bij sommige woningen het dak van binnenuit geïsoleerd moet worden. Idealiter wordt het dak van de woning van buitenaf geïsoleerd en daarmee opgehoogd. Echter, volgens het welstandsbeleid van de gemeente mag er geen afwisseling in opgehoogde en niet opgehoogde woningen zijn in één rij. Als particuliere eigenaren dus niet meedoen met de dakisolatie, dan zullen alle andere woningen van binnenuit geïsoleerd moeten worden. Hierdoor zullen sommige huurders een suboptimale dakisolatie krijgen; door van binnenuit te isoleren gaat er veel ruimte op de bovenverdieping verloren. Terwijl, zo vertelt de huurder, de huurprijs gelijk is aan die van huurders waarbij het dak wel van buiten geïsoleerd wordt. Hoewel deze huurder goed begreep dat niet al zijn burens financieel gezien in staat waren om mee te doen aan de dakisolatie, is het ook denkbaar dat dit soort kwesties wel spanningen of conflicten tussen burens kunnen veroorzaken. Vanwege de sterke toename in verduurzaamde woningen zal bij gespikkeld bezit in de toekomst steeds vaker het geval zijn dat particuliere eigenaren zelf al (van binnenuit) hun dak geïsoleerd hebben. In het gesprek met medewerkers van ERA Contour werd dit voorbeeld besproken, maar werd ook meteen gekeken naar hoe men in het vervolg op een creatieve manier op om kan gaan met dit soort obstakels. Zij stellen voor om te kijken naar ontwerpen waarbij dit soort hoogteverschillen niet meer gezien worden als een probleem, omdat er in het ontwerp rekening is gehouden met een nette oplossing voor dit soort problemen.

"[I]k denk dat je een, zeker in deze tijd dat je zegt, heel veel mensen hebben al veel gedaan, dat we daar steeds vaker gaan tegen aanlopen dat mensen het al gedaan hebben. Dus ik denk dat we ook wel creatief moeten zijn van maar wat dan? Nu, laten we ons elke keer verrassen, maar ik denk, als we daar gewoon over na gaan denken, dat we een concept bedenken van, joh, stel die daken gaan verspringen hoe ziet dat er mooi uit?" (ERA Contour)

Deze manier van creatief omgaan met de vraagstukken die bij individuele casussen van verduurzaming naar voren komen, betekent ook dat alle stakeholders actief bij het proces betrokken moeten blijven, elk vanuit eigen invalshoek en expertise. Ook is hierbij belangrijk dat er voldoende tijd wordt ingecalculeerd voor leren en reflecteren op het proces en om samen mogelijke oplossingen bespreken, zoals bijvoorbeeld rondom de welstand:

"Ja, want misschien moet je de gemeente er ook wel in meenemen, hè, want, ik dacht ook, dat wordt lelijk [...] Maar als jij kan aantonen van, wij doen het op deze manier en het ziet er netjes waterdicht, allemaal mooi, keurig uit, weet ik veel, je laat misschien die goot doorlopen waardoor het één geheel is, dan heb je het misschien wel opgelost. Daar moeten wij ook gewoon veel beter over nadenken." (ERA Contour)

Tip #5 Omarm de complexiteit waarmee de verduurzaming van gespikkeld bezit gepaard gaat; timmer de vorm en uitkomst van het proces niet helemaal dicht, probeer dingen uit en laat ruimte voor bijsturen.

Tip #6 Reflecteer kritisch op het verduurzamingsproces met alle betrokken stakeholders: wat gaat er goed en wat kan er beter?

Tip #7 Neem ook de ervaringen van buurtbewoners mee in het reflectieproces, hoe hebben zij (het contact over) de verduurzaming ervaren?

Communicatie

Uit de literatuur blijkt dat bewoners veelal op korte termijn moeten beslissen of zij wel of niet mee willen doen met het aanbod, waardoor het vaak lastig is om de financiën rond te krijgen (Van Berkel & Rutten, 2021). Door late communicatie blijkt vaak ook dat bewoners zelf al veel verduurzamingsmaatregelen hebben uitgevoerd, waardoor het aanbod van de woningbouwvereniging en aannemer onvoldoende aansluit op de wensen van de particuliere eigenaren. Zoals medewerkers van Patrimonium ook vertellen, als men wil verduurzamen en daar het geld voor heeft – dat zijn tenslotte de minimale voorwaarden om in te kunnen gaan op het aanbod – dan heeft men de maatregelen waarschijnlijk al zelf laten uitvoeren. Naar verwachting zal dit de komende jaren alleen nog maar meer het geval zijn. Veel landelijke en gemeentelijke maatregelen, subsidies en campagnes richten zich op het aansporen van particuliere eigenaren om hun huis zoveel mogelijk te verduurzamen. Als deze eigenaren niet weten dat het aanbod om mee te doen met een grootschalige verduurzamingsactie in hun wijk eraan komt, dan zal dit voor veel van hen inmiddels niet meer nodig zijn. Dit blijkt ook uit de gesprekken met bewoners van de Fruitbuurt, waar vier huishoudens aangeven dat de aangeboden maatregelen niet interessant zijn voor hun woning, twee aangeven dat (verder) verduurzamen financieel niet meer zinvol is en twee huishoudens aangeven dat de woning al voldoende verduurzaamd is.

Daarom is het belangrijk om vroegtijdig te beginnen met communiceren dat er iets in de buurt gaat gebeuren, dan kunnen bewoners daar in hun eigen (verduurzamings)planning rekening mee houden. Een brief met de boodschap 'over anderhalf jaar komen we langs,' kan bijvoorbeeld ook al (Van Berkel & Rutten, 2021; Agterbosch & Koomen, 2021). Als de communicatie naar de buurt gestart wordt voordat de plannen rond zijn, kunnen de wensen van particuliere eigenaren eventueel ook meegenomen worden in het aanbod, een punt dat verderop in de participatiesectie besproken zal worden. Wel is hierbij belangrijk dat men in de communicatie duidelijk aangeeft dat de plannen nog niet rond zijn en dat bepaalde zaken nog niet definitief vastliggen.

Naast vroegtijdige communicatie, is het belangrijk om gedurende het proces de communicatie 'warm' te houden. Ook als er een tijdje geen nieuws is, is het goed om af en toe te laten weten dat het proces achter de schermen niet stil is komen te vallen. Wel is het hierbij belangrijk om bewoners niet te overspoelen met informatie, maar met enige regelmaat te laten weten hoe het proces ervoor staat. Een mooi voorbeeld van laagdrempelige communicatie is te vinden in de pilot Energie voor Iedereen van provincie Brabant. Participatiebureau Zet heeft voor deze pilot vanuit een social

design aanpak verschillende tools en producten voor ontworpen. Tijdens een wat rustigere periode zijn zij langs de deuren gegaan met een thematisch presentje: een ledlampje voor elk huishouden (Provincie Brabant & Zet, 2020). Door deze persoonlijke aanpak kan gepeild worden hoe bewoners het proces ervaren en blijft de renovatie leven in de buurt. Een andere tool uit dit pilot die nuttige inspiratie kan bieden is het visuele stappenplan (Zet, 2020) waarmee het renovatieproces in een wijk inzichtelijk gemaakt kan worden. Hierop kunnen verschillende fases en belangrijke beslismomenten weergegeven worden. Zo weten bewoners waar zij aan toe zijn, wanneer zij weer een contactmoment kunnen verwachten en welke deadlines er gelden voor beslissingen.

Twee huishoudens die gesproken zijn voor dit onderzoek gaven aan dat zij wel interesse hadden in het aanbod, maar dat zij niet tevreden waren met de communicatie. Eén huishouden vertelde dat het interesse had en dat er iemand langs was geweest, maar dat het daarna niets meer gehoord heeft en daarom ook niet meer mee wil doen. De andere bewoner gaf aan dat het na de brief wel aangegeven hadden dat ze interesse had, maar dat ze daar geen reactie op heeft ontvangen. Deze bewoner vertelde daarbij wel dat ze er zelf wat meer aan had kunnen trekken, maar dat het bij hen op dat moment ook niet de hoogste prioriteit had. Bij onderzoek naar communicatie van enige tijd geleden, is het lastig om exact te reconstrueren waar er precies iets is misgegaan. Wel valt op te merken dat er in de opgestelde brief erg veel namen, telefoonnummers en emailadressen genoemd zijn: er is een emailadres om aan te geven of een huishouden interesse heeft, maar vervolgens worden ook drie verschillende contactpersonen genoemd (met bijbehorende telefoonnummers) en er staan er een tweede emailadres en algemeen telefoonnummer. Het is mogelijk dat in deze wirwar van contactgegevens een bericht is kwijtgeraakt.

Ook is het belangrijk dat communicatie niet ophoudt zodra een huishouden aangeeft geen interesse te hebben in het verduurzamingsaanbod. Ook voor de particuliere eigenaren die niet direct betrokken zijn bij de renovatie, is een renovatie namelijk ingrijpend. Daarom is het belangrijk om alle bewoners vroegtijdig te informeren en op de hoogte te houden van de ontwikkelingen in hun buurt. Eén huishouden gaf aan beter op de hoogte te willen blijven en teleurgesteld te zijn in de communicatie nadat het aangaf niet mee te willen doen met de verduurzaming. Hoewel er goed onderling contact is tussen huurders en kopers, willen particuliere eigenaren niet afhankelijk zijn van hun burens om nieuws over de werkzaamheden te horen.

Verder had het kunnen schelen om in de communicatie beter gebruik te maken van argumenten waar particuliere eigenaren belang aan hechten. Denk hierbij aan zaken zoals de waardevermindering van hun woning, een beter energielabel, uniformiteit in het aanzicht van de buurt (als jouw woning er in negatieve zin uitspringt in een buurt, dan kan dat een nadelig op de woningwaarde hebben), maar ook het extra comfort dat de renovatie zal bieden. Het helpt om maatregelen beeldend weer te geven, en een rekenvoorbeeld van de (gemiddelde) besparing op te nemen in de communicatie (Provincie Brabant & Zet, 2020). Ook is het belangrijk om in de communicatie aan te sluiten op de leefwereld van de bewoner, in plaats van de systeemwereld waarin de andere stakeholders zich bevinden. Het is daarom beter om niet te praten over de R-waarde van isolatiemateriaal, maar over de tocht die men niet meer zal voelen in huis. In deze communicatie dient ook het dagelijks leven in huis meegenomen te worden: wat wordt er anders wanneer men mechanische ventilatie in huis krijgt? Hoe voelt dat? Welke dagelijkse praktijken veranderen?

"Eigenlijk zou je het ook willen ervaren. Hè, eigenlijk zou je in een zolder willen staan met ze waar het giert en kiert, en een zolder waarin het lekker behaaglijk is, want het is zo moeilijk om die mensen komen comfort te laten. Nou ja, ervaren, als ze het alleen maar van een blaadje moeten zien, want dat is ook. Het is niet alleen geld, maar het is ook comfort dat je niet met de tien kilo sloffen of zes truien en een dekentje op de bank moet gaan zitten." (ERA Contour)

Voor de huurders is er een proefwoning ingericht, waar men alvast kan zien wat er zal veranderen in hun huis. Het zou een goed idee zijn om ook particuliere eigenaren uit te nodigen om een kijkje te komen nemen. Zo'n bezoek kan een belangrijk contactmoment vormen, maar helpt hen ook om het comfort te ervaren dat bepaalde maatregelen teweegbrengen:

"Hè, dan in de proefwoning voel je dan helemaal een koele kap op zolder, dan ga bij dat raampje staan en dan voel je de hitte, zeg maar dan voel je het verschil hoor wat zo'n isolatielaag doet!" (ERA Contour)

Ook is het goed om na te denken over bij welke voor de huurders geplande contactmomenten kopers zouden kunnen aansluiten. Zo kan het bijvoorbeeld een idee zijn om in een vroeg stadium een gezamenlijke bewonersavond te organiseren, mits duidelijk vermeldt wordt welke zaken alleen van toepassing zijn op huurders en welke op kopers. Dit zorgt ervoor dat het proces ook door de particuliere eigenaren in de buurt als transparant wordt ervaren, zo hoeven zij belangrijke informatie niet tweedehands van hun hurende burens te horen, maar krijgen zij het gevoel ook onderdeel te zijn van de renovatie. Wanneer het vanwege de kerntaken van de woningcorporatie lastig is voor hen om ook kopers uit te nodigen op hun bijeenkomsten met huurders, is het een goed idee om te overwegen om dit soort bijeenkomsten samen met of geheel door andere stakeholders, zoals de aannemer of de gemeente, te organiseren. Ook voor hen is het immers belangrijk dat de particuliere eigenaren in een buurt zich gehoord voelen en zoveel mogelijk mee kunnen doen met verduurzamen.

Eén van de belangrijkste, maar wellicht ook voor de hand liggende conclusies die er uit het veldwerk in de Fruitbuurt getrokken kan worden, is dat het versturen van enkel een brief onvoldoende is om mensen aan te zetten om ergens deel aan te nemen. Daarvoor zijn meerdere (persoonlijke!) contactmomenten nodig (Provincie Utrecht, n.d.). In onderstaande secties worden twee belangrijke suggesties gedaan voor een verbetering van het contact met bewoners: een (neutrale) contactpersoon en een participatietraject.

Tip #8 Begin zo vroeg mogelijk met communiceren dat er iets zal gaan gebeuren in de buurt, daarbij mogen de plannen nog vaag zijn.

Tip #9 Houd de balans tussen te veel en te weinig communicatie goed in te gaten, zorg ervoor dat bewoners niet het gevoel krijgen dat het project stilligt.

Tip #10 Zorg voor één duidelijk aanspreekpunt en zorg voor een tijdige respons op vragen van bewoners.

Tip #11 Verplaats je in de leefwereld van de particuliere eigenaar: welke argumenten zijn voor hen overtuigend? Maak hierbij ook gebruik van (reken)voorbeelden en beeldende weergaven van bijvoorbeeld de maatregelen en het tijdsplan.

Tip #12 Plan gezamenlijke communicatiemomenten voor huurders en kopers in, zo wordt het proces als transparanter ervaren en hoeft er minder dubbel werk verricht te worden.

Tip #13 Focus op persoonlijk contact, een brief zal onvoldoende aanmoedigen om tot actie over te gaan.

Brief

Hoewel communicatie via enkel brieven ontoereikend is om een grote groep bewoners mee te kunnen nemen in de verduurzaming van Patrimonium, is een brief wel een belangrijk eerste

contactmoment met bewoners. Het optimaliseren van de brieven die verstuurd worden is daarom een belangrijke, maar ook een relatief eenvoudige stap richting een beter proces.

Allereerst is het belangrijk om enkele best practices te noemen, die overigens in grote mate al toegepast zijn in de brief van de Fruitbuurt: kies voor een lettertype ook voor mensen met dyslexie makkelijk te lezen is, zoals **Verdana**, **Helvetica** of **Arial** (Rello & Baeza-Yates, 2013), zorg voor voldoende vertalingen voor mensen die de Nederlandse taal niet machtig zijn en schrijf de brief in gemakkelijk Nederlands (B1 niveau) (Agterbosch & Koomen, 2021). Een handig hulpmiddel om te zorgen dat tekst in gemakkelijk taalgebruik is geschreven, is de website www.ishetb1.nl. De brief van de Fruitbuurt is in een goed lettertype en met over het algemeen simpel taalgebruik geschreven. Hoewel sommige woorden niet 'B1' zijn, zeker in de bijlage over financieringsmogelijkheden, is er over het algemeen gebruik gemaakt van vrij korte zinnen met zo eenvoudig mogelijke woorden.

Verder helpt het, zoals eerder besproken, om complexe materie (ook) visueel weer te geven en is het belangrijk om informatie gedoseerd en op het juiste moment aan te laten komen (Agterbosch & Koomen, 2021). Dat is een belangrijke, maar lastige balans: aan de ene kant moet er regelmatig contact zijn, maar aan de andere kant wil je mensen niet overvallen met te veel informatie; aan de ene kant wil je zo duidelijk en concreet mogelijke informatie geven over de maatregelen, terwijl je aan de andere kant ook in eerdere fasen al wil laten weten dat er iets gaat gebeuren. Een verbeterpunt in die zin is het of beter specificeren van de kosten of de kosten pas in een later stadium benoemen. Er zou bijvoorbeeld onderscheid gemaakt kunnen worden tussen hoek- en tussenwoningen, omdat bij hoekwoningen de bedragen over het algemeen hoger uitvallen. Wel is dan belangrijk dat in de brief wordt uitgelegd hoe deze bedragen tot stand komen. De marge tussen minimum- en maximumprijs voor maatregelen in de verstuurd brief was erg groot, in sommige gevallen meer dan € 3.000,-. Bewoners begrepen echter niet goed waarom er zulke grote verschillen tussen minimale en maximale geschatte prijs zaten en besloten daarom vrijwel meteen bij het zien van de prijzen dat het aanbod voor hen niet realistisch was, dat had misschien voorkomen kunnen worden.

"[V]oor een particulier is überhaupt de hele aanpak al heel moeilijk voor te stellen en voor je te zien. Als je een brief krijgt, moet die brief eigenlijk, denk ik, op naam zijn en met exacte bedragen voor jouw woning. Dat ze gewoon, als ik dit doe, kost het me dit, want het is al ingewikkeld zat. [...] Wij zien het voor ons, maar zij hebben geen idee en ze hebben geen idee wat ze precies gaan besparen. Als ze dan ook nog geen idee hebben wat het precies gaat kosten, dan wordt het wel heel ingewikkeld, denk ik." (ERA Contour)

Een andere mogelijkheid is eerst een algemene uitnodiging te sturen voor een bijeenkomst waarop meer informatie gedeeld wordt. Dan kunnen prijzen rustig toegelicht worden en is er ruimte voor bewoners om vragen te stellen over hun specifieke situatie. Zeker wanneer er gekozen wordt voor een intensiever communicatie- en/of participatietraject, is het beter om te leiden met een algemene uitnodigende brief, zonder meteen een prijsrange te bespreken.

Een laatste punt om rekening mee te houden is vanuit wie de brief verstuurd wordt. Bij het proces in de Fruitbuurt is uiteindelijk besloten om de brief op het briefpapier van Patrimonium te zetten en particuliere eigenaren in eerste instantie ook contact op te laten nemen met medewerkers van Patrimonium, waarna het contact overgezet zou worden naar ERA Contour. Hiervoor is gekozen omdat men in de buurt al bekend is met Patrimonium en omdat de focus dan niet meteen op een commerciële aannemer ligt, maar juist op de sociale inslag van Patrimonium. Niet in alle gevallen heeft dit echter positief uitgedaakt. Eén huishouden gaf de negatieve associaties met Patrimonium als reden om na het lezen van de brief niet mee te willen doen. Hoewel de vraag is of zij wel mee zouden willen doen met een uitnodiging van de aannemer om deel te nemen aan de verduurzaming van de huurwoningen van Patrimonium en hoewel dit er zeker niet bij alle bewoners sprake was van een negatieve associaties bij Patrimonium, is het imago van een organisatie vooraf lastig te peilen.

Daarom is het in dat geval beter om te kiezen voor een neutralere verzender. Dit wordt ook in de literatuur aangeraden, tenzij het gaat om Koop-Garantwoningen, waarbij de woningbouwvereniging een relatie heeft met de particuliere eigenaar van een woning, omdat zij de woning in principe weer van de particuliere eigenaar terug zullen kopen. Daar is het beter als de woningbouwvereniging de bewoner wel benadert (Provincie Utrecht, n.d.).

Hoewel de brief dus beter niet op briefpapier van Patrimonium gedrukt had kunnen worden, hangt van het proces af namens wie de brief het beste verstuurd kan worden. Als er een neutrale contactpersoon, hetzij namens de gemeente, hetzij namens een andere organisatie wordt ingehuurd, dan kan deze in eerste instantie het beste het contact leggen met bewoners. Zij zullen namelijk als herkenbaar als aanspreekpunt naar voren treden. Ook hierbij is het goed om rekening te houden met het imago van de gemeente en of een brief met een zakelijk aanbod vanuit de gemeente goed ontvangen zal worden. Als er geen overkoepelende contactpersoon is, dan kan de communicatie vanuit de aannemer gaan. Zij zijn namelijk degene die een zakelijke relatie aangaan met bewoners. Op deze manier is voor bewoners ook duidelijker hoe de stakeholders zich tot elkaar verhouden. In de brief moet dan uiteraard wel uitgelegd worden dat de aannemer in opdracht van de woningbouwvereniging renovaties gaat uitvoeren in de buurt en daarom ook aan de andere bewoners aan aanbod wil doen.

Tip #14 Zorg voor een uitnodigende brief, in een goed leesbaar lettertype en met eenvoudig taalgebruik. Maak ook gebruik van visualisaties en vertalingen.

Tip #15 Doseer informatie goed: een eerste brief met veel (vage) informatie kan afschrikken. Zorg of voor een brief met goed toegespitste informatie die van toepassing is op de individuele situatie van een huishouden of kies ervoor om te leiden met een algemene uitnodiging om meer informatie te ontvangen over het aanbod.

Tip #16 Denk goed na in naam van wie de brief verstuurd wordt: als het om Koop-Garantwoningen gaat is de woningcorporatie een goede afzender, wanneer er een contactpersoon wordt ingeschakeld is het briefpapier van deze organisatie (of de gemeente, als die de inhurende partij is) een goede keuze, anders is een brief versturen in naam en huisstijl van de aannemer de beste optie.

Contactpersonen en advisering

Een belangrijke suggesties uit de literatuur over gespikkeld bezit is het aanstellen van een (neutrale) contactpersoon om als brug tussen bewoners en organisaties op te treden (Agterbosch & Koomen, 2021; Provincie Utrecht, n.d.). Op deze manier hebben bewoners het gevoel dat er een laagdrempelig aanspreekpunt is waar zij met hun vragen en zorgen rondom een verduurzaming bij terecht kunnen.

Een contactpersoon kan een medewerker zijn die in dienst is van de aannemer, iemand in dienst van de gemeente, of een extern bureau. Het is belangrijk om stil te staan bij de voordelen en nadelen van elk van deze opties. Wanneer de gemeente geen actieve rol speelt in het verduurzamingsproces is de meest 'eenvoudige' optie wellicht om de aannemer een grotere mate van betrokkenheid te geven in de buurt en een medewerker aan te stellen die het contact met bewoners onderhoudt, aanwezig is op informatieavonden en bereikbaar is om vragen te beantwoorden. Een nadeel hiervan is echter dat de aannemer door de bewoners misschien niet als objectief gezien wordt, omdat dit immers de partij is die een dienst wil verkopen in de buurt. Ook is de aannemer misschien niet de beste partij om advies te geven over subsidies, leningen en duurzaamheidsmaatregelen die buiten het

aangeboden pakket van de gespikkelde renovatie vallen. Een tweede optie is om een extern (participatie- of communicatie-) bureau aan te stellen om het contact met bewoners te onderhouden. Een voordeel hierbij is dat de contactpersoon als 'neutraal' wordt ervaren. Een belangrijk vraagstuk hierbij is wel wie deze contactpersoon aanstelt en hoe het communicatietraject gefinancierd wordt. Een derde optie is om een communicatieadviseur vanuit de gemeente te betrekken bij de verduurzaming. Voordelen hiervan zijn dat de gemeente voor bewoners waarschijnlijk niet gezien wordt als een commerciële partij die hen iets probeert te verkopen en dat er binnen de gemeente goed advies over financieringsmogelijkheden gegeven kan worden. Een ander belangrijk voordeel is dat de gemeente hierdoor gebruik kan maken van het natuurlijke momentum rondom verduurzaming dat ontstaat bij de renovatie en dat er hierdoor ook de mogelijkheid is om met bewoners mee te denken over verduurzamingsmaatregelen² die buiten de scope van het renovatieproject vallen. Ook zou namens de gemeente gekeken kunnen worden naar het inschakelen van een partij die particuliere eigenaren onafhankelijk energieadvies zou kunnen geven, zo krijgen bewoners beter inzicht in de voordelen en haalbaarheid van bepaalde maatregelen in hun woning. Een kanttekening bij het actiever betrekken van de gemeente bij de verduurzamingsplannen is dat niet elke gemeente de middelen en arbeidskrachten heeft om hieraan bij te dragen. Zeker voor kleinere gemeentes kan dit lastig zijn. Wel is het soms mogelijk om een subsidie te ontvangen voor (een deel van) de proces en projectkosten, zoals bijvoorbeeld de provincie Utrecht aanbiedt (Provincie Utrecht, 2023). Vanuit zo'n subsidie zou extra ondersteuning, zoals door een contactpersoon, mogelijk zijn.

Om alle verschillende belangen helder te hebben, zullen voor aanvang van het project de ambities vastgelegd moeten worden (Provincie Utrecht, n.d., Agterbosch & Koomen, 2021). Hierbij is het goed om uitgebreid stil te staan bij de doelstelling. Waarom worden particuliere eigenaren uitgenodigd om mee te verduurzamen? Is dit om zoveel mogelijk mensen mee laten doen met het aanbod van de woningcorporatie of zoveel mogelijk mensen aan te zetten tot verduurzaming? Ook is het hierbij goed om informatie in te winnen over de buurt. Zo kan ingeschat worden waar behoefte aan is en hoeveel winst er te behalen valt met het aanbod. Hiervoor kan gekeken worden naar de energielabels in een buurt, maar is het ook belangrijk om vroegtijdig zelf op bezoek te gaan bij de buurt en het gesprek met bewoners aan te gaan.

In het onderzoek in de Fruitbuurt kwam naar voren dat sommige bewoners de bijlage van de brief over leningen en subsidies ontoereikend vonden. Zij gaven bijvoorbeeld aan dat ze door de toon van de brief het gevoel kregen dat er erg licht gedacht werd over de beschreven bedragen, met de boodschap 'dan sluit je toch een extra hypotheek af?' Patrimonium is zich hier ook van bewust en stelt voor hoe het beter zou kunnen:

"[W]at ik zelf denk is, leuk dat wij dit zo bij hen op tafel hebben gelegd, maar het zou het allermooiste zijn geweest als het een soort van pakketje zou zijn geweest met 'en dan kan je hier deze subsidies aanvragen en dan moet je zelf dit en dit...' Nu stuur je ze een soort van met een kluitje het riet in, dit is wat we van plan zijn. Het is ook niet, hè, omdat het niet onze core business is, maar ik denk wel dat dat het verschil zou maken. Het makkelijker maken. Op het moment dat je al zegt: 'nou ja, je kan contact opnemen met iemand bij de gemeente over die en die subsidie.'" (Patrimonium)

Door een contactpersoon of adviserende partij in te schakelen die met de individuele situatie van een huishouden mee kan denken, kan het meedoen aan een verduurzamingsaanbod voor bewoners laagdrempeliger voelen. Een interessante tool om hierbij te bekijken is de financiële voorwerktool die ontworpen is voor het 'Energie voor Iedereen'-project van gemeente Brabant.

² Denk hierbij bijvoorbeeld aan de doe-het-zelfsubsidie die verderop in de resultaten uitvoeriger besproken zal worden.

Echter, dit soort tools moeten worden gezien als een waardevolle aanvulling, maar zeker geen vervanging voor persoonlijk contact.

Tip #17 Overweeg om een contactpersoon aan te stellen als brug tussen bewoners en betrokken organisaties, denk hierbij goed na over de voor- en nadelen van verschillende soorten contactpersonen.

Tip #18 Leg van tevoren samen met alle stakeholders de ambities en doelstellingen van het verduurzamingstraject vast.

Participatie

Het is belangrijk om een duidelijk onderscheid te maken tussen een communicatie- en participatietraject; waar het communicatietraject vooral draait om adviseren en informatie 'zenden', helpt een participatietraject met maatregelen aan laten sluiten op de behoeften van bewoners en bewoners een gevoel van eigenaarschap te geven (Agterbosch & Koomen, 2021). Er zijn verschillende manieren en 'gradaties' van participatie. Vooraf zal met de verschillende stakeholders besloten moeten worden welk niveau van participatie wenselijk en mogelijk is. Zo kan er bijvoorbeeld een klankbordgroep ingericht worden, waarin bewoners (kopers en huurders samen of alleen kopers) mee kunnen denken over bepaalde beslissingen. Bij Patrimonium is veel kennis aanwezig over het succesvol werken met klankbordgroepen, maar een participatietraject waar de particuliere eigenaren van de Fruitbuurt aan mee konden doen ontbrak. Patrimonium geeft hierover aan dat zij geen klankbordgroep kunnen organiseren met zowel kopers en huurders, vanwege hun kerntaken en de verandering in dynamiek die dat zou opleveren:

"[E]igenlijk kan het [betrekken van kopers in de klankbordgroep] niet. Want op het moment dat je met een koper in gesprek bent heb je het echt over zijn huis, zijn bezit. [...] Dus wat gebeurt, is, een simpel voorbeeld: kleuren zijn er uiteindelijk gekozen door de klankbordgroep, alleen, er moest... Hè, er wordt een voorstel gedaan door de architect met een aantal opties. Nou, dat hebben wij dan netjes uitgewerkt, dus tijdens de klankbordvergadering komt dat aan bod, worden er kleuren gekozen en vervolgens ging het over de verdeling van de kleuren in de wijk. Ja, op het moment dat daar een koper tussen zou zitten, die gaat dan zeggen: 'Ja ho even, ik wil geen roze voorkeur!' bijvoorbeeld. Terwijl nu, wordt er gewoon gezegd, er wordt een voorstel gedaan door de architect, wij kiezen voor die en die keuze en ja, het is dan maar zo, want het is Patrimonium. Iedereen krijgt deze kleur." (Patrimonium)

Toch is het waardevol om de kennis van Patrimonium mee te nemen en na te denken over vormen waarin er wel geparticipeerd kan worden. Zo geeft ERA Contour aan dat zij wel mogelijkheden zien voor een participatietraject waarin geen onderscheid gemaakt wordt tussen kopers en huurders. Dat is zou een mooie benadering van de buurt zijn, waarin de focus minder ligt op de verschillen tussen huishoudens, maar waar gezamenlijk gekeken kan worden naar hoe zowel de buurt als de individuele huizen verbeterd kunnen worden.

"Het voortraject waar je keuzes maakt, op inderdaad de samenhangigheid of kleuren of wat dan ook. Dat kan je natuurlijk wel gezamenlijk doen. Dat je daarna een ander traject hebt, ja, dat is, dat is eigenlijk evident, dat kan ook niet anders." (ERA Contour)

"Ja, en misschien dat je daardoor met z'n allen wat meer betrokkenheid krijgt, weet je wel, dat je gewoon denkt van... Tenminste, dat is ons visie erbij. We willen eigenlijk dat mensen met elkaar over een blokje na gaan denken. En stel je voor dat je een keuze hebt. Maar drie kleurenpaletten, ik noem maar iets, hè, [...] dan moeten ze dat met elkaar afstemmen wie welke kleurstelling neemt. Ik noem maar... Uiteindelijk is het doel dat je tien een blok hebt van tien woningen, waar mensen hun eigen identiteit hebben gekozen, waar ze met elkaar voor staan. En ja, zo een goeie eenheid vormen in straat, zeg maar." (ERA Contour)

Het is ook mogelijk om de participatie van particuliere eigenaren wat kleiner te houden, bijvoorbeeld door hen alleen mee te nemen in het vooronderzoek van de aannemer. Het zou bijvoorbeeld fijn zijn om rekening te kunnen houden met welke verduurzamingsmaatregelen er al uitgevoerd zijn en met de financiële situatie van huishoudens. Aan het begin van het renovatieproces, zet ERA Contour onder de huurders een woonwensenenquête uit. Die enquête zou (eventueel in aangepaste vorm) ook naar particuliere eigenaren gestuurd kunnen worden. Een goed moment om zo'n enquête te versturen is waarschijnlijk nadat het eerste contact is gelegd, maar voordat de plannen helemaal vaststaan.

"Ja, nou, wij doen natuurlijk altijd een woonwensen enquête hè onder de huurders. Zouden we die kunnen koppelen dat we ook een woonwensen enquête doen onder de kopers, want dan kom je er dus achter wat zij nog meer zouden willen?" (ERA Contour)

Een andere participatietip is om de connectie met bestaande initiatieven in de buurt aan te gaan. Hierbij is het goed om te kijken naar vragen zoals: wat gebeurt er in de wijk al op het gebied van verduurzaming? Is er misschien een energiecollectief? Wie is er actief in de wijk? Is er veel sociale cohesie? Hier kan voor zowel het participatie- als het communicatietraject gebruik van gemaakt worden.

Tip #19 Bespreek vooraf met stakeholders welke soort(en) en niveau(s) van participatie geschikt zijn voor het verduurzamingsproces en wie het participatieproces zal leiden.

Tip #20 Ook als intensieve participatie niet mogelijk is, is het goed om te kijken of de wensen van particuliere eigenaren ook meegenomen kunnen worden in het verduurzamingsaanbod, door hen mee te nemen in het vooronderzoek.

Wantrouwen

Twee bewoners die gesproken zijn in dit onderzoek geven aan dat zij om principiële redenen niet mee te willen doen met de renovatie. Zij willen zich niet bezighouden met duurzaamheidsmaatregelen en/of zijn dan mening dat klimaatverandering niet bestaat of niet zo schadelijk is als in 'mainstream' media verteld wordt. Dit soort argumenten zijn in de literatuur rondom gespikkeld bezit nog niet eerder naar voren gekomen. Op basis van dit onderzoek lijkt klimaatscepsis toch een motivatie om rekening mee te houden. Echter, het is onwaarschijnlijk dat sceptici overtuigd kunnen worden om toch mee te doen met verduurzaming. De meest waarschijnlijke manier om dit te bereiken is door te focussen op het financiële voordeel van de renovatie.

Kosten en financiering

Financiering is een belangrijk punt in de verduurzaming van gespikkeld bezit. In dit onderzoek was 'onvoldoende financiële middelen' de hoofdreden voor huishoudens om niet deel te nemen aan

de verduurzamingsmaatregelen. Zoals besproken, is het belangrijk om op een transparante manier tijdig de specifieke kosten voor de maatregelen bij een bepaald huis vast te stellen, maar ook om hier niet meteen in het eerste contact mee te leiden. Ook is het goed om een duidelijker beeld te geven over financieringsmogelijkheden voor de maatregelen, waarbij persoonlijk, onafhankelijk advies cruciaal is.

Bij veel bewoners was er onbegrip over de totstandkoming van de prijzen. Deels kwam dit door de grote marge tussen de minimale en maximale geschatte prijs per maatregel in de brief, maar bewoners hadden ook niet het idee dat de maatregelen een goede of voordelige aanbieding waren. Zo stelde meerdere bewoners dat veel andere aannemers de maatregelen goedkoper konden uitvoeren en was één huishouden zelfs onder de indruk dat de prijzen hoog waren omdat zij aan de verduurzaming van de huurwoningen mee zouden betalen. Het helpt om, bijvoorbeeld tijdens een informatieavond, in meer detail in te gaan op de totstandkoming van de prijzen en de voordelen van dit aanbod.

"Kijk, ik weet zeker dat bijvoorbeeld die dak aanpak. Als je daar gewoon de aannemer van de hoek voor belt. Om hetzelfde te doen wat wij nu in die trein doen, ben je veel meer geld kwijt." (ERA Contour)

Zoals besproken is een gemiste kans dat de overheadkosten in dit project niet gedragen zijn door de woningcorporatie. Naast het dragen van de overheadkosten zijn er weinig andere manieren om particuliere eigenaren financieel tegemoet te komen. Wel zijn er maatregelen waarbij het voor het algemene belang goed zou zijn als ook de koopwoningen in een rijtje mee zouden doen, zoals bijvoorbeeld bij de dakisolatie. Wellicht is het daar toch mogelijk om als aannemer te kijken naar manieren om de maatregel voor huishoudens zo aantrekkelijk mogelijk te maken:

"Je kan kijken of je hè, bij wijze van, het onderdeel waarvan je het liefst hebt dat ze meedoen dat je die wat goedkoper priist. Hè dat je zegt van het zou wel heel makkelijk zijn als ze in elk geval met de daken meedoen dat je die er wel echt scherp inzet." (ERA Contour)

Bij sommige gemeenten is extra subsidie voor een verduurzamingsactie mogelijk, zoals bijvoorbeeld bij gemeente Den Bosch (Gemeente 's-Hertogenbosch, n.d.). Hierom moet ook de gemeente vroegtijdig bij de renovatieplannen betrokken worden. Ook voor hen is het erg wenselijk dat zoveel mogelijk particuliere eigenaren kunnen meedoen met het verduurzamen van hun huis. Een laatste financiële mogelijkheid die in de literatuur besproken wordt is het opzetten van een onderhoudsfonds per straat of huizenrij (Van Berkel & Rutten, 2021). Als er een vereniging met onderhoudsfonds wordt opgezet, zoals het geval is bij een VvE, kan er soms extra financiering aangetrokken worden die niet afhankelijk is van de financiële situatie van een huishouden. Een kanttekening hierbij is dat er dan wel een sterk netwerk in de buurt zelf nodig, omdat het veel tijd en energie kost om zo iets op te zetten. Deze financieringsoptie is wel goed om vroegtijdig te benoemen: als bewoners in het beginstadium al geïnformeerd worden dat er 'iets' gaat gebeuren in hun buurt, dan kunnen zij zich verenigen.

De woningen in de Fruitbuurt zijn geen koopgarantwoningen, dat beperkt de financieringsmogelijkheden verder. Voor koopgarantwoningen is wat meer mogelijk, omdat de woningbouwvereniging (die terugkooprecht heeft) daarbij een grotere rol kan spelen. Stichting OpMaat heeft hier een methode voor ontwikkeld, waarbij het recht van erfpacht aangepast wordt, zodat de waardevermeerdering van de maatregelen bij de woningbouwvereniging terecht kan komen en deze daarom ook door hen gefinancierd kan worden (Stichting OpMaat, n.d.) Hoewel dat dus voor deze casus helaas geen optie geweest was, is het wel goed om tijdig uit te zoeken of dit een mogelijkheid zou zijn voor andere buurten.

Een laatste aanbeveling rondom financiering is het belang van een modulair pakket, zoals in de Fruitbuurt ook gebruikt is. Zo kunnen eigenaren zelf kiezen met welke maatregelen ze mee zouden willen doen. In het vervolg zou er ook gekeken kunnen worden naar nog flexibelere aanbiedingen, zodat bewoners ook op andere manieren geld kunnen besparen. Zo kan er gekeken worden of bewoners sommige werkzaamheden, zoals bijvoorbeeld het schilderwerk, zelf kunnen uitvoeren (Provincie Utrecht, n.d.).

Tip #21 Zorg voor een – bij voorkeur persoonlijk – moment om de kosten en de totstandkoming van deze kosten te bespreken. Dit is ook een goed moment om advies te geven over verschillende financieringsopties.

Tip #22 Zorg voor persoonlijk advies over financieringsregelingen zoals subsidies en leningen. Indien deze kennis niet aanwezig is binnen het projectteam, dan is het belangrijk om binnen de gemeente op zoek te gaan naar een contactpersoon waar woningeigenaren bij terecht kunnen met vragen.

Tip #23 Kijk in hoeverre de verduurzamingsmaatregelen flexibel en modulair aangeboden kunnen worden, zijn er creatieve manieren waarop bewoners op bepaalde kosten kunnen besparen?

Zelf verduurzamen

Bovenstaande opmerking over zelf delen van de verduurzaming uit willen voeren brengt ons bij het laatste punt om in dit hoofdstuk te bespreken: het zelf verduurzamen van de woning. Uit het onderzoek in de Fruitbuurt kwam naar voren dat sommige woningeigenaren liever zelf een verduurzaming willen plannen en eventueel zelfs de werkzaamheden zelf uit willen voeren. De gemeente heeft hiervoor een doe-het-zelf voucher van maximaal 1.350,- (Gemeente Barendrecht, n.d.), waar tijdens de bezoeken in de Fruitbuurt meerdere bewoners enthousiast over spraken. De meerderheid van de bewoners hadden al veel aan hun woning verduurzaamd of waren actief plannen aan het maken om dat binnenkort te gaan doen. Zo blijkt dus dat woningverduurzaming, ondanks de tegenvallende cijfers van het aanbod, een onderwerp is dat sterk leeft in deze buurt. We kunnen het moment van grootonderhoud in de buurt ook zien als een mooi moment om verduurzaming bij alle buurtbewoners weer even onder de aandacht te brengen. Misschien is het een idee om naast het aanbod van de aannemer en woningcorporatie ook te kijken naar andere opties om woningen te verduurzamen, zoals bijvoorbeeld de doe-het-zelfsubsidie. Zo kun je mensen namelijk in staat stellen zelf of juist als bewoners samen aan de slag te gaan. Als de gemeente of energielokaal een rol speelt in een verduurzamingstraject, dan is het wellicht mogelijk om een gezamenlijke inkoopactie te organiseren voor particuliere eigenaren. Een communicatietraject zou dan meer op twee sporen kunnen zitten: enerzijds vroeg inzetten op contact in de buurt, laten weten dat er grootschalig onderhoud met een aanbod voor particuliere eigenaren aankomt en aansluiten bij bestaande initiatieven, maar anderzijds ook duidelijke alternatieven bieden, bijvoorbeeld met de boodschap “Wil je wel verduurzamen maar niet meedoen aan deze aanbieding...? Kijk ook eens naar ...” Ook als de gemeente geen actieve rol speelt in het verduurzamingsproces, kan er gekeken worden naar bij welke communicatiemomenten zij wel zouden kunnen aansluiten om meer informatie te geven over verschillende (financierings)mogelijkheden.

Hoewel op het er op het eerste gezicht dus op leek dat particuliere eigenaren weinig bezig waren met de verduurzaming van hun huis, omdat maar weinig van hen ingegaan waren op het aanbod van de woningbouwvereniging, bleek na het buurtonderzoek juist dat verduurzaming voor veel bewoners een belangrijk onderwerp is. Dit benadrukt het belang van een reflectieve en

nieuwsgierige houding in complexe processen zoals verduurzaming van gespikkeld bezit. Het is belangrijk om ook volgende projecten uitgebreid te evalueren en van elke iteratie te leren. Ook blijkt uit dit onderzoek de waarde van persoonlijk contact: langs de deuren gaan en een praatje maken over hoe zij het proces ervaren hebben hoeft niet tijdsintensief te zijn en kan waardevolle informatie opleveren.

Tip #24 Zie de renovatie van huurwoningen niet alleen als een moment om particuliere eigenaren mee te nemen in het aanbod van de woningbouwvereniging en aannemer, maar juist ook als een moment om woningverduurzaming in het algemeen weer onder de aandacht te brengen. De gemeente of een energiecollectief kunnen mooie partners zijn om hiervoor uit te nodigen.

Hoofdstuk 5

Conclusie

Verduurzamen van gespikkeld bezit is een complexe taak waarin veel verschillende belangen en perspectieven spelen. In dit rapport is gekeken naar de casus van de Fruitbuurt, waar 28 huishoudens met een koopwoning werden uitgenodigd om mee te doen met een deel van de verduurzamingsmaatregelen die bij de 118 huurwoningen van woningcorporatie Patrimonium uitgevoerd zouden worden. Door gesprekken met medewerkers van de betrokken woningcorporatie en aannemer, gesprekken met experts en literatuurinzichten, maar vooral door op pad te gaan in de Fruitbuurt en te luisteren naar de ervaringen van bewoners, is gepoogd het verduurzamingsproces in kaart te brengen en te kijken naar verbeterpunten. Op basis hiervan zijn in de resultatensectie 24 tips gegeven, die houvast kunnen geven bij toekomstige verduurzamingsprojecten met gespikkeld bezit.

In dit onderzoek kwam het belang van persoonlijke communicatie sterk naar voren: met alleen een uitnodiging via de post voelen de meeste huishoudens zich onvoldoende aangesproken om over te gaan op actie. Vroegtijdige en persoonlijke communicatie over de mogelijke voordelen van de verduurzaming, waarbij ingezet wordt op de directe leefwereld van de bewoners en een transparant beeld over kosten en mogelijke besparingen geschetst wordt, is een cruciale stap in de verduurzaming van gespikkeld bezit. Ook participatie kan helpen om bewoners een sterker gevoel van eigenaarschap over de verduurzamingsplannen te geven. Een bijkomend voordeel van bewonersparticipatie in verduurzaming van gespikkeld bezit is dat het proces zo beter afgesteld kan worden op de wensen en behoeften van bewoners en dat nieuwe perspectieven en inzichten over het onderwerp opgedaan kunnen worden, die bij een vanaf de 'tekentafel' bedachte aanpak buiten beeld zouden blijven.

Het is belangrijk dat verduurzaming van gespikkeld bezit een breedgedragen vraagstuk wordt. Een duidelijke afstemming over taken en verantwoordelijkheden tussen stakeholders is belangrijk in opgaven die gaan over gespikkeld bezit, alsmede actieve betrokkenheid van gemeente, aannemer en woningbouwcorporatie, zodat er geen delen van de opgave (in dit geval meestal: de particuliere eigenaren) in de vergetelheid geraken. Juist omdat gespikkeld bezit zo'n complex en veelzijdig fenomeen is, waar meerdere stakeholders en belangen meespelen, is het belangrijk om de verduurzamingsopgave creatief en flexibel te benaderen. Dit kan gedaan worden door verduurzaming van gespikkeld bezit meer ontwerpend te benaderen, als een proces waarbij van elke iteratie met open houding en kritische evaluatie geleerd wordt.

Referenties

- Aedes, Woonbond, VNG, & Ministerie van Binnenlandse Zaken. (2022). Nationale prestatieafspraken woningcorporaties. Rijksoverheid.
- Agterbosch, S., & Koomen, B. (2021). Procesaanpak gespikkeld bezit Tilburg. Het PON & Telos.
- Gemeente Barendrecht. (n.d.). Subsidie voor doe het zelve. <https://www.barendrecht.nl/direct-regelen/wonen-leefomgeving-verbouwen/duurzaamheid/subsidie-voor-doe-het-zelvers>
- Gemeente 's-Hertogenbosch. (n.d.). Subsidieregeling energiebesparende maatregelen gespikkeld bezit. <https://www.s-hertogenbosch.nl/subsidies/subsidieregeling-energiebesparende-maatregelen-gespikkeld-bezit>
- Goeman, R. M. (2021). De Woningwet uitgelegd. Tijdschrift Huurrecht in de Praktijk, 6, 22-29. <https://www.vbtm.nl/downloads/woningwet-uitgelegd-hip-2021-93.pdf>
- Kadaster. (n.d.). Basisregistratie adressen en gebouwen. <https://bagviewer.kadaster.nl/lvbag/bag-viewer>
- Ministerie van Binnenlandse Zaken. (2015). Woningwet (BWBR0005181). <https://wetten.overheid.nl/jci1.3:c:BWBR0005181&z=2020-03-14&g=2020-03-14>
- Ministerie van Economische Zaken en Klimaat. (2019). Klimaatakkoord. Rijksoverheid. <https://www.rijksoverheid.nl/documenten/rapporten/2019/06/28/klimaatakkoord>
- Olejniczak, K. Wolański, W. and Widawski, I. (2018) Regulation crash-test: Applying serious games to policy design, policy design and practice, 1:3, 194-214, DOI:10.1080/25741292.2018.1504372
- Pronk, M., Ligthart, K., & Valkema, V. (2022). Monitor en plan van aanpak woningen met energielabels E, F en G gemeente Barendrecht. Sweco.
- Provincie Brabant, & Zet. (2020, December). Tools & producten. EVI-Magazine. <https://publicaties.brabant.nl/evi/tools>
- Provincie Utrecht. (2023, August 14). Gespikkeld bezit. Energietransitie Provincie Utrecht. <https://www.energietransitieutrecht.nl/onderwerpen/energie-voor-iedereen/gespikkeld-bezit>
- Provincie Utrecht. (n.d.). Verduurzaming Gespikkeld Bezit. https://publicaties.provincie-utrecht.nl/verduurzaming_-_gespikkeld_bezit
- Rijksoverheid. (n.d.). WOZ-waardeloket. <https://www.wozwaardeloket.nl>
- Stichting OpMaat. (n.d.). Verduurzaming van koopgarant-woningen. <https://www.opmaat.nl/zakelijk/koopgarant/verduurzaming-van-koopgarant-woningen>
- Van Belzen, T. (2017, March 15). G-label in de uitverkoop. Cobouw. <https://www.cobouw.nl/224710/g-label-in-de-uitverkoop>
- Van Berkel, F., & Rutten, M. (2021). Verduurzamen gespikkeld woningbezit: Oplossingsrichtingen en deelstrategieën voor verduurzamen gespikkeld woningbezit.
- Zet. (2020). Energie voor iedereen: Stappenplan naar wijkrenovatie. https://assets.foleon.com/eu-west-2/uploads-7e3kk3/8424/stappenplan_naar_wijkrenovatie_tilburg_evi_zet.22be77bf93d8.pdf

Bijlagen

Bijlage A: Brief aan eigenaren koopwoningen Fruitbuurt (met bijlage)



Londen 14-16
2993 LA Barendrecht

www.patrimoniumbarendrecht.nl
BTW-nummer: NL002632147B01

Postbus 25
2990 AA Barendrecht

Bank NLS0BNGH028.51.44.146
K.v.K. Rotterdam 24108167

Datum:
Kenmerk:
Vastgoedproject: Grootonderhoud Fruitbuurt
Onderwerp:
Behandeld door: Vanessa Bellingwout

Beste heer, mevrouw,

Patrimonium Barendrecht bereidt met ERA Contour grootonderhoud in de Fruitbuurt voor. Wij willen de woningen van onze huurders verduurzamen en isoleren. U bent eigenaar van een woning in deze buurt. Misschien hebt u interesse om uw woning ook aan te laten pakken. In deze brief vertellen wij over de plannen.

U kunt meedoen met het onderhoud

Wij bieden u de mogelijkheid het onderhoud ook aan uw woning uit te laten voeren door ERA Contour. De kosten hiervoor betaalt u zelf. Wij weten nog niet precies welke werkzaamheden wij laten uitvoeren, maar wij informeren u alvast. U hebt dan de tijd om erover na te denken en eventueel de financiering en vergoeding (subsidie) te regelen. Bij deze brief sturen wij u een overzicht van een aantal mogelijkheden voor subsidie.

Wij denken aan de volgende werkzaamheden:

- isoleren van het dak (verwachte kosten: tussen € 18.930,- en € 22.065,- inclusief btw)
- isoleren van de spouwmuren (verwachte kosten: tussen € 830 en € 3.200,- inclusief btw)
- plaatsen isolerend HR++-glas (verwachte kosten: tussen € 16.750,- en € 20.390,- inclusief btw)

De genoemde bedragen zijn een schatting. Het bedrag dat voor u geldt is afhankelijk van het type woning en of u in een hoekwoning of tussenwoning woont.

Hebt u interesse?

Als u interesse hebt, krijgt u later een persoonlijke aanbieding van ERA Contour. Daarin staan de precieze kosten voor uw woning. Hebt u interesse in meer informatie over de werkzaamheden en een aanbieding van Era Contour? Stuur dan voor 6 december 2022 een e-mail met uw contactgegevens naar info_vastgoed@patrimoniumbarendrecht.nl. U zit dan nog nergens aan vast. U beslist pas als u de persoonlijke aanbieding hebt ontvangen.

vertrouwd dichtbij





Londen 14-16
2993 LA Barendrecht

www.patrimoniumbarendrecht.nl
BTW-nummer: NL002632147B01

Postbus 25
2990 AA Barendrecht

Bank NL50BNGH0285144146
K.v.K. Rotterdam 24108167

Wij hebben uw gegevens nodig

Ook als u geen interesse hebt in het onderhoud, vragen wij u uw naam, adres, telefoonnummer en e-mailadres aan ons door te geven via info_vastgoed@patrimoniumbarendrecht.nl. Wij kunnen dan contact met u opnemen als dat nodig is voor het onderhoud van de huurwoningen. Alvast bedankt voor uw medewerking.

Meer weten?

Hebt u nog vragen? Dan kunt u contact opnemen met Daniëlle Nederlof, wooncoach bij ERA Contour via telefoonnummer 06-82 10 08 78. Natuurlijk kunt u ook contact opnemen met één van de sociaal projectleiders van Patrimonium Barendrecht: Vanessa Bellingwout, telefoon 06-51 68 55 99 of Margit Don, telefoon 06-81 08 69 61.

Met vriendelijke groet,

Vanessa Bellingwout
sociaal projectleider

E v.bellingwout@patrimoniumbarendrecht.nl
T 0180 55 59 27

Bijlage: informatie over mogelijke vergoedingen (subsidie)

vertrouwd dichtbij



Vergoeding of lening voor het energiezuiniger maken van uw woning

(Subsidies verduurzamen woningen)

Als u uw woning energiezuiniger (duurzamer) maakt met bijvoorbeeld isolatie zijn er verschillende mogelijkheden om de kosten daarvan te betalen. We zetten er een aantal voor u op een rij.

1) Vergoeding van de overheid

Via de overheid is het mogelijk een vergoeding te krijgen als u uw woning energiezuiniger (duurzamer) maakt.

Kijk op rvo.nl/subsidies-financiering/isde/woningeigenaren voor meer informatie. Op deze pagina staat ook een video met uitleg.

Op de website infographics.rvo.nl/isde-rekentool/ kunt u berekenen of u een vergoeding kunt krijgen en hoeveel. Een vergoeding hoeft u niet terug te betalen.

2) Lening van het Nationaal Warmtefonds

Via het Nationaal Warmtefonds kunt u een lening aanvraag van minimaal € 1.000,- en maximaal € 65.000,- als u uw woning energiezuiniger laat maken. Kijk op warmtefonds.nl voor meer informatie.

Let op: een lening betaalt u terug en u betaalt rente. Alleen als het inkomen van uw hele gezin lager is dan € 45.014,- betaalt u geen rente. Wij raden aan voordat u de lening aanvraagt goed te kijken wat de rente is die voor u geldt.

3) Lening via SVN Stimuleringsfonds Volkshuisvesting

Via SVN Stimuleringsfonds Volkshuisvesting kunt u ook een lening aanvragen als u uw woning energiezuiniger maakt. Kijk op <https://www.svn.nl/gemeente/Barendrecht> wat de mogelijkheden zijn voor u.

4) Oversluiten hypotheek

Het is mogelijk om het energiezuinig maken van uw woning te betalen door een nieuwe hypotheek af te sluiten.

Op nhg.nl/rekenhulp-hypotheek-en-verduurzaming/ kunt u kijken of dit voor u geldt. Neem daarna contact op met uw hypotheekadviseur om alle voor- en nadelen te bespreken.

Bijlage B: Meer informatie en inspiratie

Inzichtelijke rapporten

[EVI-Brabant](#) bevat een sectie over gespikkeld bezit, maar ook interessante informatie over 'gewone' particuliere eigenaren en bewoners van sociale huurwoningen. Veel praktijkvoorbeelden en concrete tips.

[Magazine Utrecht](#) gaat helemaal over gespikkeld bezit, bevat een procesomschrijving met checklist. Die procesomschrijving is handig om te bekijken en inspiratie, maar zal niet voor elke casus geheel van toepassing zijn.

[Van Berkel & Rutten](#) hebben een rapport uitgebracht over gespikkeld bezit dat veel theoretische inzichten bevat over bemoeilijkende factoren bij verduurzaming van gespikkeld bezit, maar ook concrete voorbeelden van alle kwadranten van het assenstelsel (Figuur 3). Daardoor biedt dit rapport ook veel inspiratie voor nieuwe manieren om het verduurzamingsproces aan te pakken.

[Platform 31](#) heeft een aantal inzichtelijke artikelen over de verduurzaming van gespikkeld bezit uitgebracht.

[Stichting Zet](#) heeft meerdere verduurzamingsprocessen met gespikkeld bezit ondersteund en heeft hiervoor de [Huizona-methodiek](#) ontwikkeld.

Nuttige tools en inspiratie

- [Rekenvoorbeeld \(Zet\)](#)
- [Financieel voorwerk tool \(Zet\)](#)
- [Stappenplan wijkrenovatie \(Zet\)](#)
- [Visualiseren als werkwijze \(Zet\)](#)
- www.ishetb1.nl
- [Financieringsmethode KoopGarantwoningen \(Stichting OpMaat\)](#)

Erasmus University Rotterdam (EUR)

Burgemeester Oudlaan 50
3062 PA Rotterdam, The Netherlands
www.eur.nl