

atriensis



Huurders in de cockpit: participatie en draagvlak bij verduurzaming

Dyon Noy
15 december 2024

Huurders in de cockpit: participatie en draagvlak bij verduurzaming

Participatie en draagvlak van huurders voor verduurzamingsbeleid, -programma's en -projecten zijn cruciale randvoorwaarden. Sowieso omdat die participatie tot betere plannen met draagvlak daarvoor leidt. En daarnaast omdat huurdersorganisatie en bewonerscommissies vanuit de [Overlegwet](#) adviesrecht hebben. En uiteindelijk moeten individuele huurders [instemmen](#) met wijzigingen aan hun woning. Vanaf 70% vrijwillige deelname per nader te bepalen bouwkundige eenheid kunnen alle huurders [verplicht tot deelname](#) worden. Feitelijk altijd aan te bevelen om fragmentatie van verduurzaming tegen te gaan. Onmisbaar bij gestapelde woningen en collectieve installaties.

| Geleiding | Overleg, af- en instemming |
|--|---|
| Huurdersorganisatie totale woningcorporatie | De corporatie faciliteert de huurdersorganisatie. Denk aan opleidingen of vergoeding voor in te huren materiedeskundigen. Informatieplicht voor de corporatie en adviesrecht voor de huurdersorganisatie over alle aspecten van het totale verduurzamingsbeleid. Instemmingsplicht voor wijzigingen in het servicekostenbeleid. |
| Bewonerscommissie of klankbordgroep | Een bewonerscommissie representeert een complex of deelgebied. Er is informatieplicht voor de corporatie en adviesrecht voor de huurdersorganisatie over het specifieke verduurzamingsbeleid voor het complex of deelgebied. Instemmingsplicht voor wijzigingen in het servicekostenbeleid voor het specifieke complex of deelgebied. Een klankbordgroep die niet representatief is fungeert alleen als 'spiegel' voor de corporatie. |
| Huurder van elke specifiek woning | Elke huurder dient akkoord te gaan met een plan dat de woning wijzigt. Ongeacht of dit een kostenconsequentie heeft. Vanaf 10 woningen per 'bouwkundige' eenheid wordt vanaf 79% vrijwillige instemming van het totaal aan verhuurder woningen het voorstel redelijk geacht. Geen 70%, dan is het aan de woningcorporatie om de stap naar de rechter te maken. Wel 70%, dan is het aan de huurder om binnen acht weken na de melding van het bereiken van 70% naar de rechter te stappen. |

Tabel 1 Rechten en plichten

Profielen

De kwaliteit van participatie en communicatie bij verduurzaming is gebaat bij afstemming daarvan op de specifieke doelgroep. Motivacion onderscheidt een [vijftal groene profielen](#). Onderzoek eerst welke profielen waarschijnlijk van toepassing zijn. Gebruik daarvoor de kennis binnen de corporatie zelf, maar raadpleeg ook openbare bronnen zoals [de data](#) van het CBS per wijk en buurt. Bepaal vanuit het dominante groene profiel de meest voor de hand liggende communicatiestrategie. Zo blijkt bij corporatiebezit het profiel van structuurzoekers vaak de overhand te hebben. Geen gezagsdrager, maar liever 'een buurman' of lokale ambassadeur afzender van de boodschap. Nadruk op oplossing van praktische knelpunten in en om de woning. Zekerheid op kostenreductie. A2 taalniveau en persoonlijk contact via keukentafelgesprekken.

| Profiel | Communicatie | Aanknopingspunten |
|--|---|---|
| Plichtsgetrouwen hebben een sterke maatschappelijke betrokkenheid en proberen milieubewust te leven door een sobere en zuinige stijl. Deze groep staat minder open voor innovatie. | Lokale media, posters in de woonomgeving, informatieavond. Afzender is een autoriteit zoals de corporatiebestuurder of wethouder. Bereidheid tot participatie in bewonerscommissie of klankbordgroep. | Maatschappelijkbelang, leefbare wereld voor kinderen en kleinkinderen. Ontzorging bij het verduurzamingsproces. Bereidheid tot participatie. |
| Structuurzoekers lopen niet voorop op het gebied van duurzaamheid en hebben vragen over de omvang van het probleem, over de oplossingen en de relevantie van hun bijdrage. | Nadruk op beeldmateriaal, film, keukentafelgesprekken en maximaal A2 taalniveau. Afzender is een rolmodel zoals 'de buurman' of een lokale ambassadeur. Relatief weinig bereidheid tot participatie in bewonerscommissie of klankbordgroep. | Inhaken op knelpunten zoals koude en tocht in huis. Praktische voordelen in en om huis door de verduurzamingsingreep. Gegarandeerd en aantoonbaar woonlastenvoordeel. |
| Statusbewusten zijn individualistisch ingesteld en gaan voor maatschappelijk succes. Duurzaamheid is goed maar alleen met behoud van status en comfort. | Vooral online via sociale media. Transparant, overtuigend en dynamisch. Nadruk op feitelijke en eigentijdse informatie. Afzenders zijn statusbewuste gelijkgestemden. Geen bereidheid tot participatie in bewonerscommissie of klankbordgroep. | Koppel verduurzaming aan luxe, comfort en status. Verwerk het oordeel van andere statusbewusten in het aanbod. |
| Verantwoordelijken hebben interesse in de politiek, zijn links georiënteerd en maken zich zorgen om het milieu en vinden dat de verduurzaming veel te langzaam gaat. | Lokale media, workshops, duurzaamheidscafé, debatavonden met deskundigen, activiteiten zoals de rol van energieambassadeur, tegeltje wippen, opruimdagen. Afzenders zijn overheden. Bereidheid tot participatie in bewonerscommissie of klankbordgroep. | Koppel de verduurzaming aan gezamenlijke activiteiten. Maar ook aan gezamenlijke gesprekken en standpunten plus besluiten. Nadruk op eigen verantwoordelijkheid. |
| Ontplooiers willen vooral vrij zijn en hun eigen ding doen, ze houden niet van massale bewegingen maar hebben sympathie voor kleinschalige initiatieven. Ze vinden duurzaamheid belangrijk, maar ze zijn niet principieel en vinden hun eigen vrijheid belangrijker. | Uitnodigend, met de nodige prikkels en gericht op avontuur. Een origineel festival. Middelenmix leunt sterk op online en sociale media. Afzenders kunnen uitvoerende ketenpartners, wijkbewoners of bestaande lokale creatieve platforms zijn. | Maak duurzaamheid laagdrempelig en ook kleinschalig. Koppel de verduurzaming aan eigen initiatief, vrije keuzemogelijkheden en eigen activiteiten. |

Tabel 2 Groene profielen met vertaling naar participatie en communicatie

Stappenplan

De kwaliteit van concrete verduurzamingsprojecten is gebaat met de inbreng van de huidige huurders. Wie kent de woningen beter? Daarbij ontstaat meer draagvlak voor de door corporaties te presenteren plannen. Het bereiken van minstens 70% en liefst 100% vrijwillige instemming voor verduurzamingsprojecten is bijna altijd noodzaak. Vertrekpunt is het opstellen van een participatie- en communicatieplan. Inclusief vastlegging van de [bouwkundige eenheid](#): de groep woningen waarop de 70% regel ([berekeningswijze](#)) van toepassing verklaard wordt. Daarbij is [transparantie naar huurders](#) nodig: wat gebeurt er als minstens 70% vrijwillige deelname bereikt wordt en wat als dat niet lukt ([juridische duiding](#))?

Stap 1 Inventarisatie

Analyse nulsituatie. Wie wonen er? Sociale structuren? Bepaling groene profielen en principes participatie en communicatie. Opstellen participatie- en communicatieplan. Invulling 70% regel. Bepaling bouwkundige eenheid.

Stap 2 Aankondiging

Afstemming met eventueel al aanwezige bewonerscommissie. Aankondiging voor-nemens op hoofdlijnen aan alle huurders. Ophalen klachten en wensen en eventueel oproep tot instelling klankbordgroep.

Stap 3 Aanbod

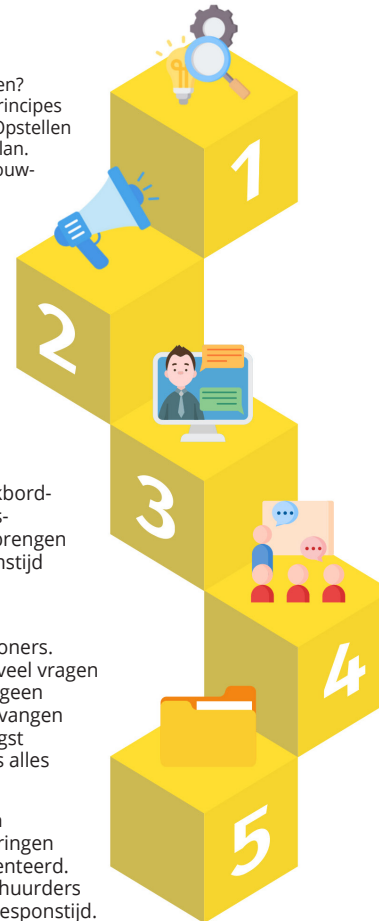
Opstellen aanbod in concept. Afstemming met bewonerscommissie of eventuele klankbordgroep. Definitief voorlichtingsmateriaal. Modelwoning. Uitbrengen aanbod met gewenste responstijd aan alle huurders.

Stap 4 Interactie

We staan in contact met bewoners. Met name de bewoners met veel vragen en de bewoners waarvan we geen akkoordverklaring retour ontvangen hebben. Eén week na ontvangst van de informatiebrochure. Is alles duidelijk of zijn er vragen?

Stap 5 Akkoordverklaringen

De ontvangen akkoordverklaringen worden zorgvuldig gedocumenteerd. Persoonlijke benadering van huurders die niet reageren binnen de responstijd.



Stap 6 70%-brief

Bij het bereiken van de 70% vrijwillige deelname verzending van een brief naar alle huurders dat die 70% er is en dat het plan in alle woningen van de bouwkundige eenheid doorgaat. De bezwaartermijn van acht weken gaat nu lopen.

Stap 7 Start uitvoering

Heldere melding met alle praktische informatie voor huurders over de uitvoering. Alle contactinformatie bij zowel corporatie als ketenpartner(s). Geen modelwoning en twijfels over uitvoerbaarheid? Overweeg een proefwoning. Feestelijke kickoff. Zorg voor de benodigde sociale begeleiding.

Stap 8 Oplevering

Rond de werkzaamheden samen met ketenpartner(S) en huurders af. Heldere instructies over het juiste gebruik van de verduurzaamde woning. Administratieve ondersteuning bij opzeggingen en aanmeldingen van huurders bij energie- en warmteleveranciers.

Stap 9 Tevredenheidsonderzoek

Meet de klanttevredenheid op relevante onderdelen. Voer corrigerende maatregelen uit indien nodig en leer voor volgende verduurzamingsprojecten. Koppel resultaten terug aan huurders.

Stap 10 Monitoring

Monitor het energiegebruik en andere beoogde verduurzamingseffecten. Zowel op complex- als op woningniveau. Voer corrigerende maatregelen uit bij achterblijvende resultaten. Koppel resultaten terug aan huurders.



■ Voorbereiding

■ Uitvoering

■ Nazorg

Figuur 1 Stappenplan

Thema's

Capaciteit en middelen zijn nooit onbeperkt. Gebruik daarom alle relevante data om verduurzamingsprogramma's te starten waar (a) de energetische kwaliteit het meeste achterblijft, (b) waar het energieverbruik het hoogste is (c) waar de inkomenspositie van huurders het meest precair is. De [Trias Energetica](#) is vervolgens leidend en heeft de meeste impact op woonlasten. Toets zorgvuldig of de maatregelen spijtvrij zijn. Een goed plan sluit aan bij wensen van zittende huurders en tegelijk ook het lange termijn perspectief van de corporatie. Stel een samenhangend niet te splitsen aanbod op waarin zoet en zuur voor huurders gemengd zijn. Wees beducht voor het plukken van alleen laaghangend fruit, waardoor nu al knelpunten voor de toekomst ontstaan. Spreek daarom niet alleen met huurders over het energievraagstuk, maar over [klimaatadaptatie](#) en biodiversiteit.

1
2
3
4
5
6
7

| Thema | Toelichting |
|---------------|--|
| Prioritering | Stel gedegen verduurzamingsbeleid op. SMART (Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch en Tijdgebonden) en voorzien van een PDCA (Plan Do Check Act) cyclus. Prioriteer zorgvuldig. Gebruik alle denkbare data om de grootste knelpunten in kaart te brengen en daar te starten. Kies spijtvrije maatregelen als uitgangspunt. |
| Participatie | Betrek huurders van te verduurzamen complexen vroegtijdig. Bijvoorbeeld een bestaande bewonerscommissie, een in te stellen klankbordgroep, gesprekken met huurders of een enquête over knelpunten en wensen. Start met vragen stellen en niet met een aanbod. Zorg voor optimaal gebruik van de verduurzaamde woning na oplevering. |
| Communicatie | Communiceer met vaste regelmaat naar huurders. Kom afspraken en toezeggingen consequent na. Zet middelen in die bij de doelgroep aansluiten. Een mix van papier, digitale middelen en persoonlijke contactmomenten. Met een sleutelrol voor keukentafelgesprekken, een modelwoning en eenduidig voorlichtingsmateriaal. Gebruik maximaal A2 taalniveau. |
| Kwaliteit | Een kwalitatief goed plan sluit zowel aan bij wensen van zittende huurders als van de corporatie vanuit het lange termijn perspectief voor het complex. Goede woningisolatie is het vertrekpunt: de Standaard. De keuze voor duurzame installaties levert veel meer gesprekken op. Type ventilatiesysteem, alternatief voor aardgas of koken op elektriciteit. |
| Woonlasten | Doelstelling van verduurzaming is dat woonlasten per saldo niet stijgen voor huurders. Toon dat aan. De Nationale Prestatieafspraken stellen dat er geen huurverhoging voor isolatie is. Dan resteert voor de corporatie de mogelijkheid van een vergoeding voor wijzigingen aan installaties via huuraanpassing, Besluit Servicekosten, Warmtewet of EPV2. |
| Integraliteit | Zorg in samenspraak met de huurders voor integrale verduurzaming. Dus niet alleen vermindering van energievraag en verduurzaming van de opwekking. Maar ook koel wonen in de zomer door vergroening van woonomgeving en koelopties in de woning zelf. |
| Aanbod | Om versnipperde verduurzamingsprojecten te vermijden is gebruik van de 70% regel van groot belang. Onder die grens nergens de maatregelen behalve noodzakelijk onderhoud. Boven die grens de verduurzamingsmaatregelen in alle woningen. Bied huurders totaalplannen aan waarin zoet en zuur gemengd is. Geen knip in het aanbieden van separaat isolatie versus separaat aanpassingen aan installaties. |

Tabel 3 Thema's