

Verrekening van energiebesparing in de huur

Evaluatieonderzoek woonlastenwaarborg en andere methodieken

In opdracht van:



Agentschap NL
Ministerie van Binnenlandse Zaken en
Koninkrijksrelaties

In samenwerking met

aedes
vereniging van woningcorporaties



**BESPAAR
ENERGIE**
met de Woonbond

Maarten Corpeleijn, Hanke Boer

Datum 31 augustus 2011
Referentie dh/mco/mkl/r/11.145
Projectnummer 110252

Inhoudsopgave

0	Managementsamenvatting en conclusies	3
1	Inleiding	7
2	Aanpak en representativiteit	8
3	Gebruikte methodieken voor afspraken over huurverhoging	10
4	Succes van woonlastenwaarborg in relatie tot alternatieven	13
5	Succes- en faalfactoren van verschillende methodieken	17
6	Verwachte ontwikkeling	19
7	Gewenste ondersteuning	20
	Bijlage 1 Interviewverslagen	22
	Bijlage 2 Vragen en antwoorden Internetenquête	24
	Bijlage 3 Mening en tips over methodieken	32
	Bijlage 4 Discussiebijeenkomst woonlastenwaarborg Aedes-dag 17 mei	38
	Bijlage 5 Groepsgesprek 1	40
	Bijlage 6 Groepsgesprek 2	43

0 Managementsamenvatting en conclusies

Vraagstelling: evalueer woonlastenwaarborg in relatie tot andere methodieken

Het realiseren van energiebesparing en woonlastenverlaging in de bestaande bouw is van groot maatschappelijk belang. De investeringen die hiervoor noodzakelijk zijn, kunnen niet uitsluitend door de verhuurder worden gedragen. Daarnaast leiden de maatregelen tot comfort- en kwaliteitsverbeteringen in de woning. Dit maakt het nodig dat huurders en verhuurders tot afspraken komen over een redelijke huurverhoging in relatie tot de ingreep.

Als middel om het maken van deze afspraken te vergemakkelijken hebben Aedes en de Woonbond in mei 2009 de woonlastenwaarborg geïntroduceerd. "De woonlastenwaarborg geeft de huurders van een wooncomplex de zekerheid dat de woonlasten gemiddeld over het complex zullen dalen. Voor de corporaties is het voordeel dat een gedeelte van de investeringskosten retour komt middels de afgesproken huurverhoging." Het veld heeft ook diverse andere methodieken geïntroduceerd en gebruikt, of is doorgedaan met het gebruik van binnen de sector bestaande methodieken (vaste huurverhoging of geen huurverhoging).

AgentschapNL heeft aan Atrivé gevraagd te onderzoeken:

- welke methodieken gebruikt worden
- in welke situaties de woonlastenwaarborg succesvol is in relatie tot andere methodieken
- wat succes- en faalfactoren zijn van verschillende methoden
- wat de toekomstverwachting is voor het gebruik van verschillende methodieken
- hoe Agentschap NL, Aedes en de Woonbond het veld kunnen ondersteunen.

De onderzoeksvragen zijn beantwoord middels:

- telefonische interviews en een internetenquête onder woningcorporaties (81 respondenten)
- twee groepsgesprekken met huurders van projecten waar de woonlastenwaarborg is ingezet.

Verschillende methodieken worden gebruikt, nog vaak wordt geen huurverhoging gevraagd

Er worden verschillende methodieken gebruikt om energiebesparende maatregelen in de huur te verrekenen. De methodiekkeuze is mede afhankelijk van de ingrijpendheid van de renovatie.

De belangrijkste methodieken zijn:

- Een vast bedrag voor een vast pakket. Vaak wordt dit toegepast bij een totaalrenovatie, al dan niet met uitverhuizing. Omdat hier veel meer speelt dan energiebesparing, ligt inzet van de woonlastenwaarborg minder voor de hand.
- De woonlastenmethodiek op complexniveau, met of zonder garantie. Deze methodiek wordt vaak toegepast in projecten waar energiegegevens in beeld zijn, in complexen met meer gelijksoortige woningen en in situaties waarin de energiebesparende maatregelen een groot deel van het ingrepenpakket omvatten.
- Een keuzepakket (dubbel glas voor 5 euro per maand, vloerisolatie voor 3 euro per maand, ...), vaak toegepast bij relatief kleine energetische ingrepen op individueel niveau.
- Geen directe huurverhoging, maar huurverhoging bij mutatie.

De woonlastenmethodiek met individuele garantie werd minder toegepast dan de bovengenoemde categorieën, waarschijnlijk omdat deze beperkt succesvol is (zie verder).

Projecten met de woonlastenwaarborg op complexniveau succesvol, projecten met woonlastenwaarborg op individueel niveau beperkt succesvol

Zodra bewoners geconfronteerd worden met huurverhoging in ruil voor verwachte energiebesparing, leidt dit tot discussie. Als de corporatie de garantie geeft over de energiebesparing, stopt deze discussie. "Als ze doen wat ze beloven, moet je het altijd doen!" vertelt een bewoner. In projecten waar niet met een garantie gewerkt werd, maar wel een substantiële huurverhoging werd gevraagd, was dit punt van groter belang voor de huurders en werd er meer discussie over gevoerd, volgens de respondenten.

De onderstaande tabel laat zien dat de methodiek met garantie op complexniveau leidt tot veel labelstappen en een hoog percentage huurverhoging ten opzichte van de verwachte energiebesparing. Hierbij moet worden opgemerkt dat de gekozen methodiek mede afhangt van het soort opgave. Bij grotere projecten wordt vaak als methodiek gekozen voor een totaalpakket of de waarborg op complexniveau.

Voor de individuele garantie ligt de verkregen huurverhoging veel lager dan bij een collectieve garantie. Hier speelt met name dat, om voor iedereen op individueel niveau een besparing te realiseren, minder huurverhoging kan worden gevraagd.

De woonlastenwaarborg-methodiek zonder een gegeven garantie scoort goed. Dit betreft projecten waar de corporatie erin slaagde de bewoners mee te nemen in de denkwijze, zonder dat er veel argwaan was. Een deel van deze respondenten noemt dat er positieve ervaringen zijn in andere projecten, op basis waarvan een garantie niet (meer) nodig was.

Methodiek	Labelstappen	% huurverhoging ten opzichte van verwachte energiebesparing	% dat deze methodiek wil herhalen in volgend project
Woonlastenwaarborg, garantie op complexniveau	3,4	68 %	79 %
Huurverhoging voor totale pakket (geen varianten)	3,3	50 %	86 %
Woonlastenwaarborg, zonder garantie	2,8	71 %	100 %
Woonlastenwaarborg, individuele garantie	2,5	40 %	50 %
geen huurverhoging	2,2	0 %	76 %
Huurverhoging per soort isolatie (keuzelijst)	2,0**	62 %	86 %

Tabel M1: Gemiddelde labelstappen, % huurverhoging ten opzichte van energiebesparing, bij verschillende methodieken (internetenquête mei 2011)

***Dit is het aantal labelstappen per deelnemer. Omdat niet iedereen deelneemt, is het aantal labelstappen voor het complex lager.*

De woonlastenwaarborg komt met name goed tot zijn recht bij planmatig en groot onderhoud, waar een flinke energiebesparing kan worden geboekt en energie het hoofdthema danwel één van de hoofdthema's van de werkzaamheden is.

Succes- en faalfactoren

In alle projecten wordt genoemd dat comfort en overlast belangrijke factoren zijn voor huurders, dat intensieve persoonsgerichte communicatie van belang is en dat er aandacht moet zijn voor individuele wensen/vragen van bewoners (achterstallig onderhoud, wensen rond de badkamer en de keuken, vragen over zelf aangebrachte voorzieningen).

Elke methodiek heeft een eigen faalfactor:

- Bij de huurverhoging voor het totale pakket wordt als risico genoemd het niet halen van de benodigde 70% akkoordverklaringen voor de renovatie. De renovatie kan dan niet doorgaan.
- Bij de woonlastenwaarborg met garantie wordt de tijdsbesteding voor de corporatie als nadeel genoemd (zie verder).
- Bij de keuzepakketten voor isolatie wordt genoemd dat de aanpak intensief is, dat lang niet iedereen meedoet en zeker niet aan alle pakketten, waardoor de energiebesparing tegenvalt.
- Bij de garantie op individueel niveau en bij het niet vragen van huurverhoging wordt benoemd dat er weinig tot geen directe baten zijn.

Toekomstverwachting

In de groep die nog geen huurverhoging vraagt, zit veel potentieel voor verbetering. De projecten zonder huurverhoging leveren nu relatief weinig energiebesparing op.

Van deze groep geeft een deel van de respondenten aan dat ze toe willen naar een methodiek mét huurverhoging, een ander deel geeft aan (nog) niet te geloven in het succes van deze methodieken.

De corporaties die wel huurverhoging vragen maar geen gebruik maken van de woonlastenwaarborg, zijn vaak (middel)grotere corporaties die centraal beleid hebben opgesteld. Zij hanteren bijvoorbeeld een vaste prijs of een keuzepakket en hebben daar een communicatieaanpak bij ontwikkeld. Zij leren van hun ervaringen en van collega's, creëren ambassadeurs onder bewoners in uitgevoerde projecten en boeken zo voortgang. Voor hen is het lastiger om over te stappen omdat er een beleidsmatige trend is ingezet die vaak ook extern is afgestemd (huurdersraad, gemeente). Ook is er minder potentieel voor verbetering (hun aanpak leidt tot meer labelstappen dan het niet vragen van huurverhoging en tot financiële dekking) en deze corporaties zijn tevreden over hun methodiek.

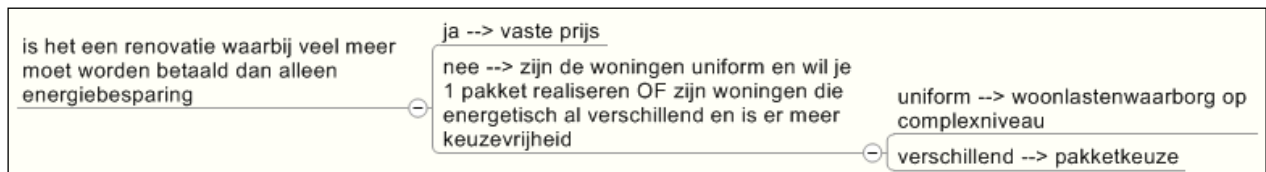
Van de corporaties die de woonlastenwaarborg wél gebruiken, geeft een aantal spontaan aan dat voor volgende projecten de naberekening van de garantie wellicht niet meer hoeft. De gedachte daarbij is dat bewoners goede ervaringen van elkaar horen danwel dat ambassadeurs uit eerdere projecten succesvol kunnen worden ingezet om bewoners van andere complexen te overtuigen.

Daarmee is de verwachting van de onderzoekers dat de garantie vooral gegeven zal worden bij complexen waar de corporatie nog niet zo lang huurverhoging vraagt, en in complexen waar weinig vertrouwen is. In gevallen waar het vertrouwen aanwezig is, is het niet nodig om de garantie te geven.

Gewenste ondersteuning bij corporaties

Voor corporaties die geen huurverhoging hanteren, maar dit wel willen gaan doen, is **kennisverspreiding** van belang. Dit kan worden vormgegeven door:

- Uitwerken van voorbeelden, specifiek voor corporaties die net overgestapt zijn van het niet vragen van huurverhoging naar het wel vragen van huurverhoging.
- Een beslisboom voor het kiezen van een methodiek, op basis van de ervaringen welke methodiek wanneer werkt (zie figuur M2).



Figuur M2: voorbeeld beslisboom

Alle corporaties noemen dat er behoefte is aan “een **onpartijdige partij**” die de energiebesparing voorrekent en verwijst naar projecten elders in de regio danwel elders in het land.

Bij de projecten met de woonlastenwaarborg heeft vaak de Woonbond die rol vervuld. Corporaties geven aan dat die bijdrage van belang was, juist omdat de Woonbond het belang van de huurders vertegenwoordigt. Echter, bewoners blijken zich op de groepsgesprekken niet meer te herinneren dat deze bijdrage door de Woonbond werd geleverd. Van belang vonden zij dat er elders ervaring was en dat er garantie werd gegeven.

Op basis van de reactie van de bewoners wordt verwacht dat corporaties zelf danwel adviesbureaus deze rol (ook) goed kunnen vervullen. Essentieel is volgens de corporaties en de bewoners dat het verhaal visueel en niet technisch is en dat de informatie zowel mondeling als schriftelijk verstrekt wordt.

40% van de corporaties wil **ervaringen en hulpmodellen uitwisselen**, zoals rekenmodellen, voorlichtingsmateriaal en dergelijke. Dit zou gefaciliteerd kunnen worden vanuit Aedes.

Voor (potentiële) gebruikers van de woonlastenwaarborg is het belangrijkste aandachtspunt het **beperken van de geïnvesteerde tijd**. Het veld heeft behoefte aan concrete informatie rond:

- Procedure voor het opvragen van meetgegevens. Respondenten geven aan dat hier veel onduidelijkheden over zijn. Geconstateerd wordt dat netbeheerders steeds actiever worden op dit gebied. Voor de Woonbond en Aedes is het van belang hierover naar het veld te communiceren.
- Het uitvoeren van de nulmeting en de meting na een jaar na de ingreep en de communicatie hierover. Hier blijkt bij corporaties en bewoners onduidelijkheid over te zijn. Het gaat dan om het kiezen van woningen in relatie tot wanneer ze gerenoveerd zijn, het gebruik van graaddagen, gebruik van werkelijke rekeningen, meetmomenten. Hiervoor kan een checklist ontwikkeld worden.

Aankondiging van update: Per mei 2012 zal het daadwerkelijke effect van de woonlastenwaarborg met garantie worden gemeten in een tiental projecten.

1 Inleiding

1.1 Aanleiding

Het realiseren van energiebesparing en woonlastenverlaging in de bestaande bouw is van groot maatschappelijk belang. Hiervoor is het nodig dat huurders en verhuurders tot afspraken komen over de maatregelen, de wijze van uitvoering, de te nemen investeringen en de verdiscontering hiervan in de huur.

Als middel om het maken van deze afspraken te vergemakkelijken hebben Aedes en de Woonbond in mei 2009 de woonlastenwaarborg geïntroduceerd. Centraal in dit instrument staat een garantie op complexniveau dat de totale woonlasten (huur en energielasten) zullen dalen, met een nacalculatie na een jaar (als de daadwerkelijke besparing bekend is). Het instrument heeft publicitaire aandacht gehad en is op diverse plaatsen gebruikt.

“De woonlastenwaarborg geeft de huurders van een wooncomplex de zekerheid dat de woonlasten gemiddeld over het complex zullen dalen (de gemiddelde huurverhoging is altijd lager dan de gemiddelde daling op de energierekening in het gehele wooncomplex). Voor de corporaties is het voordeel dat een gedeelte van de investeringskosten retour komt middels de afgesproken huurverhoging.”

Het veld heeft ook diverse andere methodieken geïntroduceerd en gebruikt of is doorgegaan met het gebruik van binnen de sector bestaande methodieken.

Belangrijkste verschillen tussen de methodieken zijn dat óf complexgewijs óf individueel een voorstel wordt gedaan en al dan niet garantie wordt gegeven.

1.2 Doel van de evaluatie en vraagstelling

Het doel van dit evaluatieonderzoek is inzicht te krijgen in de mate van gebruik en de uitwerking van en de eerste ervaringen met de ‘woonlastenwaarborg’ en andere methodieken.

Met dit inzicht worden vervolgens aanbevelingen gedaan om het instrument woonlastenwaarborg te verbeteren en - voor zover gewenst - de toepassing te verbreden.

AgentschapNL heeft aan Atrivé gevraagd te onderzoeken:

1. Welke methodieken worden er in welke situaties gebruikt? (hoofdstuk 3)
2. Is de toepassing van de woonlastenwaarborg succesvol in relatie tot alternatieven en zo ja, in welke situaties? (hoofdstuk 4)
3. Wat zijn succes- en faalfactoren van de woonlastenwaarborg en andere methodieken? (hoofdstuk 5)
4. Welke ontwikkeling wordt verwacht rond de toepassing van verschillende methodieken? (hoofdstuk 6)
5. Welke ondersteuning is gewenst en in welke vorm? (hoofdstuk 7)

1.3 Leeswijzer

Hoofdstuk 2 bespreekt de methodiek. Daarna worden in hoofdstuk 3 tot en met 7 de onderzoeksvragen beantwoord. De conclusies komen samen in de managementsamenvatting.

2 Aanpak en representativiteit

De onderzoeksvragen zijn beantwoord middels de volgende vier activiteiten.

A. Telefonische verkennende interviews met 16 corporaties

Deze interviews dienden om meer gevoel te krijgen bij de materie en om onderzoeksvragen scherper te formuleren. Van deze corporaties hadden 10 ervaring met de woonlastenwaarborg

B. Het uitzetten van een Internetenquête onder ruim 800 corporatiemedewerkers

Binnen het netwerk van Atrivé (800 mailadressen), het Aedes energienetwerk (\pm 100 mailadressen), het netwerk woonkwaliteit 2020 (\pm 100 mailadressen) en binnen diverse fora op LinkedIn is een internetenquête uitgezet. De enquête is aangekondigd op 26 april en op 10 mei zijn de resultaten opgehaald.

Aan respondenten is gevraagd bij het invullen één of meerdere concrete projecten in gedachten te nemen. Er was de mogelijkheid om voor meerdere projecten de enquête meerdere malen in te vullen, doch dit is niet gedaan.

De respons van de meeste telefonische interviews onder corporaties zijn door Atrivé meegenomen bij de internetenquête. Dit was mogelijk omdat de leidraad van de telefonische interviews voldoende overeenkwam met de internetenquête. De telefonische interviews die niet in de internetenquête verwerkt zijn, zijn weergegeven in bijlage 1.

De enquête bevatte vragen volgens het schema weergegeven in figuur 1.

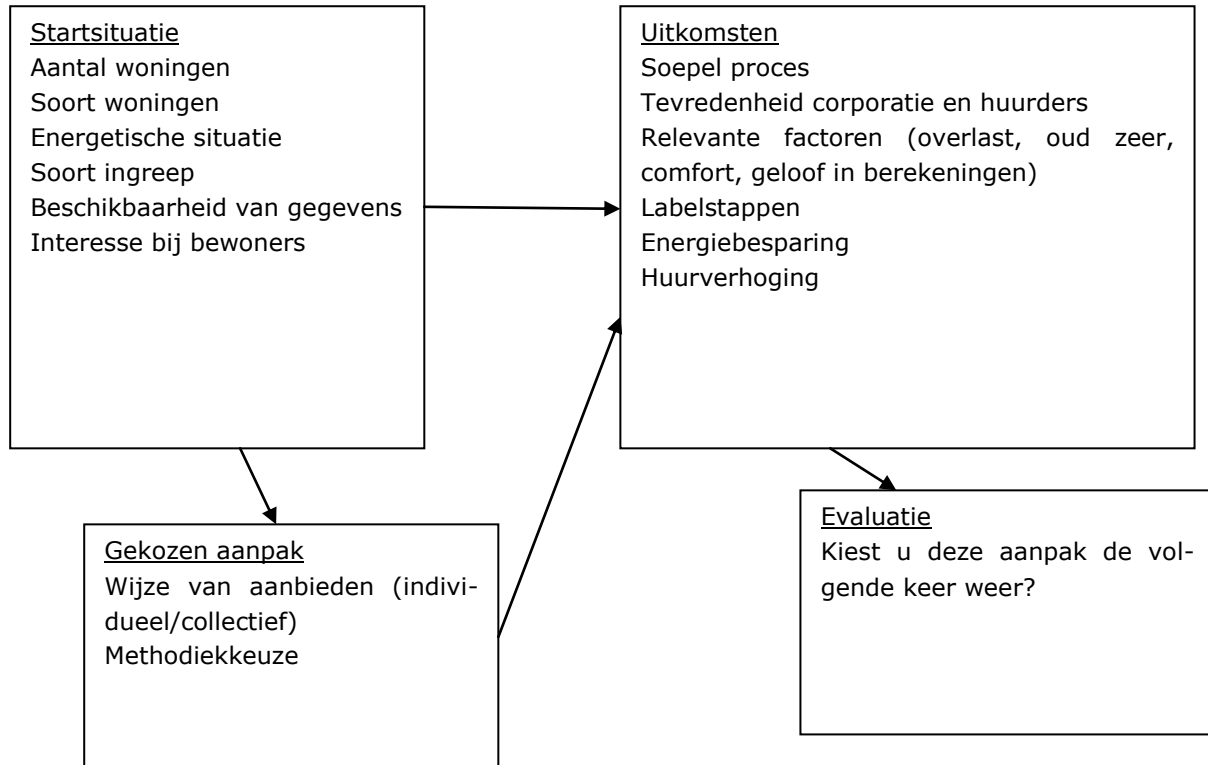
Deze aanpak leidde tot een respons van 119 respondenten, waarvan 74 de enquête volledig hebben afgerond en 7 de enquête grotendeels hebben afgerond. De uitval ontstond met name bij de vragen in het begin waarbij duidelijk werd dat de enquête voor een specifiek project diende te worden ingevuld. Vermoedelijk constateerden respondenten hier dat ze de enquête niet konden invullen of dat ze deze later zouden invullen als ze de gegevens paraat hadden.

De geretourneerde enquêtes lijken wel representatief voor:

- Type corporaties: deze variëren in omvang, plaats en gebruikte methodieken.
- Soort woningen (uit bijlage 2 vraag 3 tot en met 8 blijkt variatie in onder andere de soort woningen, de energielabel, de mate waarin energiegegevens beschikbaar waren et cetera).

De geretourneerde enquêtes zijn waarschijnlijk niet representatief voor het "marktaandeel" van de verschillende gekozen methodieken. Immers, door specifieke benadering van corporaties die ervaring hadden met de woonlastenwaarborg, is dit aandeel oververtegenwoordigd. Op basis van het onderzoek kunnen wel uitspraken gedaan worden wat de onderlinge verschillen zijn.

Onderdeel van de enquête was de vraag "hoe verrekent u energiebesparing in de huur?". Het is goed mogelijk dat hierdoor minder corporaties hebben gereageerd die energiebesparing niet direct in de huur verrekenden (omdat ze dachten dat de enquête niet voor hen bedoeld was).



Figuur 1: schema enquêtevragen (bijlage 2 bevat de vragenlijst): de enquête bevat vier blokken. De gedachte is dat de startsituatie zowel de gekozen aanpak als de uitkomsten beïnvloedt. De gekozen aanpak beïnvloedt de uitkomsten. De uitkomsten beïnvloeden de evaluatie.

C. Bespreking van concept-resultaten in een workshop op de Aedes-dag en Provada-dagen
Op 17 mei zijn de voorlopige resultaten besproken in een workshop op de Aedes-dag (zie bijlage 4). Deze bespreking leidde niet tot nieuwe inzichten, het betrof meer een presentatie.

D. Voeren gesprekken met bewoners

In twee projecten zijn bewoners in een groeps gesprek bevestigd over het proces van besluitvorming en de rol van de woonlastenwaarborg hierbinnen. Gezien het kwalitatieve karakter van het onderzoek (20 bewoners bevestigd in 2 projecten) zijn de resultaten indicatief. Doel van deze onderzoeken was om een nader inzicht te krijgen in de beleving van de woonlastenwaarborg bij de huurders en de mate waarin inzet van de woonlastenwaarborg hun instemming met de huurverhoging heeft vergroot. De resultaten van deze groeps gesprekken zijn in dit rapport gekoppeld aan de resultaten uit de enquête.

3 Gebruikte methodieken voor afspraken over huurverhoging

Dit hoofdstuk bespreekt welke methodieken gebruikt worden en in welke gevallen de woonlastenwaarborg wordt toegepast.

3.1 Veel verschillende methodieken, nog vaak geen huurverhoging

Tabel 2 geeft weer welke methodiek voor huurverhoging er wordt gehanteerd door de respondenten. Als aangegeven in hoofdstuk 2 kan het marktaandeel van verschillende methodieken niet bepaald worden op basis van deze onderzoeksmethode.

Methodiek	Totaal	%
Huurverhoging voor totale pakket (geen varianten) (vaak bij mutatie)	22	25%
Huurverhoging per soort isolatie (keuzelijst voor bewoners)	11	13%
Woonlastenwaarborg-methodiek met garantie op complexniveau na een jaar	17	20%
Woonlastenwaarborg-methodiek met garantie op individueel niveau na een jaar	5	6%
Woonlastenwaarborg-methodiek bij aanvang zonder garantie na een jaar	6	7%
geen huurverhoging	19	22%
Anders, namelijk	7	8%
Eindtotaal	87	

Tabel 2: gebruik van verschillende methodieken door de respondenten.

11 respondenten beantwoordden de vraag met "anders". Hiervan waren 4 antwoorden overeen met een andere categorie, deze zijn aangepast. Verder werden de volgende methodieken genoemd:

- Renovatie met bewoners die niet meer terugkomen.
- Andere termijn voor de garantie (2 of 5 jaar) (verwerkt als waarborg op complexniveau).
- Basispakket voor een lage prijs en pluspakket voor een hogere prijs (anders).
- Totaalpakket voor 50% van investering of onderdelen voor 100% van investering (anders).

Wat opvalt is het grote percentage dat geen huurverhoging vroeg. Hierbij waren twee subcategorieën zichtbaar in de toelichtende open vragen:

- Gratis kan eigenlijk niet meer
 - "schilaanpak, totaal bezit in 5-6 jaar. Kon op een gegeven moment niet meer zonder huurverhoging. Vanaf medio 2010 met huurverhoging. hr++glas, spouw, dak, vloer
 - "Wij deden het altijd gratis. we willen naar een systeem dat we een deel van de gedane investering vanuit huuropbrengsten gedekt is. Dus win win situatie voor zowel corporatie als bewoner."
- We realiseren de huurverhoging wel bij mutatie op basis van de stijging van wws-punten:
 - In bestaande woningen vloer- en/of dak-isolatie aanbieden heeft weinig zin. Respons is erg laag, dus zijn we afgestapt van complexmatige aanpak. Alle EPA-maatregelen worden op individueel verzoek of bij mutatie uitgevoerd tot 2019.
 - Ik heb het idee dat we meer in control zijn nu we het uitgangspunt van huurverhoging verlaten hebben.

Onder de niet-gebruikers van de woonlastenwaarborg zit een aantal corporaties met een eigen methodiek. Deze methodiek is vaak beleidsmatig verankerd en afgestemd met bewonersorganisaties. Bij deze corporaties wordt over de voorraad heen een aanpak gekozen die vervolgens wordt uitgerold. Twee voorbeelden worden weergegeven:

- “De antwoorden zijn op basis van ruim twee jaar ervaring met een groot aantal EPA-projecten waarbij we inmiddels honderden woningen naar label C hebben gebracht. Op een paar projecten na halen we de 70% medewerking. Van de totale isolatie-investering wordt 30% als huurverhoging in rekening gebracht. De belangenorganisatie van huurders onderschrijft het beleid en draagt het mede uit. Al met al zijn we tevreden over de gekozen methodiek en werkwijze.”
- “Onze aanpak hebben we kort geleden ontwikkeld. We hebben hiervoor een folder ontwikkeld. We werken juist nu veel minder met rekenmodellen omdat we denken dat bewoners meer op hun gevoel afgaan. Simpel, niet te hoge kosten, deze actie doen we tot 2013, dus het is nu dat voordeel pakken. Hun eerste indruk moet zijn dat ze dat ook willen. En eigenlijk is dan helemaal niet meer nodig om veel door te rekenen. We hebben het dus veel meer van de psychologische kant aangevlogen.”

3.2 Woonlastenwaarborg vooral toegepast in projecten waarbij 70% draagvlak noodzakelijk is

Tabel 3 geeft weer dat de woonlastenwaarborg-methodieken relatief vaak werd gebruikt in een 70% toestemmingstraject op complexniveau.

Methodiek	Wijze van aanbieden		Eindtotaal
	Middels individuele toestemming	Op basis van complex (met 70 % toestemmingseis)	
Huurverhoging per soort isolatie (keuzelijst voor bewoners)	9	1	10
Huurverhoging voor totale pakket (geen varianten)	9	10	19
Woonlastenwaarborg (3 varianten)	11	15	26
Eindtotaal	36	37	73

Tabel 3: wijze van aanbieden en methodiekkeuze. Bijvoorbeeld: 9 van de respondenten gebruikten een huurverhoging voor het totale pakket, in combinatie met een individueel toestemmingstraject (categorie anders, geen huurverhoging zijn niet benoemd).

3.3 Wanneer wordt de waarborg toegepast en wanneer juist niet?

In projecten waar energiegegevens in beeld zijn, wordt de woonlastenwaarborg meer gebruikt dan in projecten waar gegevens niet in beeld zijn. Onduidelijk is wat hier het achterliggende effect is. Is dit: "nu we kiezen voor de woonlastenwaarborg, gaan we gegevens verzamelen" danwel "we hebben gegevens (bijvoorbeeld door een collectieve ketel), dus de waarborg is makkelijk toe te passen?".

Bij complexen met minder gelijksoortige woningen (bijvoorbeeld combinaties van eengezinswoningen/meergezinswoningen) wordt de woonlastenwaarborg minder gebruikt. Dit is te verklaren omdat het maken van een gemiddelde berekening voor alle woningen dan moeilijker is.

Tabel 4 laat zien dat de gekozen werkwijze samenhangt met het soort onderhoud dat gepleegd wordt.

- In geval van een renovatie met uitverhuizing waarbij veel meer dingen dan energie spelen, krijgen bewoners een totaalvoorstel. Energie is dan minder makkelijk los te zien van het geheel, wat toepassing van de woonlastenwaarborg minder voor de hand liggend maakt. "De woonlastenwaarborg is niet makkelijk toe te passen als je de [energetische] werkzaamheden combineert met andere maatregelen [zoals keuken, badkamer, ...]." constateert een respondent.
- Vooral bij groot en planmatig onderhoud wordt een woonlastenbenadering, al dan niet met garantie, vaak toegepast.

Gekozen methodiek	Renovatie met uitverhuizing	Renovatie in bewoonde staat	Groot onderhoud	Planmatig onderhoud	puur energetische aanpak	Totaal
Huurverhoging voor totale pakket	5	2	7	6	2	22
Woonlastenwaarborg-methodiek zonder garantie		2	3	1		6
Woonlastenwaarborg-methodiek, garantie op complexniveau		1	4	9	3	17
Huurverhoging per soort isolatie (keuzelijst voor bewoners)		1	3	5	2	11
Woonlastenwaarborg-methodiek met garantie op individueel niveau		2		1	1	4
Geen huurverhoging		7	3	8	1	19
Eindtotaal	5	15	20	30	9	79

Tabel 4: gebruik van verschillende methodieken bij meer/minder ingrijpende aanpak.

Wat ook mee lijkt te spelen in het niet gebruiken van de woonlastenwaarborg is koudwater-vrees/slechte geluiden uit de markt. Niet-gebruikers noemen de administratieve last en het moeten volgen van gebruiksgegevens als belemmerend.

4 Succes van woonlastenwaarborg in relatie tot alternatieven

Effect van methodieken op proces

Tabel 5 laat zien dat:

- bij alle aanpakken het proces redelijk tot zeer goed verloopt
- een woonlastenwaarborgmethodiek zonder garantie bij zowel corporatie als bewoners leidde tot tevredenheid
- een methodiek zonder huurverhoging bij de corporaties die dit gebruiken (en uiteraard hun bewoners) leidde tot een hoge tevredenheid.

Hierbij dient natuurlijk aangetekend te worden dat naast de gekozen methodiek ook de algemene situatie van het project van invloed is.

Methodiek\stelling	Het proces om tot afspraken te komen verliep soepel	De corporatie was tevreden	De bewoners waren tevreden met de uitkomst
Huurverhoging voor totale pakket (geen varianten)	0/+	0/+	0/+
Huurverhoging per soort isolatie (keuzelijst voor bewoners)	0/+	0	0/+
Woonlastenwaarborgmethodiek met garantie op complexniveau	0	0/+	+
Woonlastenwaarborgmethodiek met garantie op individueel niveau	+	-/0	0/+
Woonlastenwaarborgmethodiek zonder garantie	0	+	+
Geen huurverhoging	0	+	+

Tabel 5: gemiddelde score op stellingen (gevraagd werd te scoren van helemaal niet mee eens tot helemaal mee eens. De gemiddelde scores worden weergegeven 0 = neutraal, + = eens).

Welke factoren spelen een rol bij verschillende methodieken

Tabel 6 geeft de relatie weer tussen de gekozen methodiek en de factoren die voor de bewoners van belang waren. Op basis hiervan zien we de volgende effecten:

1. De verbetering van comfort en de overlast zijn het meest belangrijk, daarna komen het vertrouwen in de berekeningen en de vrees of de eigen woning representatief is.
2. De woonlastenwaarborg met garantie zorgt ervoor dat het vertrouwen in de rekensom veel minder belangrijk wordt.
3. Bij een totaalpakket en een pakket met garantie (de wat grotere ingrepen) spelen slechte ervaringen uit het verleden een belangrijkere rol dan bij andere pakketten.

	Comfort	Overlast	Vertrouwen in de berekeningen	Vrees dat berekening niet representatief is voor de eigen woning	Slechte ervaringen
Huurverhoging per soort isolatie (keuzelijst voor bewoners)	0,64	0,73	0,45	0,45	0,00
Huurverhoging voor totale pakket (geen varianten)	0,73	0,91	0,68	0,41	0,41
Woonlastenwaarborg-methodiek bij aanvang zonder garantie na een jaar	1,00	0,60	0,80	0,80	-0,20
Woonlastenwaarborg-methodiek met garantie op complexniveau na een jaar	0,29	0,14	0,07	0,50	0,21
Geen huurverhoging	0,94	0,72	-0,28	-0,22	0,06

Tabel 6: mate waarin verschillende zaken voor bewoners van belang waren, volgens de corporaties in de enquête (op schaal van -2 tot +2, groen is neutraal, geel = neutraal / van belang, rood = van belang).

Ad 1. Dit blijkt ook uit de resultaten van de groepsgesprekken.

Esthetische aspecten, lekkages, tocht, schimmel zijn belangrijke punten waarop huurders het plan scoren. Belangrijke minnen zijn de overlast en concessies die moeten worden gedaan ten aanzien van individueel getroffen voorzieningen (badkamer, wc, toilet, schuifpuien, dakramen, ...).

Energiebesparing en garantie staan hier in de ogen van veel bewoners los van (ik hoef geen energiebesparing, ik wil die tocht uit mijn huis) en komen dus pas hierna aan de orde.

Ad 2. De uitkomsten van de groepsgesprekken illustreren deze uitkomsten.

Bewoners op de groepsgesprekken (zie bijlage 5 en 6) geven aan dat de woonlastenwaarborg het proces om te komen tot een akkoord van de bewoners versoepeld heeft. In de basis is het niet meer van belang of je daadwerkelijk gelooft dat je energie gaat besparen. In de twee projecten zaten zowel mensen die wel geloofden dat er bespaard zou worden als mensen die niet geloven dat er bespaard zou worden. Enkele uitspraken van bewoners over de woonlastenwaarborg:

"Die man zei: als het niet klopt, dan krijg je het terug!".

"Als ze doen wat ze beloven, moet je het altijd doen".

"Als die garantie er niet was gekomen, had ik een advocaat er op afgestuurd!"

Effecten van methodieken op uitkomsten

Tabel 7 geeft de besparing in gemiddeld aantal labelstappen, de energiebesparing en de huurverhoging.

Methodiek	Respon- denten	Label- stappen	Energie- besparing (euro per maand)	% huurverhoging ten opzichte van verwachte energie- besparing
Woonlastenwaarborg-methodiek met garantie op complexniveau	17	3,4	35	68%
Huurverhoging voor totale pakket (geen varianten)	22	3,3	38	50%
Woonlastenwaarborg-methodiek zonder ga- rantie	6	2,8	30	71%
Woonlastenwaarborg-methodiek met garantie op individueel niveau	5	2,5	35	40%
Huurverhoging per soort isolatie (keuzelijst voor bewoners)	11	2,0**	30	62%
geen huurverhoging	18	2,2	22	0%

Tabel 7: Gemiddelde labelstappen, verwachte energiebesparing en % huurverhoging ten opzichte van energiebesparing, bij verschillende methodieken (bijvoorbeeld: 68% betekent bij een energiebesparing van 35 euro een huurverhoging van 24 euro).

** Vermoed wordt dat de besparing hier nog minder is. Deelname is beperkt, wordt door respondenten spontaan genoemd. Het betreft het aantal labelstappen van deelnemers.

Ten aanzien van het aantal labelstappen kan het volgende geconstateerd worden:

- Een huurverhoging voor het totale pakket (vaak betrof dit totale renovaties) en de woonlastenwaarborg op complexniveau werden toegepast in de complexen met de grootste labelstappen (3,3 tot 3,4). Op basis van de onderzoeksmethode is het niet mogelijk hier een causaal verband in te onderkennen (leidt inzet van de woonlastenwaarborg tot grote labelstappen of leidt inzet van renovatie met veel labelstappen tot inzet van de woonlastenwaarborg?).
- Er werden geen huurverhoging en keuzepakketten aangeboden in complexen waar weinig labelstappen gerealiseerd worden (2 tot 2,2). Dit kan wellicht verklaard worden doordat in deze scenario's gekozen wordt (door danwel de corporatie danwel de bewoners) voor het laaghangend fruit. Corporaties geven in opmerkingen aan dat het kleine maatregelen betrof en dat derhalve gekozen is voor een eenvoudige aanpak (niet zijnde de woonlastenwaarborg).

Ten aanzien van het percentage van de energiebesparing dat in de huur verrekend wordt zien we dat:

- De woonlastenwaarborgmethodiek op complexniveau (met of zonder garantie) toegepast werd in projecten met de complexen met de hoogste huurverhoging (68 tot 70%). Dit betekent dat bij een energiebesparing van bijvoorbeeld 50 euro de corporatie 35 euro huurverhoging kan rekenen.
- Corporaties die werken met een vaste prijs rekenen vaak met een percentage ten opzichte van de investering. Dit komt dus voor elk project neer op een andere huurverhoging en een ander percentage van de te verwachten energiebesparing.
- De woonlastenwaarborgmethodiek op individueel niveau betreft de complexen met een zeer lage huurverhoging (40%). Dit betreft slechts 2 metingen. De achtergrond hierbij is dat de corporatie erg laag is gaan zitten in de huurverhoging, zodat redelijkerwijs te verwachten was dat de garantie gehaald zou worden. Zie ook de interviews in bijlage 1.

5 Succes- en faalfactoren van verschillende methodieken

In de enquête is gevraagd naar succes- en faalfactoren van verschillende methodieken, zodat corporaties een betere keuze kunnen maken uit methodieken en om verbeteringen aan te brengen. Desgevraagd noemen respondenten in de enquête zowel algemene als methodiek-specifieke succes- en faalfactoren. Hier worden ze achtereenvolgens weergegeven.

Succes- en faalfactoren voor individuele aanpakken volgens corporaties

Tabel 8 geeft een aantal argumenten voor en tegen herhaling van de verschillende methodieken.

	Argumenten voor herhaling	Argumenten tegen herhaling
Huurverhoging voor totale pakket (geen varianten)	Communicatietrajecten lopen goed, is ervaring mee	Slagingskans is een risico Betere match maken met woonlasten
Woonlastenwaarborg-methodiek met garantie op complexniveau na een jaar	Gewoon een helder verhaal Helpt om bewoners over de streep te trekken In volgend project kunnen we onze tijdsinvestering beperken	Tijdrovende klus Netbeheerders leveren data niet Niet eerlijk voor bewoners die weinig energie gebruiken
Woonlastenwaarborg-methodiek bij aanvang zonder garantie na een jaar	Meenemen bewoners werkt goed	(geen reacties)
Huurverhoging per soort isolatie (keuzelijst voor bewoners)	Eenvoudig Klant kiest	Je haalt label B niet Deelname is beperkt Intensieve aanpak
Woonlastenwaarborg-methodiek met garantie op individueel niveau na een jaar (zie bijlage 1, gespreksverslagen)	Bewoners gaan ermee akkoord	Lage huurverhoging
Geen huurverhoging	Tevreden huurders Trend gezet Vloer en/of dak heeft weinig zin → klein pakket zonder huurverhoging	We willen naar winwin-situatie Geen huurinkomsten

Tabel 8: Argumenten voor en tegen hergebruik van deze methodiek van gebruikers (zie bijlage 3, verder geput uit antwoorden op vraag 19 (wat is uw mening) en vraag 22 (heeft u verbeteringsuggesties))

Algemene succes- en faalfactoren

Bij bijna alle projecten komt terug dat de communicatie naar bewoners eerder moet worden opgestart en intensiever moet (meer één-op-één).

Een aantal respondenten noemt dat de traditionele aanpak van bewonersavonden, nieuwsbrieven en bewonersbrochures vervangen zou moeten worden door een persoonlijker, interactieve aanpak (de deuren langsgaan, individuele bezoeken aan een modelwoning, ...). Citaten zijn: "Persoonlijke gesprekken achter de voordeur zijn voor kleinere projecten kansrijker". "Ambassadeurs proberen te creëren [onder de bewoners]".

Vooraf in projecten waar het plan al lang "boven de markt" hangt en bewoners officieus al weten dat het op stapel staat, is er veel achterdocht als de corporatie "dan eindelijk met een voorstel komt".

Als er sprake is van oud zeer, bijvoorbeeld een renovatie uit de jaren 80 die niet goed is gegaan, dient dit eerst te worden besproken en weggenomen.

Enkele respondenten noemen dat iedere doelgroep een eigen benadering vergt.

Bij bewoners met weinig geld/huursubsidie is het financiële plaatje zeer belangrijk. Bij ouderen gaat het meer om aandacht en meegenomen worden (door goede voorlichting en aandacht).

Naast de renovatieplannen dient er aandacht te zijn voor individuele wensen rond het interieur. Corporaties noemen de aanpak van het interieur en het vergroten of verbeteren van de badkamer.

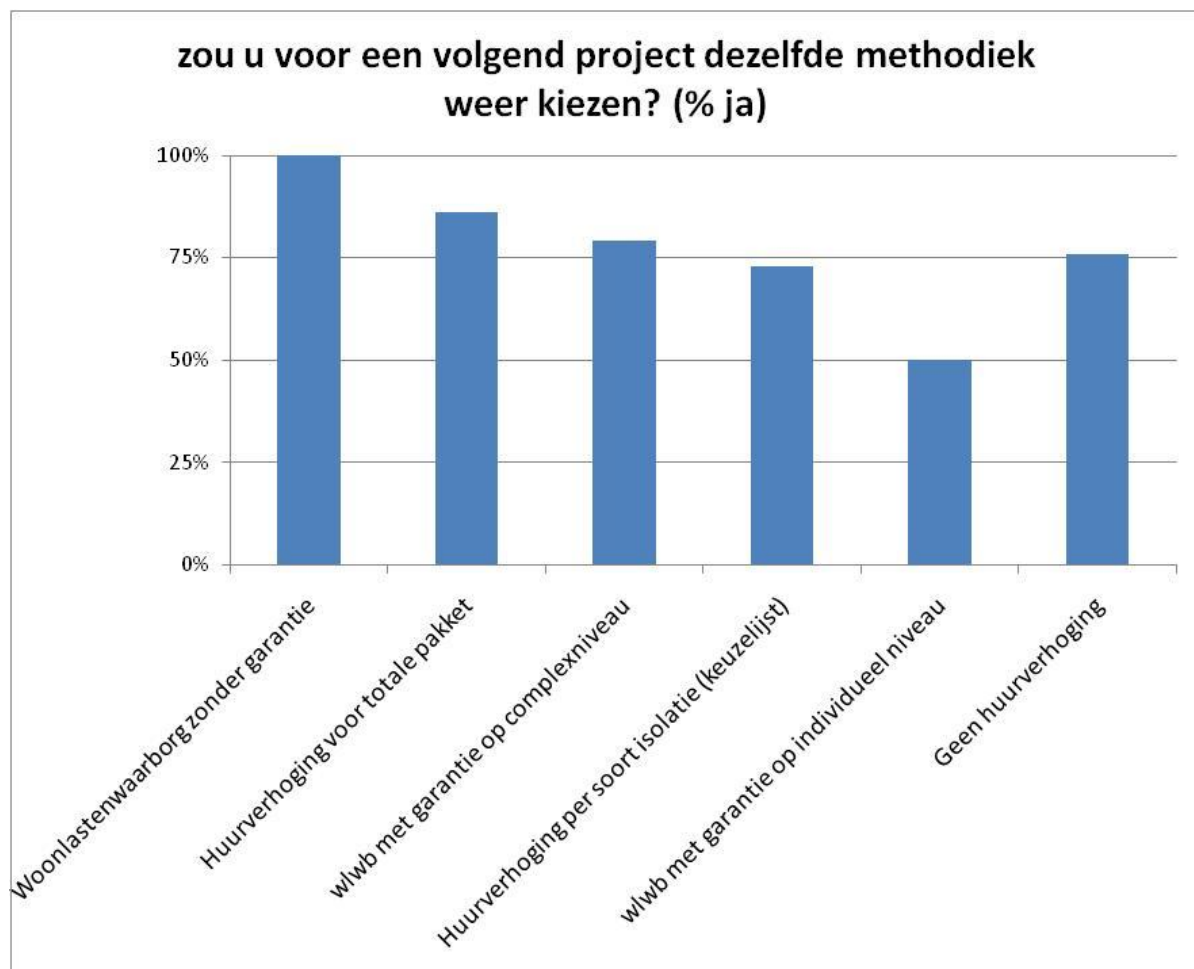
Tot slot stellen corporaties in de enquête dat niet alle maatregelen populair zijn bij bewoners. De toepassing van dak-isolatie is lastig in verband met verbouwde zolders. Vloerisolatie wordt niet als interessant gezien. Glas wordt wel als belangrijk gezien.

6 Verwachte ontwikkeling

Grafiek 9 laat zien dat, met uitzondering van de waarborg-methodiek met individuele garantie, de respondenten voor een volgend project grotendeels weer zouden kiezen voor dezelfde aanpak.

De hoge geneigdheid om de methodiek te herhalen zit, naast tevredenheid over de uitkomsten, in de ingezette trend: "Het volgende project is gelegen in dezelfde straat en in het verlengde van de aangepakte woningen van dit jaar. Er is dus een trend gezet."

Corporaties deinzen er voor terug af te wijken van eerder beleid. Met name corporaties die van geen huurverhoging naar wel huurverhoging gaan, krijgen te maken met weerstand bij de eerste projecten (die flat hoefde vorig jaar niet te betalen, waarom wij nu wel??).



Grafiek 9: Verwachte herhaling van verschillende methodieken

7 Gewenste ondersteuning

Op basis van de telefonische interviews en open antwoorden op de enquête worden hieronder verbeterverzoeken gegroepeerd.

7.1 Partij die bewoners kan binden

Bijna alle corporaties die met de garantie werken, noemen spontaan dat dat het draagvlak heeft vergroot. Hierin benoemen ze ook de rol van de Woonbond. De kracht van de Woonbond zit in het binden van corporatie en bewoners op een ambitie, omdat de Woonbond door alle partijen gezien wordt als integer.

Opvallend is dat de bewoners uit de 2 bewonersgroepen de Woonbond niet als een onafhankelijke partij herkend hebben (maar als werkend in opdracht van de corporatie). Het advies vonden ze wel vertrouwenwekkend en daarmee had het optreden van de Woonbond het gewenste effect.

Bewoners en corporaties geven aan dat een presentatievorm met een visuele, niet technische aanpak, van belang is.

Enkele citaten van corporaties die niet met de Woonbond werken, illustreren de behoefte bij corporaties aan een onafhankelijke partij:

"Te weinig animo, dit werkt niet. Huurders moeten niet door de corporatie ingelicht worden maar door een onpartijdige firma. Wie zegt dat wij het juiste doorgeven!"

"Maar een enquête waarbij de noodzakelijke 70% deelname is vereist, is te arbeidsintensief en het risico van niet doorgaan van het project is te groot"

7.2 Delen van informatie onderling

Ruim 30 van de 78 respondenten geeft aan dat ze materialen hebben ontwikkeld en ook behoefte hebben aan materialen van anderen. Het gaat dan om zowel intern materiaal (rekenmodellen, evaluatieformats, evaluatieuitkomsten van specifiek gekozen methodieken) als materiaal voor bewoners (bewonersbrieven, boekjes, nacalculatieberekeningen in geval van garanties).

Het gaat dus om operationeel materiaal/tools, geen standaard format/draaiboek voor woonlastenwaarborg 2.0 die we direct kunnen veralgemeniseren. Enkelen geven daarbij op voorhand aan: ik wil wel delen, maar hoop dat anderen dan ook delen. Dit biedt perspectief voor uitwisseling binnen het energienetwerk van Aedes.

Daarnaast wordt gevraagd om ervaringscijfers. "Bijvoorbeeld een algemene besparing die benoemd kan worden als je van een F naar een C label gaat of van E naar B. Ook bestaat er hier een behoefte aan ervaringscijfers over methodes die andere corporaties gebruiken, werkwijzen, huurverhogingen ten opzichte van besparingen, deelnamepercentages, et cetera. Ik hoop dat er een soort van databank opgezet kan worden waar dit soort informatie uit kan worden gehaald."

7.3 Beperken van benodigde tijd voor uitvoeren van de woonlastenwaarborg

De tijd die corporaties in het gebruik van de woonlastenwaarborg steken, kan volgens hen op een aantal manieren beperkt worden.

Beschikbaarheid meetgegevens netbeheerder

“Voor berekening besparing, ga uit van werkelijke verbruiken. De theoretische verbruiken wijken ontzettend af. Enexis [de netbeheerder] kan in clusters van minimaal 17 verbruikers de gegevens leveren.”

“Nog beter in kaart brengen van energiebesparing na E-renovatie. Energiebedrijven zouden ook actiever mee kunnen doen”.

Het niet hebben van ervaringsgegevens is een belangrijke reden om de waarborg niet toe te passen:

“Wij hebben gekozen om de waarborg niet te gebruiken. Reden hiertoe is de administratieve last en het moeten volgen van gebruiksgegevens van de klant. Dit is niet te doen als je de totale voorraad gaat aanpakken. Als je een net aanbod doet dan ben ik van mening dat deze niet geweigerd gaat worden. Na eerste spin off projecten zullen weigeraars wellicht meegaan.”

Uniformeren van de berekeningsmethodiek

Corporaties geven aan dat het gebruik van de woonlastenwaarborg een ingewikkelde berekeningsmethodiek met zich meebrengt. De citaten spreken voor zich:

“Wel zullen we door ervaring nog moeten bekijken of we het efficiënter (dus met minder tijdsbesteding) kunnen uitvoeren.”

“Bij diffuus bezit is woonlastengarantie een crime, qua berekening.”

“Meer werk als het diffuus bezit is, maar te overzien.”

“Bij maatwerkadvies blijkt dat je labels beperkt kloppen.”

“Graaddagenmethodiek ijkten, werkelijke rekeningen, dit is te lastig, dit krijgen we intern niet uitgelegd aan onze collega's.”

Managen van de verwachting rond de naberekening van de garantie bij de bewoners

De folder van de woonlastenwaarborg (Aedes en Woonbond) biedt veel ruimte voor interpretatie van de naberekening. Daarnaast ontstaan er gedurende het project afwijkende beelden bij bewoners. Dit kost veel tijd.

“Garantie achteraf is veel te ingewikkeld c.q. te arbeidsintensief.”

“Het is een tijdrovende klus geweest. Het afgeven van een woonlastenwaarborg vraagt ook na het project nog veel tijd.”

Een gebruiker geeft een duidelijk tip: “Geef vooraf duidelijk aan hoe je achteraf gaat meten.”

Dat dit een zwak punt is, blijkt ook uit de groepsgesprekken. Alle bewoners weten dat er een garantie is, maar over de wijze van berekenen weet niemand iets. Bewoners stellen direct vragen, zoals het tijdstip van meten voor en na, wat er gebeurt met woningen die eerder of later in het jaar worden gerenoveerd, of het een strenge winter wordt en wat daar de consequenties van zijn.

Het ligt voor de hand hier een checklist voor te ontwikkelen waarop de garantie gecheckt kan worden, om achteraf discussies te voorkomen. Te denken valt aan: wat is de nulmeting geweest, wanneer vindt de 1-meting plaats (en eventueel hoe, via netbeheerder of via opnemen bij bewoners).

Bijlage 1 Interviewverslagen

Interview woonlastenwaarborg Onno van Rijsbergen

Bij welke projecten bent u betrokken geweest en waarom is de Woonbond ingeschakeld?

Een tiental projecten. Reden om de Woonbond in te schakelen was vooral:

- De behoefte om geloofd te worden door huurders.
- De behoefte om een onafhankelijke partij het verhaal te laten vertellen.

Bij sommige corporaties was er sprake van koudwatervrees bij het werken met de woonlastenwaarborg. In een eerste gesprek kon deze worden weggenomen.

Wat zijn belangrijke factoren die de slagingskans van projecten beïnvloeden?

Bij lage inkomens en kritische bewoners is het hebben van een garantieregeling zeer belangrijk. Zodra bewoners de rekensom vertrouwen, verschuift de aandacht snel naar andere zaken zoals de overlast die maatregelen geven.

Als er sprake is van oud zeer (slechte ervaringen uit het verleden) dan is van belang om dit eerst weg te nemen, voordat een collectief voorstel wordt ingezet. Indien dit niet weg te nemen is, is het voor de slagingskans wellicht noodzakelijk te kiezen voor een individuele aanpak.

Wat zijn succesfactoren in de methodiek?

Belangrijk is om:

- Goede referentiewoningen te kiezen, zowel qua plek in het gebouw/type als qua al getroffen maatregelen.
- Werkelijke energiegebruiken te hanteren en de binnentemperatuur te corrigeren: na ingreep zal de binnentemperatuur hoger zijn dan voor de ingreep.

Wat ziet u als verbeterfactoren?

De systematiek om te werken met de woonlastenwaarborg zou beter ondersteund kunnen worden door:

- Een methodiek voor het op complexniveau maken van energetische berekeningen. Nu is alleen een maatwerkadvies voor een individuele woning via certificering geregeld. Er is behoefte aan een procesbeschrijving (al dan niet gecertificeerd) voor het maken van een maatwerkadvies op complexniveau. De ervaringen van de Woonbond zouden hiervoor gebruikt kunnen worden.
- Het automatiseren van berekeningen in Vabi of Epact.

Interviews 2 corporaties met individuele woonlastenwaarborg

Corporatie 1

De corporatie gaf aan ervaring te hebben met een individuele garantie in een complex van 20 woningen.

Daarbij was de berekening van de besparing niet goed gemaakt. Uitgegaan was van de theoretische besparing volgens vabi.

Hier werd een individuele garantie aan gekoppeld waarin niet gecorrigeerd was voor graaddagen en dergelijke.

De corporatie moest hier terugbetalen, omdat de besparing niet gehaald werd.



De corporatie werkt nu met een andere methodiek.






Corporatie 2

De corporatie heeft voor 120 eengezinswoningen een isolatiepakket toegepast (o.a. dak en vloer, hr-glas niet overal) woningen. Daarbij is van de theoretische besparing volgens vabi van 30 euro per maand een bedrag van 5 euro als huurverhoging aangeboden. Er is een garantie afgegeven op individueel niveau, bewoners dienen zich daarvoor te melden (piepsysteem).





Ongeveer 75% van de bewoners doet hieraan mee. De corporatie constateert dat een dergelijke aanpak gemakkelijk verkoopt. Echter, als een b-label geambieerd wordt, is een hogere directe huurverhoging eigenlijk nodig om de kosten te dekken.

Bijlage 2 Vragen en antwoorden Internet-enquête





1. Wat is de naam van de corporatie waar u werkt?
2. Wat is de naam van het project/het cluster projecten waarvoor u deze vragenlijst invult?
3. Hoeveel woningen betreft het?

Antwoord	Totaal	% van antwoorden	%
1 0 tot 50 woningen	28		24 %
2 50 tot 100 woningen	26		22 %
3 100 tot 200 woningen	28		24 %
4 200 tot 400 woningen	13		11 %
5 Meer dan 400 woningen	24		20 %

4. Wat voor soort woningen betreft het?

Antwoord	Totaal	% van antwoorden	%
1 Eengezinswoningen	59		51 %
2 Meergezinswoningen	17		15 %
3 Combinatie van eengezins- en meergezinswoningen	31		27 %
4 Anders, namelijk	9		8 %








5. Waren de woningen qua isolatie voorafgaand aan het project:

Antwoord	Totaal	% van antwoorden	%
1 Gelijk (alle woningen hadden bijvoorbeeld enkel glas, spouwmurgeïsoleerd)	23		21 %
2 Grotendeels gelijk (enkele woningen hadden een afwijking, er was bijvoorbeeld op verzoek dubbel glas geplaatst)	49		45 %
3 Zeer verschillend (bijvoorbeeld de ene woning was voorzien van een isolatiepakket, de andere woning niet)	32		29 %
4 Anders, namelijk	7		6 %







6. Wat was het gemiddelde energielabel bij het begin van het project?

Antwoord	Totaal	%
3 C	4	4 %
4 D	28	25 %
5 E	31	28 %
6 F	27	25 %
7 G	5	5 %
8 weet niet/geen antwoord	15	14 %







7. Werden de energiebesparende maatregelen gecombineerd met andere werkzaamheden?

Antwoord	Totaal	% van antwoorden	%
1 Nee	7		7 %
2 Ja, met puur energetische aanpak (alleen isolatie en installatie)	3		3 %
3 Ja, met planmatig onderhoud met energetische verbetering (bijvoorbeeld plaatsen dubbelglas bij schilderwerk)	39		37 %
4 Ja, met groot onderhoud	22		21 %
5 Ja, met renovatie in bewoonde staat	18		17 %
6 Ja, met renovatie met uitverhuizing	6		6 %
7 Anders, namelijk	11		10 %







8.1. De woningen leken op elkaar, waardoor er goed een berekening van de te halen besparing kon worden gemaakt.

Antwoord	Totaal	% van antwoorden	%
1 Helemaal van toepassing	19		19 %
2 Van toepassing	47		47 %
3 Neutraal	9		9 %
4 Niet van toepassing	12		12 %
5 Helemaal niet van toepassing	9		9 %
- weet niet	3		3 %
Gemiddelde: 2,43 — Mediaan: 2			





8.2. We hadden gegevens over het energieverbruik (meterstanden) scherp in beeld.

Antwoord	Totaal	% van antwoorden	%
1 Helemaal van toepassing	15		15 %
2 Van toepassing	22		22 %
3 Neutraal	18		18 %
4 Niet van toepassing	18		18 %
5 Helemaal niet van toepassing	24		24 %
- weet niet	2		2 %
Gemiddelde: 3,14 — Mediaan: 3			





8.3. De bewoners hadden al (latente) behoefte aan energiebesparende maatregelen.

Antwoord	Totaal	% van antwoorden	%
1 Helemaal van toepassing	5		5 %
2 Van toepassing	23		23 %
3 Neutraal	33		33 %
4 Niet van toepassing	22		22 %
5 Helemaal niet van toepassing	5		5 %
- weet niet	11		11 %
Gemiddelde: 2,99 — Mediaan: 3			







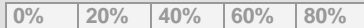
9. Bij wie lag het initiatief voor dit project?

Antwoord	Totaal	% van antwoorden	%
1 Corporatie	87		89 %
2 Individuele bewoners	2		2 %
3 Bewonerscommissie/huurdersvereniging	0		0 %
4 Corporatie en bewoners gezamenlijk	9		9 %
Totaal aantal respondenten: 98 Vraag overgeslagen: 0			





10. Hoe zijn de verbeteringen aan de huurders aangeboden?

Antwoord	Totaal	% van antwoorden	%
1 Aan alle bewoners is individueel toestemming gevraagd	38		39 %
2 Aan het complex als totaal (met 70% toestemmingseis)	37		38 %
3 Anders, namelijk	22		23 %
Totaal aantal respondenten: 97 Vraag overgeslagen: 0			

11. Welke specifieke aanpak heeft u ingezet?







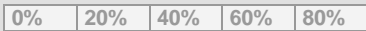
Antwoord	Totaal	% van antwoorden	%
1 Woonlastenwaarborg-methodiek bij aanvang zonder garantie na een jaar	7		8 %
2 Woonlastenwaarborg-methodiek met garantie op complexniveau na een jaar	16		17 %
3 Woonlastenwaarborg-methodiek met garantie op individueel niveau na een jaar	6		6 %
4 Vaste huurverhoging in euro/maand per labelstap	0		0 %
5 Huurverhoging per soort isolatie (keuzelijst voor bewoners)	9		10 %
6 Huurverhoging voor totale pakket (geen varianten)	23		25 %
7 Anders, namelijk	32		34 %
Totaal aantal respondenten: 93 Vraag overgeslagen: 0			

12. In welke fase heeft u de gekozen aanpak ingezet?







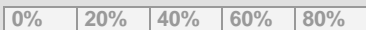
Antwoord	Totaal	% van antwoorden	%
1 Bij aanvang van het project	84		91 %
2 Gedurende het project, na gesprek met de bewoners	7		8 %
3 Aan het einde van het project, ten behoeve van verhoging van het draagvlak	1		1 %
Totaal aantal respondenten: 92 Vraag overgeslagen: 0			

13 t/m 15: deze vragen gingen over, in geval van de woonlastenwaarborg, wanneer de evaluatie van de daadwerkelijke besparing zou plaatsvinden.







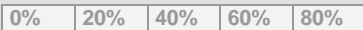
16.1. Het proces om tot een afspraak te komen verliep soepel.

Antwoord	Totaal	% van antwoorden	%
1 Helemaal van toepassing	10		11 %
2 Van toepassing	39		45 %
3 Neutraal	12		14 %
4 Niet van toepassing	14		16 %
5 Helemaal niet van toepassing	5		6 %
- Weet niet	7		8 %
Gemiddelde: 2,56 — Mediaan: 2			
Totaal aantal respondenten: 87 Vraag overgeslagen: 0			






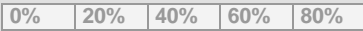
16.2. De corporatie was tevreden met de uitkomst.

Antwoord	Totaal	% van antwoorden	%
1 Helemaal van toepassing	15		17 %
2 Van toepassing	39		45 %
3 Neutraal	15		17 %
4 Niet van toepassing	11		13 %
5 Helemaal niet van toepassing	2		2 %
- Weet niet	5		6 %
Gemiddelde: 2,34 — Mediaan: 2			
Totaal aantal respondenten: 87 Vraag overgeslagen: 0			






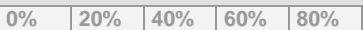
16.3. De bewoners waren tevreden met de uitkomst.

Antwoord	Totaal	% van antwoorden	%
1 Helemaal van toepassing	15		17 %
2 Van toepassing	44		51 %
3 Neutraal	13		15 %
4 Niet van toepassing	5		6 %
5 Helemaal niet van toepassing	1		1 %
- Weet niet	9		10 %
Gemiddelde: 2,14 — Mediaan: 2			
Totaal aantal respondenten: 87 Vraag overgeslagen: 0			






17.1. Welke andere factoren dan energie waren in dit project voor de bewoners belangrijk? Overlast van de ingrepen.

Antwoord	Totaal	% van antwoorden	%
1 Erg onbelangrijk	3		4 %
2 Onbelangrijk	3		4 %
3 Neutraal	27		32 %
4 Belangrijk	42		49 %
5 Erg belangrijk	10		12 %
Gemiddelde: 3,62 — Mediaan: 4			
Totaal aantal respondenten: 85 Vraag overgeslagen: 0			






17.2. Welke andere factoren dan energie waren in dit project voor de bewoners belangrijk? Stijging van comfort.

Antwoord	Totaal	% van antwoorden	%
1 Erg onbelangrijk	4		5 %
2 Onbelangrijk	2		2 %
3 Neutraal	27		32 %
4 Belangrijk	38		45 %
5 Erg belangrijk	14		16 %
Gemiddelde: 3,66 — Mediaan: 4			
Totaal aantal respondenten: 85 Vraag overgeslagen: 0			






17.3. Welke andere factoren dan energie waren in dit project voor de bewoners belangrijk? Goede ervaringen uit het verleden met betrekking tot onderhoud en renovatie-ingrepen.

Antwoord	Totaal	% van antwoorden	%
1 Erg onbelangrijk	4		5 %
2 Onbelangrijk	9		11 %
3 Neutraal	49		58 %
4 Belangrijk	17		20 %
5 Erg belangrijk	6		7 %
Gemiddelde: 3,14 — Mediaan: 3			
Totaal aantal respondenten: 85 Vraag overgeslagen: 0		<input type="checkbox"/> 0% <input type="checkbox"/> 20% <input type="checkbox"/> 40% <input type="checkbox"/> 60% <input type="checkbox"/> 80%	






17.4. Welke andere factoren dan energie waren in dit project voor de bewoners belangrijk? Slechte ervaringen uit het verleden met betrekking tot onderhoud en renovatie-ingrepen.

Antwoord	Totaal	% van antwoorden	%
1 Erg onbelangrijk	2		2 %
2 Onbelangrijk	14		16 %
3 Neutraal	45		53 %
4 Belangrijk	15		18 %
5 Erg belangrijk	9		11 %
Gemiddelde: 3,18 — Mediaan: 3			
Totaal aantal respondenten: 85 Vraag overgeslagen: 0		<input type="checkbox"/> 0% <input type="checkbox"/> 20% <input type="checkbox"/> 40% <input type="checkbox"/> 60% <input type="checkbox"/> 80%	






17.5. Welke andere factoren dan energie waren in dit project voor de bewoners belangrijk? Vertrouwen in de berekeningen.

Antwoord	Totaal	% van antwoorden	%
1 Erg onbelangrijk	7		8 %
2 Onbelangrijk	8		9 %
3 Neutraal	29		34 %
4 Belangrijk	28		33 %
5 Erg belangrijk	13		15 %
Gemiddelde: 3,38 — Mediaan: 3			
Totaal aantal respondenten: 85 Vraag overgeslagen: 0		<input type="checkbox"/> 0% <input type="checkbox"/> 20% <input type="checkbox"/> 40% <input type="checkbox"/> 60% <input type="checkbox"/> 80%	



17.6. Welke andere factoren dan energie waren in dit project voor de bewoners belangrijk? Vrees dat de voorgespiegelde besparing niet representatief is voor de eigen woning.

Antwoord	Totaal	% van antwoorden	%
1 Erg onbelangrijk	4		5 %
2 Onbelangrijk	7		8 %
3 Neutraal	39		46 %
4 Belangrijk	25		29 %
5 Erg belangrijk	10		12 %
Gemiddelde: 3,35 — Mediaan: 3			
Totaal aantal respondenten: 85 Vraag overgeslagen: 0		<input type="checkbox"/> 0% <input type="checkbox"/> 20% <input type="checkbox"/> 40% <input type="checkbox"/> 60% <input type="checkbox"/> 80%	

17.7. Welke andere factoren dan energie waren in dit project voor de bewoners belangrijk? Aanpakken andere zaken in de wijk waarover bewoners ontevreden zijn.

Antwoord	Totaal	% van antwoorden	%
1 Erg onbelangrijk	2		2 %
2 Onbelangrijk	17		20 %
3 Neutraal	41		48 %
4 Belangrijk	21		25 %
5 Erg belangrijk	4		5 %
Gemiddelde: 3,09 — Mediaan: 3			
Totaal aantal respondenten: 85 Vraag overgeslagen: 0		<input type="checkbox"/> 0% <input type="checkbox"/> 20% <input type="checkbox"/> 40% <input type="checkbox"/> 60% <input type="checkbox"/> 80%	

20. Zou u voor een volgende project weer dezelfde aanpak kiezen?

Antwoord	Totaal	% van antwoorden	%
1 Ja	66		80 %
2 Nee	17		20 %
Totaal aantal respondenten: 83 Vraag overgeslagen: 61		<input type="checkbox"/> 0% <input type="checkbox"/> 20% <input type="checkbox"/> 40% <input type="checkbox"/> 60% <input type="checkbox"/> 80%	

Bijlage 3 Meningen en tips over methodieken

Geen huurverhoging

Voor volgend project wel dezelfde aanpak

- Reële besparing niet vooraf berekenen. Bewonersgedrag goed monitoren gedurende 1 jaar.
- Grote medewerking van onze klanten.
- Het volgende project is gelegen in dezelfde straat en in het verlengde van de aangepakte woningen van dit jaar. Er is dus een trend gezet. Bovendien blijkt het goed te werken.
- Dit project was goed geschikt om alle EPA-maatregelen tegelijk uit te laten voeren. De woningen zijn van 1950, dus erg slecht. Het comfort is enorm gestegen waardoor je bewoners makkelijker kunt overtuigen. Hierdoor hebben we bewust gekozen om geen huurverhoging te vragen, omdat de woningen erg slecht geïsoleerd waren. In bestaande woningen vloer- en/of dak-isolatie aanbieden heeft weinig zin. Respons is erg laag, dus zijn we afgestapt van complexmatige aanpak. Alle EPA-maatregelen worden op individueel verzoek of bij mutatie uitgevoerd tot 2019.
- Het draagvlak was zeer hoog. Vraaggestuurd onderhoud aan douche en keuken wordt zeer waardeerd. Het verbeteren van het leefklimaat in de woning wordt niet altijd begrepen (met uitzondering van de CO₂ sensor).
- Goede respons van de huurders, draagvlak en dergelijke.
- De maatregelen worden zeer beheerst uitgevoerd en niet afgedwongen. Bijvoorbeeld het HR++glas of de HR107 ketel is een maatregel die komt vanzelf. Het zijn wel onderdelen van het totaalpakket om van E naar C te komen maar die moet je niet afdwingen, vroeg of laat komen deze maatregelen vanzelf (in de praktijk binnen nu en 5 jaar). Indien de huurder niet kiest voor HR++ glas komt dit bij mutatie. De HR 107 ketel wordt op bouwjaar vervangen. De collectieve maatregelen geven zo weinig overlast en veel leefcomfort zodat zonder huurverhoging iedereen dit wel wil. Bij mutatie zal het in de punten worden meegenomen en worden verdisconteerd in de nieuwe huurprijs.
- Er zijn heel veel partijen bezig met bewonerscommunicatie etc. Alles komt neer op een goed communicatie, afspraken nakomen, netjes werken. Wij hebben tot nu het voordeel dat wij geen huurverhoging berekenen. Zodra dat wordt toegepast - ook met een woonlastenwaarborggarantie - dan heb je meer werk om die 70% of meer te krijgen en ook een grotere nazorg in verband met monitoring of de doorgegeven besparing wel gehaald wordt.

Voor volgend project niet dezelfde aanpak

- Wij willen naar een systeem dat we een deel van de gedane investering vanuit huuropbrengsten gedekt is. Dus win-winsituatie voor corporatie als bewoner.

Huurverhoging per soort isolatie (keuzelijst voor bewoners)

Voor volgend project wel dezelfde aanpak

- Op zich loopt het prima zo. In een project waarbij de focus vooral op energiebesparing ligt, zullen we meer vooraf gaan informeren en bewoners bewust maken van het eigen stook- en verbruiksgedrag.
- Deze aanpak hebben we net ontwikkeld en het werkt heel goed. De nieuwe aanpak moest vooral eenvoudig zijn. In één oogopslag moet een bewoner het gevoel krijgen dat het een goede keuze is. Naast eenvoud hadden we nog een aantal andere uitgangspunten geformuleerd:
 - We geven het niet gratis weg, de huurder betaalt mee, er staat tenslotte ook een kostenbesparing tegenover.
 - De totale woonlasten gaan omlaag.
 - De volledige schil van de woningen wordt geïsoleerd. We hebben de schil verdeeld in 5 componenten: vloerisolatie, gevelisolatie, dakisolatie, isolatieglas beneden, isolatieglas boven. Een huurder die het voor zijn situatie meest uitgebreide pakket kiest, betaalt per component maar € 3,00. Wie voor minder kiest, betaalt € 8,00 per maatregel. We hebben hiervoor een folder ontwikkeld. We werken juist nu veel minder met rekenmodellen omdat we denken dat bewoners meer op hun gevoel afgaan. Simpel, niet te hoge kosten, deze actie doen we tot 2013, dus het is nu dat voordeel pakken. Hun eerste indruk moet zijn dat ze dat ook willen. En eigenlijk is dan helemaal niet meer nodig om veel door te rekenen. We hebben het dus veel meer van de psychologische kant aangevlogen.
- Vanwege de eenvoud.
- Heel toegespitst op het project. Wel wordt bij de individuele benadering de besparing op basis van het historische verbruik van energie door de bewoner berekend.
- Wij werken met een basiskwaliteit voor het bezit waarvoor geen huurverhoging van toepassing is. Hiermee kan zonder toestemming een belangrijke collectieve stap gemaakt worden in verbetering van energetische kwaliteit. Aanvullende verbetering wordt dan een keuze van bewoner dan wel dan maatregelen bij mutatie. Met enige aanpassing in aanpak. Eerder het totale pakket communiceren. Bewoners nog nadrukkelijker betrekken waaronder individueel bezoeken en informeren.
- Bewoner krijgt de ruimte = belangrijk.
- Individuele huurverhoging afhankelijk van de uitgevoerde isolatie maatregelen. Maatwerk dus, waarbij de woning op label C wordt gebracht.

Voor volgend project niet dezelfde aanpak

- Zijeffect van deze aanpak is dat je op C uitkomt en dan label B vaak niet haalt. stringenter naar B streven = wens.
- Kiezen voor totaal pakket met maatregelen en niet meer individueel.

Huurverhoging voor het totale pakket

Voor volgend project wel dezelfde aanpak

- Veel uitwisselingsmomenten dus veel direct contact met klant
- Geslaagd project.
- omdat het redelijk goed werkt. Voor berekening besparing, ga uit van werkelijke verbruiken. De theoretische verbruiken wijken ontzettend af. Enexis kan in clusters van minimaal 17 verbruikers de gegevens leveren. Zorg er voor dat de klant het in de beurs markt, anders verkoopt dit niet. Wij brengen niet meer in rekening dan 75% van de gasbesparing.
- Het heeft bewezen dat de aanpak goed is zoals wij die gedaan hebben.
- Gedeeltelijk wel, met andere toevoegingen.
- Als je de tijd neemt om de bewonerscommissie volledig te informeren en enthousiast krijgt, zullen deze leden hun enthousiasme doorvertellen aan hun complexgenoten. Op deze wijze hebben wij de laatste 10 jaar al het groot onderhoud met huurverhoging met een 70% regeling door kunnen laten gaan. Mijn suggestie is dat een goede communicatie van groot belang is voor de bewoners. Ga ruim van te voren met een BC in overleg of start deze op. Leg de plannen voor en vraag of zij zelf nog aanvullingen zien. Geef ze het gevoel dat ze ook echt mogen meebeslissen hoe hun complex er uit komt te zien. Een proefwoning waar de bewoners met eigen ogen kunnen zien hoe hun woning eruit kan komen te zien kan ook een belangrijke bijdrage leveren om 70% van de akkoordverklaringen binnen te krijgen. Zorg dat je ook wat (budgettaire) ruimte krijgt om aan de redelijke wensen van de BC of bewoners te voldoen die eigenlijk nog niet in het plan zijn opgenomen.
- Goede begeleidende communicatiemiddelen ontwikkelen.
- Ons beleid is 100% investering doorberekenen. Nog beter in kaart brengen van energiebesparing na E-renovatie. Energiebedrijven zouden ook actiever mee kunnen doen.
- Betrokkenheid van bewoners is essentieel voor slagen van project.
- Hangt wel af van het soort project. Als een ingreep leidt tot duidelijk lagere woonlasten, zou dit afgedwongen moeten kunnen worden. Anders komt een na-isolatieprogramma niet echt van de grond.
- Niet sturen op de portemonnee, maar op de berekende energiebesparing. Dus als de besparing na evaluatie niet blijkt te zijn gehaald, extra maatregelen nemen om die alsnog te realiseren. In plaats van huurverhogingen terugdraaien met alle problemen daaromheen... Uiteraard op blok- of woningniveau, niet individueel en met goede afspraken met bijvoorbeeld een bewonerscommissie over de uitvoering van de evaluatie, actieve deelname van bewoners in de monitoring en bewoners coachen in hun verbruiksgedrag.
- Redelijk objectief, goed uitlegbaar, toch extra huurverhoging. Vabi als energieverbruik bepalen in huidige situatie komt bij eengezinswoning niet voldoende overeen met de werkelijkheid wat tot veel discussie heeft geleid. Daarom overgeschakeld naar energiebepaling op basis van werkelijk verbruik.

Voor volgend project niet dezelfde aanpak

- Slagingskansen waarbij huurverhoging wordt doorberekend zijn veel lager bij een late opstart van het informatietraject.

- Inzichten zijn gedurende uitvoering van de pilotprojecten veranderd. Niet alleen wat duurzaamheid betreft. Juist ook wat woonlasten betreft. Uit onderzoek (match tussen energielabels en inkomens) blijkt dat de huurders met de laagste inkomens wonen in de woningen met de slechtste energielabels. Dit is niet alleen een vooronderstelling, deze hypothese hebben we met onderzoekdata op ons werkgebied getoetst. Investeren in de woningen met de slechtste labels levert zodoende niet alleen de hoogste CO₂ besparing per euro op, maar komt ook het meest tegemoet aan het beheersen van de woonlasten van de minst vermogende huurders. Daarom is ervoor gekozen om het beschikbare projectbudget ad € 45 miljoen ten goede te laten komen aan de verbetering van de energieprestatie van de woningen met de slechtste energielabels. Het streven is verbeteren naar label B. Dit zonder huurverhoging voor de zittende huurder. De portfoliostrategie (toekomstperspectief voor complex) is daarbij natuurlijk leidend zodat desinvesteringen zo veel mogelijk voorkomen worden. Hiervoor wordt een gerichte selectie met complexen samengesteld. Hoeveel woningen exact binnen dit project(budget) aangepakt worden, hebben we nog niet vast kunnen stellen. Daar wordt momenteel nog aan gewerkt.

Woonlastenwaarborg-methodiek zonder garantie

Voor volgend project wel dezelfde aanpak

- Methode blijkt op twee proefprojecten zeer positief te werken. Bereken de energiebesparing aan de voorkant goed op basis van de werkelijke energieverbruiken in het complex en de theoretische besparingsmogelijkheden bij de gekozen maatregelen.
- Is het beleid van de corporatie om het op deze manier aan te pakken. Op dit moment worden wel werkelijke energieverbruiken opgevraagd bij de netwerkbeheerder. Op die manier kan scherper in beeld worden gebracht of de theoretische besparing ook praktisch haalbaar is.
- vanaf begin bewoners betrekken en samen optrekken werkt goed, bewoners laten kiezen bevalt beide partijen goed

Voor volgend project andere aanpak: geen reacties

Woonlastenwaarborg met garantie

Voor volgend project wel dezelfde aanpak

- Als basis wel, wellicht nog onderzoek naar verdere garantie.
- Ja, juist door huurders goed en eerlijk te adviseren ziet men wel het belang in van energiebesparing, ondanks de huurverhoging. Je moet insteken op meer comfort. De manier van communiceren moet je als corporatie niet vanuit de techniek doen, maar vanuit de insteek van de huurder dat zij een comfortabelere woning willen. Het onderhoudsplan moet je samen maken met klanten. De samenwerking met de Woonbond is prima verlopen met betrekking tot de woonlastenwaarborg.
- Ondanks dat er bij de bewoners argwaan heerst, is het toch een middel om bewoners die twijfelen, over de streep te halen. We passen het in 2011 opnieuw toe.
- Gewoon helder verhaal.
- Combi tussen persoonlijke aandacht en focus op zowel besparing als comfort enerzijds en de woonlastenwaarborg anderzijds lijkt een gunstige werking te hebben. Wel zullen we door ervaring nog moeten bekijken of we het efficiënter (dus met minder tijdsbesteding) kunnen uitvoeren.
- Positief.
- Op detailniveau hebben we de aanpak aangepast, maar in hoofdlijnen blijft deze hetzelfde. De investeringskosten moeten (deels) terugverdiend worden. Om de vereiste 70% te halen, wordt een traject ingezet om bewoners te overtuigen ondersteund met de woonlastenwaarborg. De eis uit het convenant, 20% reductie gasverbruik, wordt door de beperkingen zeer lastig te realiseren. Mijns inziens moet de 70% eis bij dit soort projecten afgeschaft worden. Het is 'vreemd' dat er een eis opgelegd wordt om een reductie gasverbruik te halen, terwijl we geen mogelijkheden hebben om (onder voorwaarden) uitvoering van maatregelen af te dwingen. Door een combinatie aan overheidsmaatregelen is het niet verantwoord dat een corporatie de investeringen zonder huurverhoging uitvoert.
- Woonbond benadert het beter dan landelijke publicaties: hr-glas, vloer, dak is financieel behapbaar en ventilatie is nodig. Warmtepompen en zonnecollectoren is een niet haalbaar verhaal.
- Te weinig animo, Dit werkt niet. Huurders moeten niet door de corporatie ingelicht worden, maar door een onpartijdige firma. Wie zegt dat wij het juiste doorgeven? Huurders vinden het niet belangrijk dat ze veel energie verliezen; ze zijn van mening dat de verhuurder dit op moet lossen en zijn dus boos dat wij het niet voor niets doen. Vergelijkbaar met het verhogen van de maximale snelheid op de autoweg naar 130. We gaan gewoon harder rijden, kost meer energie en niemand klaagt. We hebben het er voor over. De huurders zouden verplicht me moeten doen, het levert altijd energievoordeel op. En als de berekeningen kloppen, dan zouden wij dit als bewijs moeten kunnen aanleveren. Eigenlijk zou het niet meer vrijblijvend mogen zijn. zie het als de lamp van 100 Watt die niet meer geleverd mag worden, zo zou het ook moeten met energetische verbeteringen.

Voor volgend project andere aanpak

- Overweeg wel andere methodieken zoals geen garantie, maar een vaste huurverhoging.
- Het is een tijdrovende klus geweest. Het afgeven van een woonlastenwaarborg vraagt ook na het project nog veel tijd.
- Tijdrovend in geval van veel referenten op weinig woningen.



- Te weinig deelnemers. De uitvoering van de woonlastenwaarborg is een zware belasting voor de organisatie. Daarnaast willen energieleveranciers/netwerkbeheerders niet de verbruiksgegevens per complex/postcodegebied overleggen, omdat dit te veel tijd en moeite kost. Hierdoor is de woonlastenwaarborg niet uit te voeren volgens de methode zoals Aedes en de Woonbond voorschrijven. Een verbetering van de woonlastenwaarborg op deze punten zouden beide organisaties kunnen oppakken.

Bijlage 4 Discussiebijeenkomst woonlasten- waarborg Aedes-dag 17 mei

Presentatie van de woonlastenwaarborg en enkele voorbeelden uit de praktijk.
Verslag door Bart Jansen, Atrivé

Vragen bij de presentatie over de woonlastenwaarborg:

- Q1. Hoe wordt het gemiddelde verbruik van het complex berekend, zowel vooraf als na een jaar? Wat neem je wel mee en wat niet?
- A1. Er wordt gerekend met een complexgemiddeld verbruik op basis van het werkelijk verbruik dat opgevraagd wordt bij de netbeheerder. Dit verbruik wordt dan gedeeld door het aantal woningen in het complex. Hiermee wordt de berekening van de besparing gecorrigeerd. Naderhand (na een jaar) worden opnieuw de verbruiken van het complex opgevraagd en wordt er berekend wat het complexgemiddelde verbruik in de nieuwe situatie is. Hierbij worden woningen die ondertussen gemuteerd zijn, weggelaten omdat deze huurders een ander gebruikersgedrag hebben dan waarop de besparingsberekening gebaseerd is. Afspraken over de besparing gaan over het complexgemiddelde verbruik!
- Q2. Hoe wordt omgegaan met extremen in het energieverbruik? Wat als iemand al heel zuinig is of juist heel onzuinig?
- A2. In een normaal complex heb je hier geen last van omdat men uitgaat van een complexgemiddelde. Daarbij is het altijd aan te raden om de huurverhoging lager te houden dan de gemiddeld te realiseren besparing. Het kan zijn dat een bewoner op individueel niveau niet of maar weinig bespaart, maar naast energiebesparing is het comfort vaak wel flink verbeterd.
- Q3. Hoe wordt er rekening gehouden met gedragsverandering van bewoners na de ingreep? (van gaskachel naar HR CV is een bekend voorbeeld)
- A3. In de berekening van de besparing wordt een correctie gedaan voor de binnentemperatuur als hiervoor aanleiding is. Zo wordt bij woningen met een gaskachel met een lagere binnentemperatuur gerekend dan bij woningen met een CV-installatie. Door hiermee in de berekening rekening te houden, neem je de comfortverbetering mee en is de te verwachten besparing dus wel lager dan je vanuit het energielabel zou verwachten.

Presentatie van de eerste resultaten van de evaluatie van de woonlastenwaarborg: Maarten Corpeleijn, Atrivé.

Discussie naar aanleiding van de presentatie

Gesteld werd dat het geregeld voorkomt dat corporaties denken een goede ingang bij de huurders te hebben en daarmee achteraf van een koude kermis thuiskomen. Hierop werd vrij heftig gereageerd door een corporatie. Nadere toelichting wijst uit dat deze corporatie wel ingangen heeft bij haar huurders maar de huurdersorganisatie (gesteund door 75% van de huurders) fel tegen een huurverhoging is bij het toepassen van energiebesparende maatregelen. Zij vinden namelijk dat label B een basiskwaliteit is waaraan alle huurwoningen moeten voldoen. Pogingen van de corporatie om de Woonbond te laten bemiddelen, zijn mislukt. Ook zij komen niet binnen bij de huurdersorganisatie.

Een aantal tips werden genoemd waarmee de slaagkans vergroot wordt:

1. Gebruik enthousiaste huurders (met ervaring uit eerder project) als ambassadeur.
2. Zoek een onafhankelijke partij, zoals de Woonbond, om huurders te overtuigen of van een 'second opinion' te voorzien.
3. Afspraken over huurverhoging anders insteken: eerst een jaar meten en bij voldoende resultaat de huurverhoging doorvoeren. Nadeel is dat de huurder ook vooraf akkoord moet gaan met de verhoging en dat de investering pas 1 jaar later terugkomt in de huur.
4. Adviseer of help bewoners met het aanpassen van het termijnbedrag bij de energieleveranciers. Corporaties kunnen dit voor bewoners regelen in overleg met de energiemaatschappijen.
5. Een laatste redmiddel is om de bewoners individueel te bezoeken en uitleg te geven.

Bijlage 5 Groepsgesprek 1

Input van de corporatie

De woningcorporatie wilde 82 woningen renoveren van energielabel E naar energielabel A. Om dit te bereiken, is een pakket samengesteld met de aanpak van kozijnen, dak, vloer en installaties. Daarnaast werden badkamer, keuken en toilet aangepakt.

De door de Woonbond uitgerekende besparing was gemiddeld 34 euro per maand. In de huur is daarvan 85% doorbelast, oftewel 29 euro. [De huurders spreken hierna over 50 euro besparing en 30 euro huurverhoging]. Er is gewerkt met een klankbordgroep.

Op de bewonersavond heeft de aannemer het plan toegelicht en de Woonbond rekende de energiebesparing voor en gaf uitleg over de woonlastenwaarborg. Bewoners hebben hier een geadresseerde envelop ontvangen met de besproken informatie. De uitleg van de woonlastenwaarborg was hier ook een onderdeel van. Diegene die niet aanwezig waren, vonden de enveloppe de volgende ochtend om 8.00 uur in de brievenbus.

De corporatie realiseerde bij de eerste uitvraag 80% instemming. De corporatie geeft aan dat de bewoners het plan goed vonden, maar niet laaiend enthousiast waren over de energetische aanpak. Rond de huurverhoging hielp dat met de woonlastenwaarborg de garantie gegarandeerd werd.

Respons op groepsgesprek, typering bewoners

60 van de 82 woningen zijn aangeschreven, 15 mensen waren aanwezig.

Het beeld bij de corporatie op basis van de namen van de bewoners is dat de aanwezigen mensen waren die relatief veel klachten hadden.

Het beeld van de onderzoekers is daarbij dat de bewoners midden in de renovatie-overlast zaten en daardoor nu een wat negatief beeld hadden. Een mevrouw vatte samen "als het allemaal achter de rug is, kijken we er heel anders op terug."

Bewoners wonen er 1,5 tot 32 jaar, de meesten wonen er langer dan 10 jaar. De bewoners zijn tevreden over hun woning en de buurt. "Er wordt heel veel over gezegd, maar ik zou in geen andere straat willen wonen. Er is een gemoedelijke sfeer".

De meningen over de corporatie zijn wisselend. Wat bij sommigen stak, was dat in de aanloop naar de renovatie problemen zijn blijven liggen (schimmel en dergelijke).

Iedereen heeft ingestemd met de maatregelen, bij het groepsgesprek waren geen tegenstemmers aanwezig.

Algemene mening over het project

De bewoners vonden het hoognodig dat de woningen werden aangepakt. Een enkeling beschouwde het project als woningverbetering, maar de meerderheid als achterstallig onderhoud ("waarom moet ik daarvoor betalen?").

"Er moest iets gebeuren, je schaamde je als je mensen mee naar boven nam".

Met name de lekkages, de tocht, de kleuren, leidingen die niet weggewerkt waren, waren redenen om in te stemmen met renovatie.

De verbetering van het buitenwerk noemen alle bewoners als noodzakelijk.

Voor sommigen was de verbetering van de badkamer, keuken en wc een argument, al hadden enkelen daar zelf al het nodige aan verbeterd en zaten ze niet te wachten om dit nog eens over te doen.

De energierekening wordt door niemand als hoofdreden genoemd. Dit ziet men als een bijkomend gevolg van de verbeteringen.

Proces van het project

De bewoners schetsen een beeld dat in het proces het eerst ging over geld (energiebesparing en garantie), daarna over de keuzes en de kleuren en tot slot over de planning van de uitvoering en de overlast.

Op de eerste avond kregen bewoners de ramen en de aanpak te zien.

De bewoners vertellen dat de corporatie zelf de uitleg gaf, terwijl navraag leert dat de Woonbond deze uitleg gaf.

Er werden snelle rekensommetjes gemaakt tijdens deze bijeenkomst. De bewoners misten dat zij deze informatie daarna niet meer schriftelijk ontvingen (NB. Zie boven opmerking van de corporatie). "Wanneer je hierop doorvroeg of specifieke vragen had, dan werd gezegd dat men dit nog niet wist. Verder werden alle vragen met positief beantwoord." Dit maakte het minder geloofwaardig en de informatie was te algemeen – niet op maat voor de persoonlijke situatie.

De garantie die vervolgens gegeven werd in dezelfde bijeenkomst, staat alle bewoners nog scherp voor de geest "Die man zei: als het niet klopt, dan krijg je het terug!". Dat gaf de bewoners houvast en vertrouwen.

Na de eerste avond werd een modelwoning ingericht.

De focus lag hier op het uiterlijk van de woning en de opties (thermostatische kraan, stopcontact, omvang van de verwarming en dergelijke).

Op de tweede avond werd meer ingegaan op de renovatie (uitgelegd tijdelijk toilet buiten en dergelijke).

Hier voelden enkele bewoners zich onder druk gezet. De corporatie zei dat de rest al getekend had. "Het werd zo mooi gebracht, we traptten er allemaal in." Positief vonden de bewoners dat maatwerk mogelijk is ten aanzien van de binnenkant van de woning. Aan de buitenkant is geen maatwerk mogelijk (schuifpui en dakramen die eruit moeten), dat vonden bewoners jammer.

Achteraf blijkt dat veel mensen twijfelden en is er zelfs hier en daar openlijk protest (er is een anonieme boze brief verstuurd naar alle huurders, een huurder heeft een advocaat in de arm genomen).

Belang van energiebesparing, geloof in terugverdienen

Er zijn enkele bewoners overtuigd gelover in energiebesparing. Het betreft mensen die er vanuit hun werk kennis van hebben, danwel er in de modelwoning op zijn geattendeerd. "Het was heel warm, maar de kachel stond niet aan. Toen ik daarna terugging naar mijn eigen woning, bevroor ik weer!"

Er zijn ook 2 overtuigd niet-gelovers: "Dat wil ik juist terugzien op mijn stookkosten" zegt een mevrouw. De ander geeft aan dat zij in de modelwoning vooral gekeken heeft naar kleuren en tegels, en "Ik sta op het oosten, dus voor mij is het anders."

Iedereen geeft aan dat het afhankelijk is van hoeveel je stookt. "Ik gebruik zelf niet veel (woon alleen en werk overdag), dus ik verwacht niet veel besparing." Dit geeft bij enkelen een slecht gevoel: "Als je weinig energie gebruikt, word je gestraft."

Een bewoner noemt comfortverbetering als belangrijk, gezien haar ziekte.

Een ander vraagt zich af hoe de ventilatie zal verlopen "Stik je straks de moord in de zomer?"

Financieel voorstel

Ten aanzien van de huurverhoging werd de 30 euro huurverhoging als minder problematisch gezien dan de (in de ogen van bewoners karige) ongeriefvergoeding (voor nieuwe gordijnen en dergelijke). Ook hebben de bewoners moeite met de kosten voor het keuzepakket (bijvoorbeeld hoge kosten voor een nieuw stopcontact).

Mogelijk speelde hier mee dat tijdens het groepsgesprek de 30 euro een reeds lang gepasseerd station was en dat er nu, ten tijde van de uitvoering, gecommuniceerd werd over vergoedingen en keuzepakketten.

Een mevrouw noemt dat in een andere straat in de buurt geen huurverhoging geldt, maar de bewoners wel nieuwe kozijnen krijgen. Mevrouw is hierover verontwaardigd "Dat weet ik toevallig omdat mijn schoonmoeder daar woont!!" Bij doorvragen blijkt dat mevrouw geen besef heeft over de omvang van de ingreep in haar woning in relatie tot de veel minder grote ingreep in de andere straat. Het pleidooi van mevrouw leidt toch tot enkele instemmende reacties.

Belang van garantie is hoog

Iedereen heeft de garantie gehoord. De meeste bewoners kunnen het uitleggen (collectieve garantie, meten vooraf en achteraf). Dit geeft vertrouwen "Onder de garantie kunnen ze niet uit! Daar kun je altijd op terugvallen."

De garantie was van beslissende invloed voor veel mensen: "Anders had ik een advocaat er op afgestuurd!"

Hoe de garantie nagerekend wordt, is minder duidelijk. Enkele bewoners kunnen vertellen dat het gaat om het gemiddelde verbruik en niet om het individuele verbruik. Bij één mevrouw is het overgekomen dat er na 1 jaar gemeten wordt en dat alleen over dat jaar eventueel teruggegeven wordt.

Het tijdstip van meten is onduidelijk voor iedereen. Ook vragen enkelen zich af hoe het zit als de woning eerder of later in het jaar wordt gerenoveerd.

"En nu maar zien of het een koude winter wordt", wordt gezegd in beide groepen. Er is geen besef dat in de berekening rekening gehouden wordt met graaddagen.

Bijlage 6 Groepsgesprek 2

Input van de corporatie

Het project betrof de volledig energetische aanpak van 199 eengezinswoningen. Voor verwarming krijgen de woningen een 2-pijpsysteem en convectoren. De woningen worden volledig geïsoleerd (schilisolatie, kierdichting, vloerisolatie en hr++-glas) en de mechanische ventilatie wordt verbeterd.

De woningbouwvereniging geeft aan dat een warme procesaanpak is gevolgd. Met name met de bewonerscommissie is "tot op de laatste schroef" overlegd.

Essentieel was dat bewoners de keuze kregen tussen het alleen repareren van het plafond en aanpakken van de noodzakelijke maatregelen zonder huurverhoging, danwel de verbetering naar een zeer energiezuinige woning met huurverhoging. 80 % koos voor het uitgebreide pakket.

De corporatie koos voor de woonlastenwaarborg met garantie vanaf het begin wegens slechte ervaring in andere flats (lang proces). Het financiële aanbod was 31 euro geschatte besparing en 15 euro huurverhoging.

Het geven van garantie kost volgens de woningbouwvereniging minder tijd en geld dan het hebben van het risico dat het project niet doorgaat of vertraagt.

Op de bewonersavond heeft een energieadviseur het plan toegelicht en de Woonbond rekende de energiebesparing voor en gaf uitleg over de woonlastenwaarborg.

Respons op groepsgesprek, typering bewoners

60 bewoners zijn aangeschreven, 5 waren aanwezig bij het groepsgesprek.

De bewoners woonden 10 jaar en langer in het complex.

Ze woonden met plezier en waren in het algemeen redelijk tevreden over de corporatie.

Algemene mening over de maatregelen in het project

De perceptie van bewoners is dat de maatregelen achterstallig onderhoud zijn. "Als er normaal onderhoud zou zijn gevoerd, had dit helemaal niet gehoeven." Bewoners hebben diverse klachten over de woning, met name de kou en de wind in de winter.

De bewoners hebben een goed beeld van de maatregelen die getroffen worden.

De esthetische aspecten van het project (kleur aan de buitenkant en leidingenloop) evenals de aanpassingen van keukens, badkamer en douche waren voor bewoners het belangrijkste.

Bewoners geven aan dat individuele situaties ("ik had net een nieuwe wc en toen moest het weer anders", "ik mocht mijn tegels niet houden in de keuken") voor hen erg belangrijk waren/zijn.

Vermoedelijk is dit effect extra groot, omdat het groepsgesprek plaatsvond terwijl de ingrepen werden voorbereid. Enkele bewoners hadden in het begin van het project niet scherp voor ogen dat in alle dergelijke individuele situaties geen maatwerk zou worden verleend.

Proces van het project

Het project begon met een bijeenkomst met de bewonerscommissie. Hierbij zijn kleuren bepaald en is een voorkeur aangegeven voor het uitgebreide pakket.

De bewoners van deze avond zijn niet te spreken over de bewonerscommissie. Ze hebben geen idee wie erin zitten, waren het niet eens met gemaakte keuzes (met name rond kleuren) en met de wijze van communiceren (deze liep nu via het informatiemagazine, maar omdat bewoners niet wisten dat het over hun complex gaat, hebben een aantal mensen dit magazine nooit gelezen).

Een bewoner geeft aan dat ze nooit antwoord heeft gehad van de bewonerscommissie op haar vragen.

In een bewonersavond in november werden de maatregelen toegelicht.

Het verhaal van "een adviesbureau" (bij vragen weet niemand welk bureau dit is, op de vraag of het wellicht de Woonbond was, bevestigen 2 van de 5 bewoners dit) over verwarming, beglazing en dergelijke werd als moeilijk ervaren. Het verhaal gaf wel vertrouwen, omdat duidelijk werd dat er elders ervaring mee was en dat de maatregelen geen nieuwe hightech oplossingen waren en dat het niet zo ingrijpend zou zijn.

Op deze bijeenkomst werd ook het voorstel voor huurverhoging en energiebesparing gedaan.

Bewoners kregen dit op papier mee.

Bewoners geven aan dat op de avond zelf de woningbouwvereniging voorstelde de gehele besparing in de huur te willen verrekenen, met een soort individuele garantie. Hier was veel weerstand tegen.

In een brief daarna werd een voorstel gedaan om 50% van de energiebesparing te verrekenen, dus 15 euro huurverhoging te rekenen.

Geloof in terugverdienen

Twee bewoners geloven dat ze energie gaan besparen. Ze hebben dit bij burelen al gezien.

De andere bewoners zeggen: we zien het wel.

Iedereen heeft de modelwoning bekeken. Niemand heeft daar gelet op het energiebesparende effect. "Toen we kwamen, brandde alles al, wij wisten niet of de kachel 10 minuten of al 2 maanden aan stond."

Begrip van de garantieregeling

Iedereen heeft begrepen dat er een garantie is. Dat gaf vertrouwen. "Als ze doen wat ze beloven, moet je het altijd doen". De bewoners hebben niet scherp wat de garantieregeling precies inhoudt.

De ene bewoner geeft aan dat er op projectniveau gekeken is wat er nu verbruikt wordt en dat gekeken zal worden wat straks verbruikt wordt.

"De woningbouwvereniging kijkt of ze het goed hebben gedaan." zegt een ander. Desgevraagd weet deze bewoner niet of dat ook teruggekoppeld wordt aan de bewoners.

Twee andere bewoners geven aan "Als je zelf meer of hetzelfde verstoekt, dan is er individueel over te praten." Zij weten niet wat dat precies inhoudt.

"Als je meer gaat gebruiken dan normaal, dan krijg je korting", geeft een van de bewoners aan.



Garantie is nuttig, niet doorslaggevend

Iedereen heeft voor het uitgebreide pakket gestemd.

De afweging was simpel: ook in het reparatiepakket zonder huurverhoging zouden bewoners met overlast te maken krijgen. Het extra pakket gaf nauwelijks overlast, maar had veel toegevoegde waarde voor het wooncomfort. "Je zat toch al in de rommel." vat een bewoner samen.

De garantie was dus niet van beslissende invloed. Twee van de vijf bewoners zeggen nog dat 15 euro huurverhoging teveel was geweest, als de garantie niet was geboden. De garantie lijkt de betalingsbereidheid dus wel vergroot te hebben.