

Bewonerstevredenheid Proeftuinen Aardgasvrije Wijken

Rapportage – juni 2021



MarketResponse
Data - Insights - Consultancy

Inhoudsopgave

• Inleidend	3
• Vraagstelling	4
• Samenvatting	5
• Resultaten Bewonersonderzoek	
• Bekendheid & houding 'aardgasvrij maken'	11
• Bewonerstevredenheid proeftuinwijk aanpak	15
• Tevredenheid participatie mogelijkheden	20
• Tevredenheid rol van de gemeente	26
• Tevredenheid aanbod 'aardgasvrij maken eigen woning'	30
• Opvallende resultaten per variabele	36
• Resultaten duiding met de proeftuinen	
• De gesprekken met de proeftuinen	44
• Resultaten deskresearch bestaande data en onderzoeksrapporten	
• Bevindingen deskresearch	55
• Bijlagen	
• Onderzoeksverantwoording	61

Colofon

In opdracht van:

PAW

Programma Aardgasvrije Wijken

Petra Immerzeel
Senior Research Consultant
06-13909396
petra.immerzeel@marketresponse.nl

Dennis Groen
Principal Consultant
06-22692737
dennis.groen@marketresponse.nl



Inleidend

Alle gemeenten in Nederland gaan, vroeg of laat, aan de slag om wijken aardgasvrij te maken. Binnen het Programma Aardgasvrije wijken (PAW) doen 46 gemeenten mee met de proeftuinen voor aardgasvrije wijken (27 vanuit de eerste ronde). Daarnaast worden de proeftuinen gebruikt om learnings boven tafel te krijgen voor toekomstige projecten. Wat werkt wel, wat werkt niet, en natuurlijk: waarom werkt iets wel en waarom werkt iets niet.

Dit kwantitatieve onderzoek naar de tevredenheid onder bewoners van proeftuinwijken is onderdeel van een bredere jaarlijkse monitoringssystematiek van het PAW. Binnen deze bredere jaarlijkse monitoringssystematiek wordt vanuit gemeentelijk perspectief geleerd over wat wel en wat juist niet werkt. Middels dit kwantitatieve onderzoeken voegen we daaraan ook het bewonersperspectief toe. Wat zijn de ervaringen van bewoners in proeftuinwijken? Hoe tevreden is men met de aanpak en de rol van de gemeenten hierin?

Deze meting is een eerste stap in het meten van de bewonerstevredenheid op een uniforme manier onder de deelnemende gemeenten. In deze eerste meting hebben 7 gemeenten deelgenomen. Het gaat om proeftuinen uit de eerste ronde waar al enige ervaring is opgedaan (ook door bewoners) met de proeftuinaanpak.

De wens is er om uiteindelijk de bewonerstevredenheid in alle proeftuin gemeenten te meten, om een representatief beeld te krijgen van wat goed gaat en wat juist beter kan. Dit biedt bovendien de mogelijkheid om goed door de tijd heen de tevredenheid te monitoren. Om dit goed te kunnen doen zal de nu toegepaste aanpak voor het kwantitatieve onderzoek verder aangescherpt dienen te worden, bijvoorbeeld door metingen te koppelen aan de fase waarin een proeftuin zich bevindt.

Dit rapport geeft de resultaten van de eerste meting van dit bewonerstevredenheid onderzoek. Resultaten worden op totaalniveau getoond. Expliciete kanttekening hierbij is dat dit rapport geen representatief beeld geeft van de bewonerstevredenheid van alle proeftuinen. Het geeft slechts een eerste indicatie en biedt vooral waardevolle lessen die voor alle proeftuinen waardevol kunnen zijn.

Naast de resultaten op totaalniveau is er gekeken naar verschillen naar huur/koop, stad/dorp, type aanpak (top-down/bottom-up), wel/geen aanbod gehad en achtergrondgegevens als geslacht, leeftijd en opleiding. Alleen significante en relevante verschillen zijn beschreven.

Om de resultaten in de juiste context te plaatsen en de uitkomsten beter te kunnen duiden zijn de uitkomsten met ieder van de zeven proeftuinen besproken en geduid met de individuele gemeenten. De bevindingen vanuit deze gesprekken zijn in deze rapportage opgenomen ná de resultaten van het Bewonerstevredenheidsonderzoek.

Daarnaast is er vanuit proeftuinen (zowel proeftuinen die deelgenomen hebben aan dit bewonersonderzoek als proeftuinen die niet hebben deelgenomen) informatie gedeeld rondom bewonersonderzoek. Deze aanvullende informatie is geanalyseerd met het oog op leerpunten rondom bewonerstevredenheid en gerelateerde onderwerpen (zoals drijfveren en barrières rondom het onderwerp energietransitie). De bevindingen vanuit deze analyse zijn als laatste onderdeel opgenomen in deze rapportage.



Vraagstelling

De centrale vraag is:

Hoe beleven bewoners van de 7 proeftuinwijken de aanpak van de gemeente in het algemeen en specifiek met betrekking tot de rol van de gemeenten en het aanbod en wat kan er verbeterd worden om deze beleving positief te beïnvloeden?

Te beantwoorden deelvragen:

- Wat is de houding van proeftuinwijk bewoners t.o.v. de energietransitie en aardgasvrij in het algemeen?
- Hoe verhoudt zich deze opgave t.o.v. andere opgaves vanuit bewonersperspectief?
- Wat weten bewoners precies over de proeftuinaanpak? Wat is hun houding?
- In welke mate zijn bewoners tevreden over de aanpak in de eigen wijk?
Wat gaat er goed? Wat kan er beter?
- Hoe kijken bewoners aan tegen:
 - De rol van de gemeente in de proeftuin aanpak?
 - Het aanbod dat wordt geboden en de betaalbaarheid ervan?
 - Het participatieproces (en heeft men behoefte aan participatie)?
- In welke mate biedt de aanpak voldoende handelingsperspectief voor bewoners?



Samenvatting



Samenvattende conclusies (1/5)

Inleidend

Voor u liggen de uitkomsten van het onderzoek 'Bewonerstevredenheid Aardgasvrij Proeftuinen'. Binnen dit onderzoek is middels vragenlijsten onderzoek gedaan naar de tevredenheid onder de bewoners van 7 proeftuinen. Uiteindelijk hebben 670 bewoners aan het onderzoek meegedaan. Hoewel deze proeftuinen een nette spreiding laten zien (stad/dorp, top-down/bottom-up benadering) maken we de expliciete kanttekening dat dit onderzoek geen representatief beeld geeft van de bewonerstevredenheid van alle proeftuinen. Het geeft een eerste indicatie en biedt vooral waardevolle lessen die voor alle proeftuinen waardevol kunnen zijn.

Daarnaast zijn er gesprekken gevoerd met deze proeftuinen om de resultaten in de juiste context te kunnen plaatsen. Aanvullend is deskresearch gedaan op basis van bestaande beschikbare informatie vanuit proeftuinen rondom bewonersonderzoek, met het oog op leerpunten rondom bewonerstevredenheid en gerelateerde onderwerpen. De bevindingen uit deze verschillende stappen worden hier geïntegreerd beschreven.

Houding t.a.v. 'woningen aardgasvrij maken' is overwegend positief

Het onderzoek laat duidelijk zien dat de houding t.o.v. aardgasvrij mede bepaalt hoe tevreden men is met de proeftuinaanpak: bewoners die positief staan tegenover de stappen die gezet gaan worden en ook een rol voor zichzelf zien in verduurzaming geven veel vaker een hogere tevredenheidsscore dan bewoners die zich hier niet in kunnen vinden.

Toch zien we tegelijkertijd dat er meer elementen – proces en inhoud gerelateerd – een rol spelen in de bewonerstevredenheid. De algehele houding t.a.v. 'woningen aardgasvrij maken' is namelijk overwegend positief. Men staat welwillend tegenover het vraagstuk. Een relatief kleine groep is écht 'tegen'.

Wanneer maatregelen als het aardgasvrij maken van woningen echter dichtbij komen, wanneer het de eigen woning betreft, dan spelen er alledaagse overweging een rol blijkt uit het onderzoek en de deskresearch. Te denken aan betaalbaarheid (incl. wat het op termijn zal opleveren), de persoonlijke urgentie (wat heb 'ik' eraan), de overdraagbaarheid of waardevermeerdering in geval van een koopwoning, effect op het woongenot (korte en lange termijn) en het momentum (moet dit echt 'nu').

Aandachtspunt is ook het vraagstuk verduurzamen van woningen versus aardgasvrij maken. Gedurende het proces komt bij meerdere gemeenten naar voren of er niet in eerste instantie meer focus moet zijn op alleen verduurzamen van de woningen. Ook bewoners vragen zich dit af (zeker bij oudere woningen).

Gemeenten geven in de gesprekken aan dat het waardevol is zicht te hebben op de bewonerstevredenheid, juist gedurende de verschillende fasen die doorlopen worden. Door regelmatig de tevredenheid tijdens het proces te peilen kan de voortgang goed gemonitord worden en kan er bijgestuurd worden aan de hand van de leerpunten.

Bewoners beoordelen de proeftuinwijkenaanpak gemiddeld met een 5,3

Bewoners is gevraagd om hun ervaring met het project om de woningen in de wijk, buurt of dorp aardgasvrij te maken, te beoordelen. Met een gemiddeld oordeel van 5,3 wordt de proeftuin aanpak - over het algemeen - niet heel positief beoordeeld. 46% geeft een onvoldoende (1-5), 34% een voldoende (6-7) en 20% een goed (8-10). Het gemiddelde cijfer ligt een stuk onder het vaakst gegeven cijfer (7), dit komt doordat de gegeven onvoldoendes vaak zware onvoldoendes zijn. Deze bewoners zijn vooral 'tegen' de plannen.



Samenvattende conclusies (2/5)

(vervolg) Een enkeling is zelfs echt boos. Ook de gemeenten benoemen de aanwezigheid van individuele bewoners die weliswaar heel betrokken zijn, maar (toch) heel negatief zijn en blijven. Het beeld dat grote groepen bewoners boos en écht ‘tegen’ zijn – zoals soms gesuggereerd – wordt echter niet bevestigd in dit onderzoek, de deskresearch en de gesprekken met gemeenten. Wél zijn er duidelijke leerpunten waarmee de tevredenheid verbeterd kan worden.

Duidelijke verschillen in tevredenheid tussen subgroepen

Bepaalde groepen bewoners uit het onderzoek zijn meer tevreden dan andere groepen. De volgende groepen bewoners zijn over algemeen meer tevreden met de proeftuinaanpak:

- Bewoners van proeftuinen waar een bewonersinitiatief centraal staat in het proces (bottom-up aanpak versus een top-down aanpak wijk);
- Bewoners die zelf willen bijdragen aan de kosten (intrinsiek gemotiveerd zijn);
- Bewoners die al een aanbod hebben gekregen (ondanks dat men kritisch kan zijn over het aanbod neemt het toch zorgen weg);
- Bewoners die meer tevreden zijn over het ontvangen aanbod.

Verder geldt dat bewoners in een proeftuin in de advies-fase van het proces gemiddeld genomen minder tevreden zijn dan bewoners in proeftuinen die al verder in het proces zitten. Veel proeftuinen zijn voortvarend van start gegaan met de communicatie. Na deze fase zien we echter verschillen ontstaan. Twijfelende proeftuinen die – hoe goed bedoeld ook – na de raadpleeg fase blijven hangen laten minder tevreden bewoners zien. Terwijl proeftuinen die meer hebben doorgepak meer tevreden bewoners laten zien.

Kijkend naar socio demografische variabelen tot slot, zien we dat mannen en 45-plussers minder tevreden zijn. Opvallend is dat er weinig verschil is naar opleidingsniveau.

De meest drukkende factor op de bewonerstevredenheid: hoge kosten

De financiële kant van woningen aardgasvrij maken staan centraal bij bewoners. Het wordt veel genoemd als verbeterpunt en nauwelijks als reden voor tevredenheid. Ongeveer de helft van de bewoners geeft dan ook aan geen geld over te hebben voor het aardgasvrij maken van de woning.

Uit verhalen van bewoners blijkt dat deze mensen vinden dat het aardgasvrij maken opgelegd wordt door de overheid en dat het dan ook betaald moet worden door de overheid. Hierin speelt mee dat in de perceptie van bewoners het aardgasvrij maken een financieel voordeel zou moeten brengen, terwijl ze alleen maar geconfronteerd worden met kosten. Dat perceptie (beeldvorming door wat men hoort en leest) een grote rol speelt blijkt ook uit het feit dat kosten als verbeterpunt even vaak genoemd wordt door bewoners die als wél een aanbod hebben gehad (de helft van de groep) als bewoners die nog géén aanbod hebben gehad. Opvallend is verder dat kosten als verbeterpunt vooral veel genoemd worden door bewoners uit een top-down aanpak gemeente.

Dat de energietransitie een sterk financieel gedreven vraagstuk is voor veel bewoners komt ook zeer duidelijk uit de deskresearch. Er is veel behoefte aan duidelijkheid op dit vlak voor de persoonlijke situatie en een vergelijking tussen scenario's.



Samenvattende conclusies (3/5)

Andere drukkende factoren op de tevredenheid: lage betrouwbaarheid van de voorgestelde technieken en gebrek aan keuzevrijheid aangaande de eigen woning

Er is duidelijk nog veel discussie en ook onduidelijkheid over de alternatieven voor aardgas. Dit maakt bewoners onzeker en ze missen deze (onafhankelijke) kennis in het proces. Dit resulteert in twijfels of soms ook expliciet wantrouwen richting de voorgestelde technieken. Het zorgt voor onvrede over de aanpak.

Tot slot is keuzevrijheid een belangrijke bepalende factor. Met name de keuzevrijheid aangaande de eigen woning (bewoners met een koopwoning). Wanneer men het gevoel krijgt dat iets opgelegd wordt terwijl het om de eigen woning gaat en men ervaart geen (of onvoldoende) voordelen en ziet vooral nadelen (kosten, hinder met nadelig effect op woongenot), dan resulteert dit in onvrede.

Deze uitkomsten uit het onderzoek worden bevestigd door de deskresearch en ook de gesprekken met de gemeenten.

Factoren die positief werken op de bewonerstevredenheid: duidelijke en regelmatige communicatie vanuit proeftuinen en het betrekken van bewoners

Er bestaat een duidelijke behoefte onder bewoners aan duidelijke (zo concreet mogelijk) en regelmatige informatievoorziening binnen de proeftuinaanpak. Bewoners die tevreden zijn over de proeftuinaanpak noemen juist de informatievoorziening en ook de mate waarin ze betrokken worden als reden van hun tevredenheid.

(vervolg) Aandachtspunt is dat de informatievoorziening vanuit de gemeente en communicatie mét de gemeente gevoelig kan liggen. Het wordt zowel benoemd vanuit tevredenheid als vanuit onvrede. Terwijl informatievoorziening vanuit bijvoorbeeld bewonersinitiatieven en communicatie met bewonersinitiatieven veel vaker vanuit tevredenheid benoemd wordt.

Vanuit de deskresearch komt naar voren dat bewoners als het gaat om de informatievoorziening rondom techniek en financiën behoefte hebben aan een neutrale partij die op maat informatie en advies kan geven waarmee echt in gegaan wordt op de situatie van de betreffende bewoner.

Het onderzoek en de deskresearch laten zien dat onvrede rondom communicatie vooral gaat over de mate waarin dit aansluit op vragen en onzekerheden die spelen. Het is ingewikkelde materie die door velen niet goed te overzien is. Er zijn veel ontwikkelingen op het gebied van de techniek en dat maakt bewoners onzeker over de consequenties: wat betekent dit voor mij, wat levert het me op? Informatie moet dan ook zo concreet mogelijk zijn en gericht op het wegnemen van deze onzekerheden.

Tot slot is de regelmaat waarmee gecommuniceerd wordt een punt van onvrede (soms horen bewoners ineens een tijd niks meer).



Samenvattende conclusies (4/5)

Voor betrokken en tevreden bewoners is voldoende voortgang in het proces nodig

In lijn met hiervoor genoemde komt in de verhalen van bewoners terug dat er behoefte is aan voldoende voortgang in het proces. Niet alleen maar blijven praten maar beslissingen nemen en iets gaan doen. Wanneer er onvoldoende voortgang is haken mensen af.

De gemeenten waar vertraging in het proces heeft plaats gevonden, of waar het even 'stil' is gebleven omdat er geen concrete informatie te delen was, ondervinden deze afnemende betrokkenheid en de moeite die het kost bewoners opnieuw te enthousiasmeren.

Tegelijk hebben bewoners vaak behoefte aan persoonlijk en op maat advies en goed kunnen nadenken over de opties. Dit levert een spanningsveld op. De uitdaging voor de proeftuinen is om hier open over te communiceren en een middenweg te vinden om zo beide groepen te gemoed te komen.

Het aanbod dat bewoners krijgen strookt niet altijd met de wensen

Tijdens het veldwerk van dit onderzoek had de helft van de bewoners – naar eigen zeggen – een aanbod gekregen voor het aardgasvrij maken van de eigen woning. Ongeveer de helft van deze bewoners is ontevreden over het aanbod dat ze hebben gekregen. Hierbij zijn met name betaalbaarheid en keuzevrijheid zijn aandachtspunten. Tegelijkertijd zien we dat er regelmatig een mismatch is van werkelijk aanbod en de wens van de bewoners.

Een kleine groep wil graag betalen (nog geen 10%) en een derde wil best betalen, maar dan moet het wel een 'redelijk' bedrag zijn. Denk aan de kosten voor het vervangen van een CV ketel. Dit zijn vaker hoger opgeleiden.

(vervolg) Met betrekking tot betaalbaarheid is ook levensfase een bepalende factor. Zo geven jongeren vaker aan graag te betalen voor dit doel, maar juist ook dat ze het niet kunnen betalen.

Een inhoudelijke mismatch kan ingewikkeld zijn omdat het wens aanbod technisch niet altijd mogelijk is. Dit maakt inspraak lastig voor gemeenten wanneer ze niet kunnen bieden wat gewenst is door de bewoners. De uitdaging voor de gemeenten is dan ook om kaders te schetsen waarbinnen inspraak mogelijk is en keuzes geboden worden en transparant te zijn over de (technische) mogelijkheden.

Tot slot zien we ook bij het aanbod dat bewoners van de bottom-up aanpak gemeenten de inhoud, betaalbaarheid en keuze beter beoordelen dan bewoners van top-down aanpak gemeenten.

Voorkeuren van bewoners ten aanzien van het participatieproces verschillen sterk

Een grote groep (bijna de helft) bewoners is meer afwachtend. Zij wachten het liefst gewoon af en horen dan wel wat te doen. De rest wil wel graag hun mening geven (een kwart) of nog een actievere rol op zich nemen, bijvoorbeeld door meer samen op te trekken als partner van de gemeente in de planvorming. Hoe hoger opgeleid, hoe vaker men graag een actievere rol wil pakken, terwijl lager opgeleiden een meer afwachtende houding aannemen.



Samenvattende conclusies (5/5)

(vervolg) Opvallend is dat de helft aangeeft niet op de manier betrokken te zijn geweest zoals ze dat het liefst wilde. Vaak wilde bewoners dan een actievere rol maar heeft men vooral afgewacht. Redenen hiervoor wijten bewoners zowel aan zichzelf (geen tijd, te weinig kennis, het gaat nog niet om eigen woning), als aan de gemeente (onduidelijk hoe en wanneer ik betrokken kon zijn, ik ben niet 'gevraagd'). Deze groep bewoners is over het algemeen ook minder tevreden over de proeftuinwijkenaanpak.

Gemeenten herkennen de diversiteit in participatiebehoefte. De uitdaging zit vooral in het aansluiten bij die verschillende behoeften en tegelijk voortgang in het proces te houden. En daarnaast ook in het betrokken houden van de bewoners ook wanneer het proces door omstandigheden even stil ligt óf lijkt te liggen voor bewoners.

Uit de deskresearch blijkt dat de gemiddelde bewoner vooral scherp inzicht wil in de voor- en nadelen van de voorgestelde techniek en een duidelijk overzicht van de financiële consequenties. Door met een uitgewerkt plan te komen met verschillende scenario's, kunnen bewoners vergelijken en het geeft ze bevestiging dat er goed over nagedacht is. Dit is anders dan een open uitnodiging om mee te denken.

Bewustzijn van de proeftuin-kenmerken

Geen wijk, buurt of proeftuin is gelijk. Niet alleen dit onderzoek laat verschillen zien op kenmerken, ook de gesprekken met de gemeenten wijzen uit hoe belangrijk het is om de kenmerken van het gebied goed in beeld te hebben. De deskresearch bevestigt dit inzicht. Het is zowel relevant bij de keuze van de proeftuin als ook het plan dat gemaakt wordt voor het aardgasvrij maken van de woningen.

(vervolg) Te denken aan de socio demografie van het gebied (opleiding, levensfase, leeftijd en psychografie), maar ook het type woningen (zoals bouwjaar). Een ander element is de omvang van de proeftuin qua aantal woningen.

Externe factoren bemoeilijken het participatieproces: Corona, algemene imago gemeenten en de invloed en communicatie vanuit 'Den Haag'

Naast de genoemde punten komen er uit de gesprekken met de gemeenten aanvullend externe factoren naar voren die een remmend effect hebben op het participatieproces. Gemeenten hebben hier niet altijd invloed op.

Eenzijds heeft Corona het bemoeilijkt om écht in contact te komen met bewoners. Alles moest digitaal, terwijl het participatieproces juist veel baat kan hebben bij persoonlijk contact. Zowel als het gaat om gezamenlijke bijeenkomsten als één-op-één contact.

Daarnaast heeft het imago van de gemeente veel impact. Opgedane ervaringen in eerder contact met de gemeente speelt hier een rol in. Bovendien staat de gemeente vaak wat verder af van bewoners terwijl het onderwerp heel dichtbij komt. Een negatieve houding ten opzichte van een gemeente in zijn algemeenheid geeft ook vaker een negatieve mening ten opzichte van de proeftuin, blijkt uit de verhalen die respondenten delen.

Tot slot noemen meerdere gemeenten de invloed van de media die veel effect kan hebben op het sentiment onder bewoners in de proeftuin. Bijvoorbeeld door uitspraken vanuit Den Haag over de warmte/energietransitie die soms haaks staan op het lokale beleid. Lokale proeftuinen hebben behoefte aan een éénduidig geluid vanuit Den Haag en de media.



Resultaten Bewonerstevredenheid

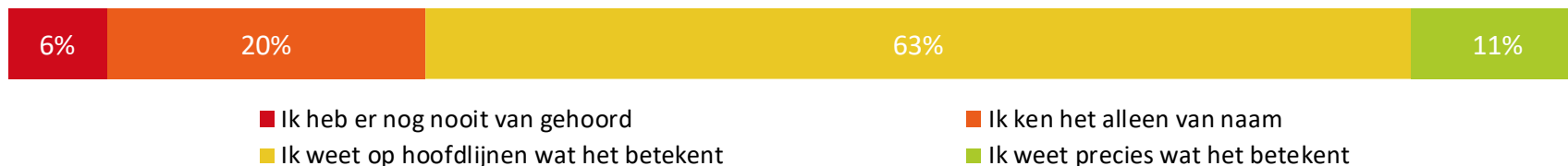
Bekendheid & houding 'aardgasvrij maken'



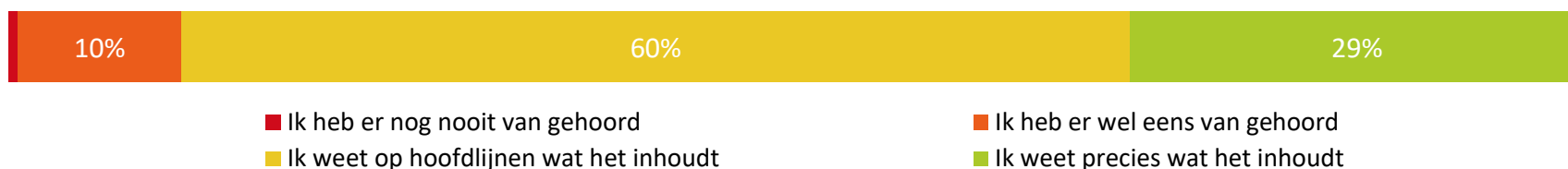
Bekendheid & houding 'aardgasvrij maken'

Bijna 9 op de 10 bewoners weten (op hoofdlijnen) wat het aardasvrij maken van woningen in Nederland inhoudt

Bekendheid Klimaatakkoord van Parijs



Bekendheid op termijn aardgasvrij maken van huishoudens in Nederland



Vraag: In hoeverre bent u bekend met het Klimaatakkoord van Parijs?

Vraag: In hoeverre bent u bekend met het op termijn aardgasvrij maken van alle huishoudens in Nederland, ook wel 'van het aardgas af' genoemd?

Basis: alle respondenten



Houding t.a.v. 'woningen aardgasvrij maken' overwegend positief

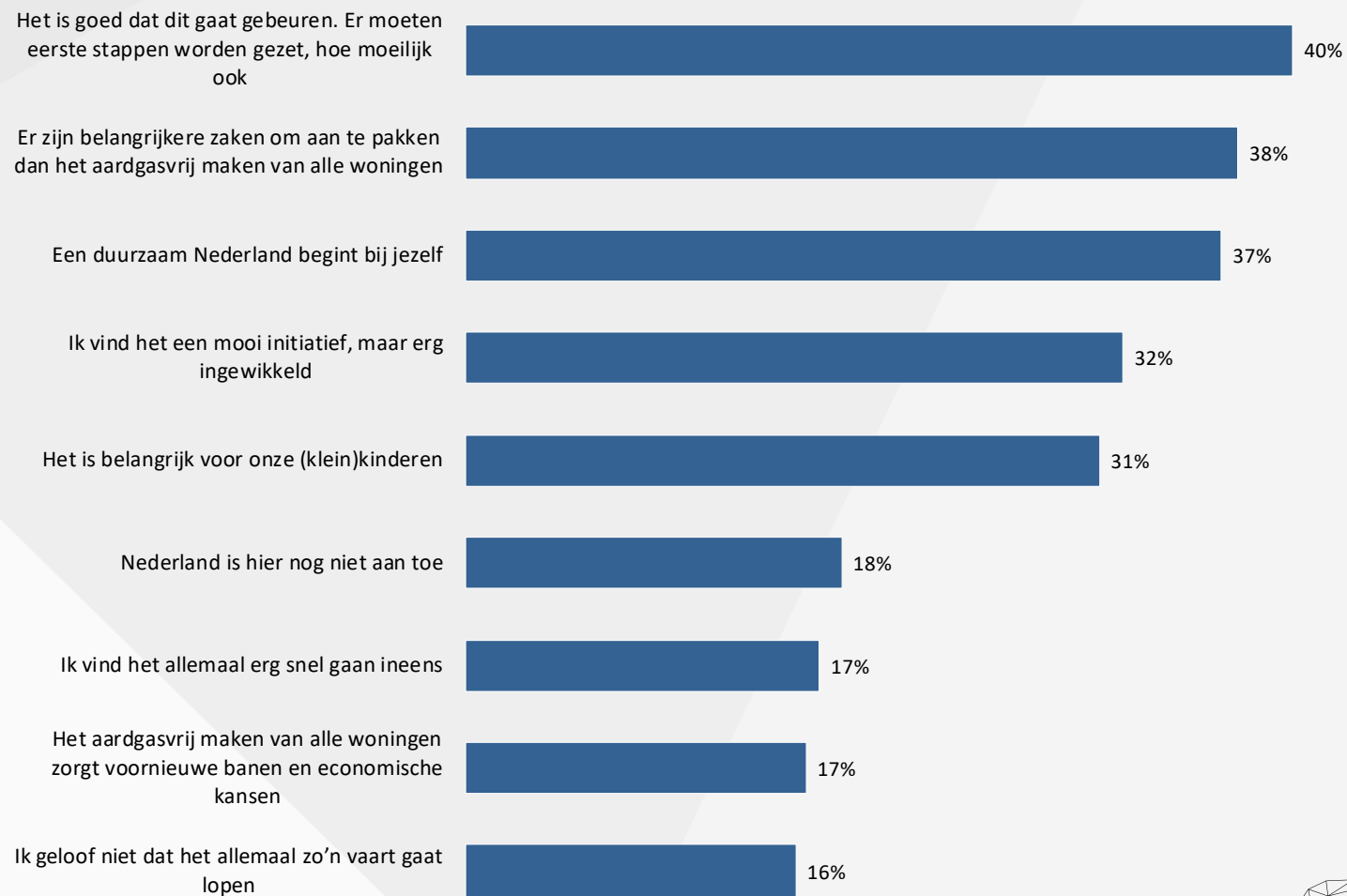
De houding van proeftuin bewoners is overwegend positief/welwillend.

Op een tweede plek staat echter *'Er zijn belangrijkere zaken om aan te pakken dan het aardgasvrij maken van alle woningen.'*, wat aangeeft dat de mening ook verdeeld zijn als het gaat om het aardgasvrij maken van woningen. Vanuit de verhalen blijkt dat mensen bijvoorbeeld eerst de woning verder willen verduurzamen.

Hoe hoger opgeleid, hoe vaker men kiest voor *'Het is goed dat dit gaat gebeuren. Er moeten eerste stappen worden gezet, hoe moeilijk ook.'* en *'Een duurzaam Nederland begint bij jezelf.'* Dit geldt ook voor bewoners in proeftuinwijken met een bottom-up aanpak.

Vraag: Hieronder staat een aantal stellingen over het aardgasvrij maken van alle woningen in Nederland. Welke stellingen passen het best bij u? U kunt maximaal 3 stellingen kiezen.

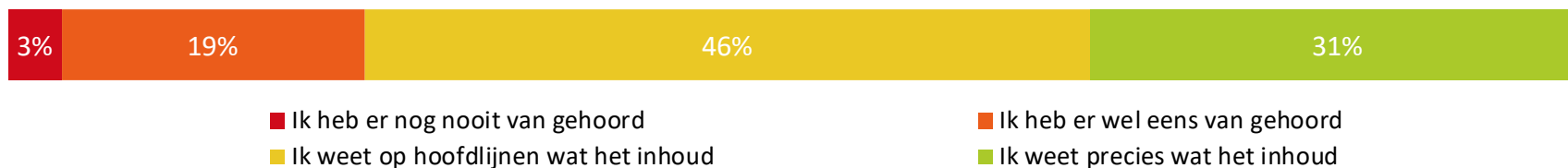
Basis: alle respondenten



Bekendheid & houding 'aardgasvrij maken'

Bijna 8 op de 10 bewoners weten (op hoofdlijnen) wat het project in de gemeente inhoudt; de berichtgeving wordt door de meesten gevolgd

Bekendheid project wijk, buurt of dorp aardgasvrij maken totaal onderzoek



In hoeverre volgen bewoners de berichtgeving hierover? (degenen die weten wat het inhoudt, n = 539)



Wat weten bewoners ervan?

In eigen woorden vertellen bewoners dat hun wijk in een 'proefproject' of 'proeftuin' valt waarbinnen gekeken wordt of de woningen aardgasvrij gemaakt kunnen worden. Men zegt vaak iets over de status, bijvoorbeeld:

"Hier is nog weinig of niks gedaan aan aardgasvrij wonen."

"Ik weet uit een brief van de gemeente dat in onze wijk een proef heeft gelopen, maar dat het op dit moment nog niet tot concrete stappen leidt."

"Er zijn meerdere commissies die zich met verschillende aspecten van dit project bezighouden (haalbaarheid, locatie warmte-koude opslag etc.)."

Regelmatig geven bewoners direct hun mening erbij. Als men dat doet dan is de toon vaker kritisch dan positief. In de kritische geluiden gaat het vaak kosten voor de bewoners.

Vraag: In uw wijk, buurt of dorp is de gemeente een project gestart met als doel deze wijk, buurt of dorp in een keer of in stappen aardgasvrij te maken. In hoeverre bent u hier bekend mee?

Vraag: In hoeverre volgt u de berichtgeving over het project aardgasvrij wonen?

Basis: alle respondenten / alle respondenten die op hoofdlijnen of precies weten wat het project inhoudt (n = 539)



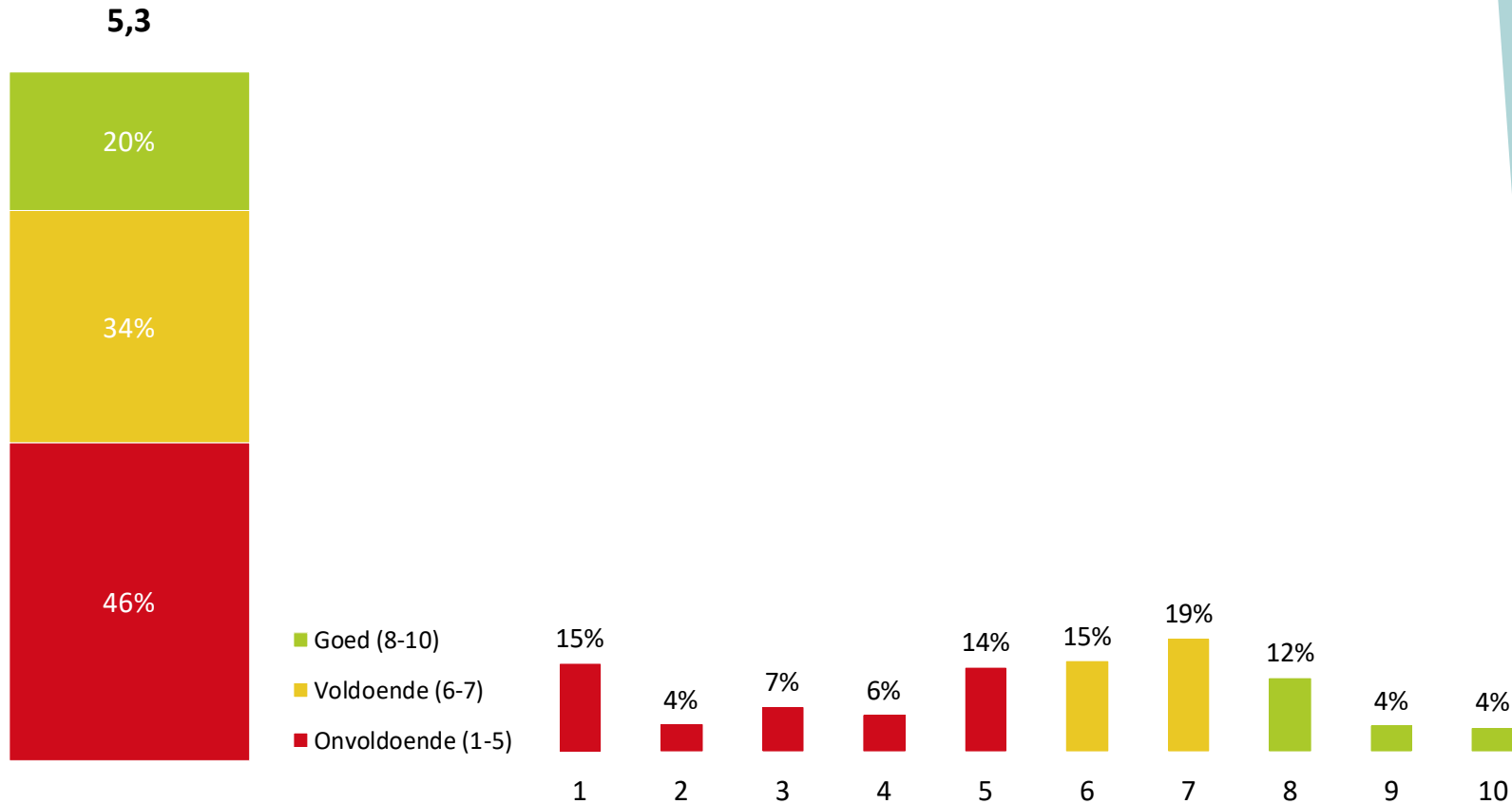
Resultaten

Bewonerstevredenheid proeftuinwijk aanpak



Bewonerstevredenheid proeftuinwijk aanpak

Bewoners beoordelen de proeftuinwijk aanpak gemiddeld met een 5,3



Bevindingen vanuit analyses

- De gegeven oordelen concentreren zich rond de score 5 t/m 7. Het gemiddelde wordt naar beneden getrokken door 15% bewoners die een '1' geven. Deze bewoners zijn vooral 'tegen' de plannen. Als toelichting noemen ze vooral: kosten voor bewoners, het is onzin (absurd plan), woningen zijn niet geschikt (te oud), geen keuze, tegen de voorgestelde techniek.
- Bewoners in een bottom-up aanpak wijk geven een hoger oordeel (6,0 vs. 4,8).
- Hoe tevredener met participatie mogelijkheden (vanuit gemeente of bewoners), hoe hoger het oordeel. Ter illustratie: bewoners met een '8-10' score bij participatie mogelijkheden geven gemiddeld een 7,3 voor de proeftuinaanpak.
- Bewoners met huurwoningen zijn meer tevreden dan bewoners met koopwoningen (5,9 vs. 5,2).
- De houding t.o.v. aardgasvrij bepaalt mede hoe tevreden men is met de proeftuinaanpak. Zo wordt: *'Het is goed dat dit gaat gebeuren. Er moeten eerste stappen worden gezet, hoe moeilijk ook' / 'Een duurzaam Nederland begint bij jezelf'* veel vaker door bewoners gekozen die een 6+ geven dan een -5. *'Er zijn belangrijkere zaken om aan te pakken dan het aardgasvrij maken van alle woningen.'* wordt juist veel vaker door bewoners gekozen die een -5 geven dan een 6+.
- Ook zien we een verband tussen de houding t.a.v. kosten voor het aardgasvrij maken: bewoners die zelf willen bijdragen aan de kosten zijn vaak ook de bewoners die meer tevreden zijn.
- Bewoners die al een aanbod hebben gekregen zijn positiever dan de rest (5,8 vs. 4,9).

Vraag: Hoe beoordeelt u uw ervaring met het project om de woningen in uw wijk, buurt of dorp aardgasvrij te maken?

Basis: alle respondenten die op hoofdlijnen of precies weten wat het project inhoudt (n = 539)



Duidelijk en continue informatievoorziening en passend (maatwerk) aanbod centraal in reden voor (on)tevredenheid

Wat maakt dat bewoners tevreden zijn?

(van meest naar minst genoemd door bewoners aan de hand van een illustratieve quote)

- Er wordt regelmatig over gecommuniceerd:
“Er zijn verschillende informatieavonden geweest, er is een modelwoning en een website om te bezoeken, ook in de krant wordt er veel aandacht aan besteed.”
- Er is gedegen onderzoek gedaan (weloverwogen keuzes gemaakt).
“Er is gedegen onderzoek gepleegd. Nu we weten dat de kosten te hoog zijn, besloten om pas op de plaats te maken en eerst zorgen voor betere isolatie van het woningbestand en verhoging van het energielabel van de woningen. Aardgasvrij ready maken van de woningen.”
- Er zijn al woningen aardgasvrij (het ‘kan’ dus).
“In ons wijkdeel ... zijn alle woningen al aardgasvrij.”

Wat kan beter?

(van meest naar minst genoemd door bewoners aan de hand van een illustratieve quote)

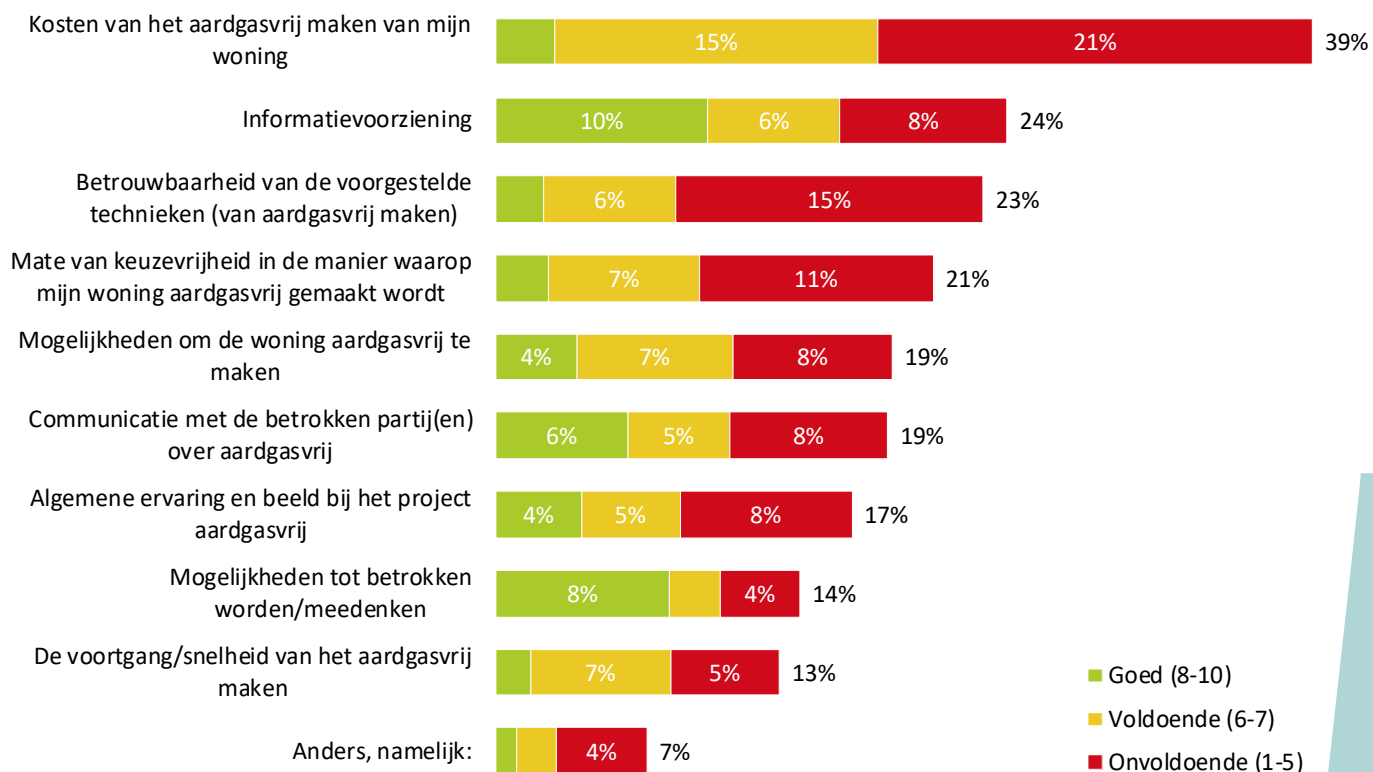
- Er wordt weinig gecommuniceerd/er is weinig informatie, zowel inhoudelijk als qua voortgang.
“Er is weinig bekendheid aan gegeven en we horen niets over de voortgang. N.m.m. moet de gemeente meer tijd stoppen in het warm maken van de andere bewoners voor het aardgasvrij maken.”
- Het is te ingewikkeld (mensen weten het niet precies, er is nog teveel onzeker/ onduidelijk qua methoden).
“De wil is er wel alleen we weten niet hoe. Het is beter eerst uit te zoeken wat voor impact het heeft en waar je tegen aan loopt voor dat je 6 brieven verder bent.”
- Er wordt veel gepraat maar niks besloten of gedaan/het schiet niet op/gaat traag.
“Veel discussiëren en uiteindelijk niets doen.”
- Onduidelijkheden én onvrede over de kosten (wie gaat betalen, buiten proportionele kosten).
“Erg vaag. Nauwelijks alternatieven. Niet duidelijk wie voor welke kosten opdraait. Als je net alles nieuw hebt is het kapitaalvernietiging om nu te veranderen.”

En verder:

- Te weinig persoonlijke voorlichting (algemene voorlichting sluit vaak nét niet aan) en individuele oplossingen. Veel woningen lenen zich er helemaal niet voor (eerst isoleren).
- Je moet als burger ineens snel beslissen (is meer tijd voor nodig).
- Slechte aansluiting bij eerdere projecten (bijvoorbeeld bestrating).
- Eenzijdige benadering (kritiek hebben mag niet).



Hoge kosten, lage betrouwbaarheid en gebrek aan keuzevrijheid maken ontevreden; goede informatievoorziening en betrokken worden maakt juist tevreden



Leeswijzer (voorbeeld bovenste balk)

Van alle respondenten noemt 39% kosten van het aardgasvrij maken als reden van (on)tevredenheid. Hiervan noemen 21% (score 1-5) en 15% (score 6-7) kosten als verbeterpunt en 3% als punt dat juist goed gaat.

Bevindingen vanuit analyses

- De kosten als verbeterpunt wordt vooral veel genoemd door bewoners uit een top-down aanpak gemeente (circa 2x zo vaak).
- Bewoners die zelf nog géén aanbod hebben gehad noemen kosten even vaak als verbeterpunt dan bewoners die wél een aanbod hebben gehad. Perceptie (mede door invloed van de media) lijkt hier een rol te spelen.
- Mogelijkheden om de woning aardgasvrij te maken als verbeterpunt geldt sterk voor bewoners uit steden, terwijl de betrouwbaarheid van de voorgestelde technieken juist sterker speelt voor bewoners uit dorpen.
- Mogelijkheden om de woning aardgasvrij te maken als pluspunt geldt vooral voor bewoners uit bottom-up aanpak gemeenten.

Informatievoorziening en communicatie

- Het gaat hier vooral om informatievoorziening en communicatie vanuit de gemeente. Zie ook de volgende pagina.

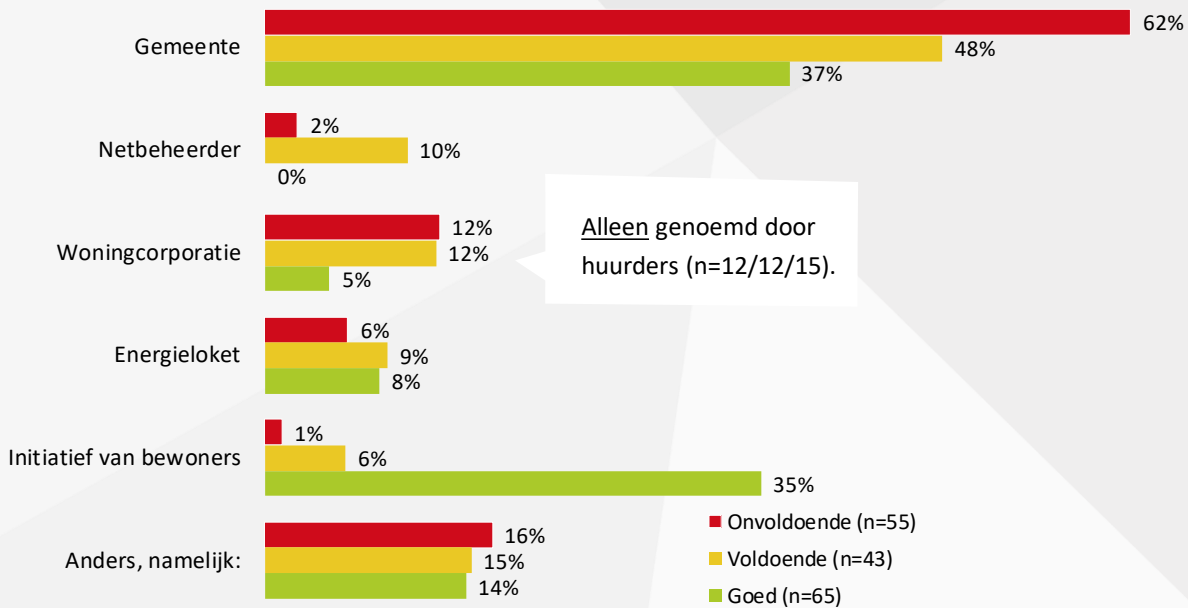
Vraag: U heeft net beschreven ... Met welke van onderstaande onderwerpen heeft dit het meest te maken?

Basis: alle respondenten die op hoofdlijnen of precies weten wat het project inhoudt (n = 539)

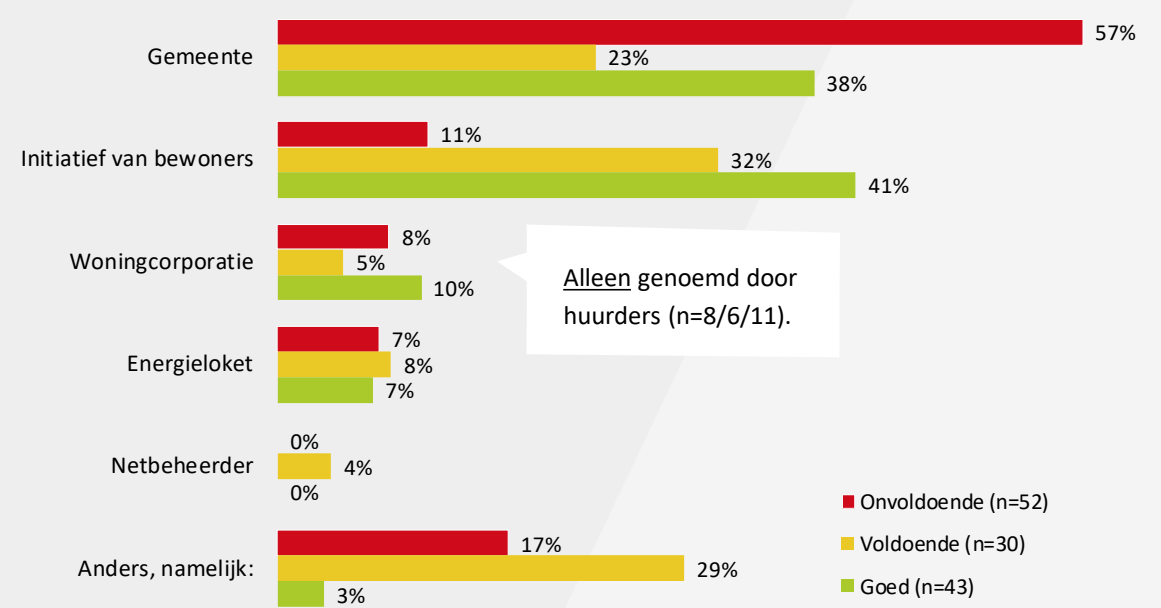


Bij informatievoorziening vanuit .. of communicatie met .. doelt men vooral op de gemeente

Informatievoorziening vanuit welke partij?



Communicatie met welke partij?



Leeswijzer (voorbeeld communicatie met gemeenten)

Van alle respondenten (kopers en huurders) die als reden voor onvrede (onvoldoende score 1-5) communicatie hebben genoemd, geeft 57% aan dat dit gaat om communicatie met de gemeente.

Vraag: De informatievoorziening vanuit welke partij bedoelt u vooral? De communicatie vanuit welke partij bedoelt u vooral?

Basis: alle respondenten die als plus- of verbeterpunt informatievoorziening dan wel communicatie hebben genoemd als reden voor (on)tevredenheid (aantal verschilt per groep)



Resultaten

Tevredenheid participatie mogelijkheden



Participatiemogelijkheden worden met een krappe voldoende beoordeeld

Mogelijkheden die de gemeente biedt om u te betrekken



Gemiddelde

5,9

Mogelijkheden buurtinitiatieven u bieden om u te betrekken



5,9

■ Ontevreden (1-5)

■ Neutraal (6-7)

■ Tevreden (8-10)

Bevindingen vanuit analyses

- De participatiemogelijkheden vanuit de gemeente én vanuit buurtinitiatieven (5,9 en 5,9) worden net wat beter beoordeeld dan de totale proeftuinwijk aanpak (5,3; zie eerdere hoofdstuk).
- Bewoners in een bottom-up aanpak gemeente geven aan meer tevreden te zijn over de mogelijkheden die buurtinitiatieven bieden dan bewoners uit top-down aanpak gemeenten (6,5 vs. 5,5). Hierbij moet wel rekening worden gehouden dat “bottom-up” en “top-down” door gemeente zelf aangegeven aanpakken zijn. Deze zijn niet getoetst op de werkelijkheid.



Illustratieve quotes over ervaringen met participatietrajecten

Wat ging er goed?

Vanuit gemeente

- *Goede communicatie is enorm belangrijk. Voorlichting over voor/tegen. Eerste initiatieven over dit onderwerp zijn positief.*
- *Sleutel blijft hoe betrek je bewoners. Het lijkt voor veel bewoners een ver van mijn bed show. Er zijn landelijk voorbeelden die participatie/betrokkenheid vergroten.*
- *Regelmatig uitnodigingen en informatie ontvangen, dat is goed!*
- *Kan deelnemen in werkgroep of klankbordgroep.*
- *Voldoende informatievoorziening vanuit de gemeente al zou ik op prijs stellen dat dit meer via digitale weg zou gebeuren.*
- *Goed initiatief tot voorlichting van bewoners. Maar is eenmalig geweest. Er zijn vragen gesteld en antwoorden gegeven en antwoorden blijven hangen. Een vervolg ontbreekt nog. Goed om met een zekere frequentie de belangstelling levendig te houden.*
- *Organiseert informatie-avonden en communiceert huis aan huis, positief.*

Vanuit buurtinitiatieven

- *Genoeg buurtinitiatieven, maar met een eigen koopwoning kost het nog steeds veel geld om over te stappen.*
- *Heb geprobeerd burens e.d. te interesseren maar mensen haken af als er geen concreet prijs plaatje tegenover staat. Zelf zonnepanelen, warmtepomp en infrarood panelen aangeschaft.*
- *Ze doen hard hun best, maar de actieve respons is vrij laag.*
- *Ik krijg regelmatig mail, dus blijf goed op de hoogte.*

Wat kon er beter?

Vanuit gemeente

- *Ik vind dat we niet of onvoldoende geïnformeerd worden. Er verschijnt zo nu en dan een nieuwsbrief en dat is het weer een hele tijd stil. Ik ben nu niet op de hoogte van de huidige stand van zaken. Jammer. Maar misschien ligt het ook wel aan mij.*
- *De gemeente stuurt een brief met een datum waarop er voorlichting wordt gegeven. Je wordt ook verwezen naar een website, dat is het.*
- *Slechte ervaring. Er is geen communicatie vanuit de gemeente naar haar bewoners toe. Er wordt wel geluisterd, maar geen terugkoppeling wat zij met jou vraag of opmerking hebben gedaan.*
- *De gemeente "dropt" het aardgasvrij maken en geeft de mogelijkheid van een adviseringsgesprek. En dat is het! De info, die je vindt, is vooral algemene info, vaak van de leverancier, maar niet specifiek voor jouw huis. Je moet technisch goed onderlegd zijn.*
- *Inspraakavond gehad daarna korte terugkoppeling echter verder niets meer vernomen.*
- *Beter overleg. Niet pas gaan praten als beslissingen al genomen zijn.*
- *Te weinig info. Onderwerpen als bijvoorbeeld aardgas, moet maandelijks besproken worden in een mail/brief. Mensen maken zich zorgen, of ze het er nu mee eens zijn dat het moet of niet.*
- *Eenrichtingscommunicatie over uitleg van reeds besloten en voorgenomen plannen en acties. We zijn we proeftuin waar de subsidie aan besteed wordt.*
- *Ik zou graag willen dat een expert langskomt en mij verteld wat er mogelijk is met ons huis en wat de exacte kosten zijn. Dan is er een precies advies waar ik wat mee kan.*

Vanuit buurtinitiatieven

- *Hier geen buurtinitiatieven gezien of gehoord.*
- *Knelpunten worden overgenomen en besproken met wijkbeheerder verder gebeurt er niks.*
- *Buurtinitiatieven zijn er maar worden niet collectief opgepakt.*
- *Komt niet van de grond.*

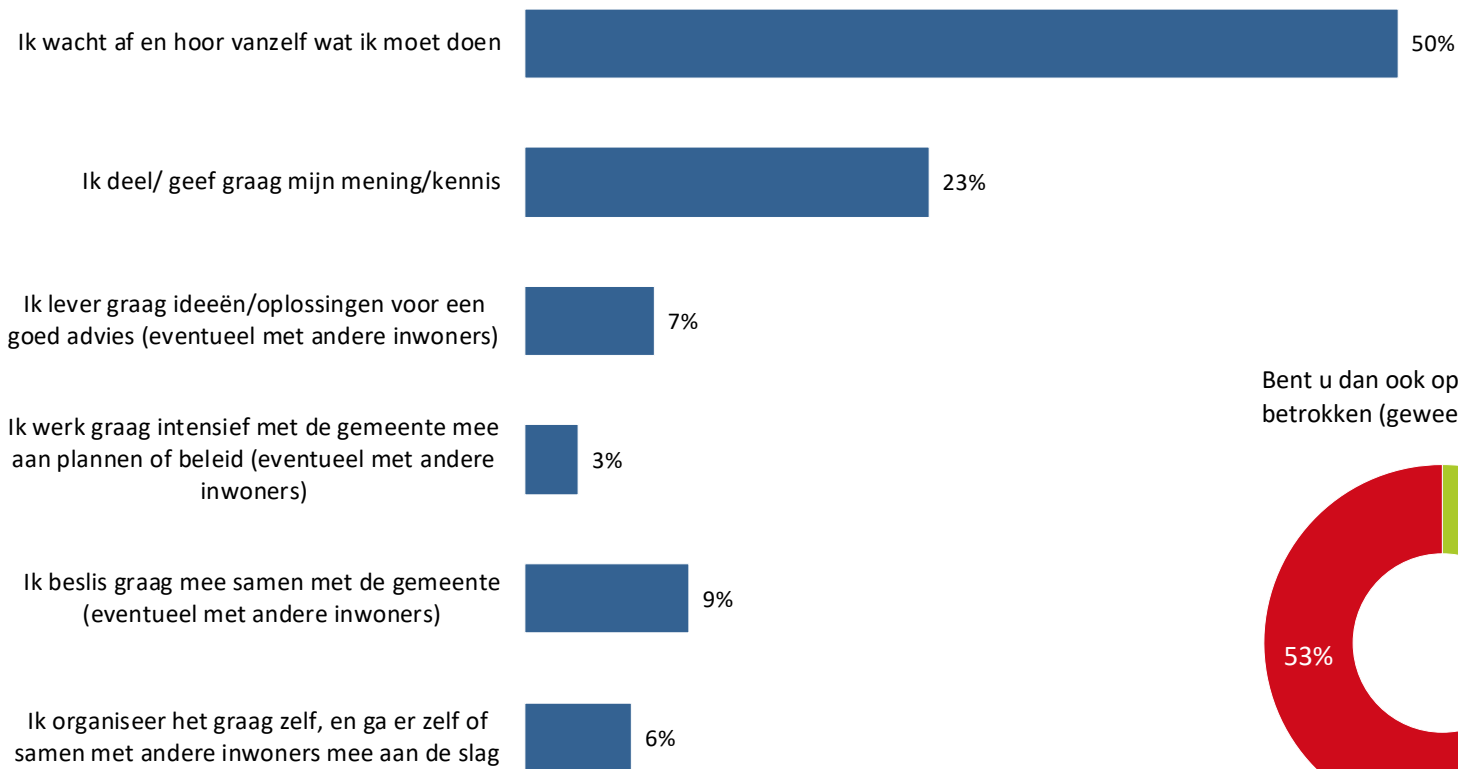
Vraag: Kunt u uw ervaring met de gemeenten en of bewonersinitiatieven toelichten? Wat had er beter of anders moeten/kunnen gaan? Wat ging er juist goed?

Basis: alle respondenten die ervaring hebben met participatiemogelijkheden en buurtinitiatieven

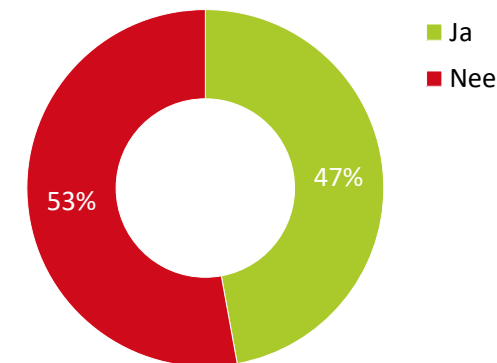


Tevredenheid participatie mogelijkheden

Bijna de helft van de bewoners wacht vooral het liefst gewoon af en hoort dan wel wat te doen



Bent u dan ook op deze manier betrokken (geweest) bij de plannen?



Bevindingen vanuit analyses

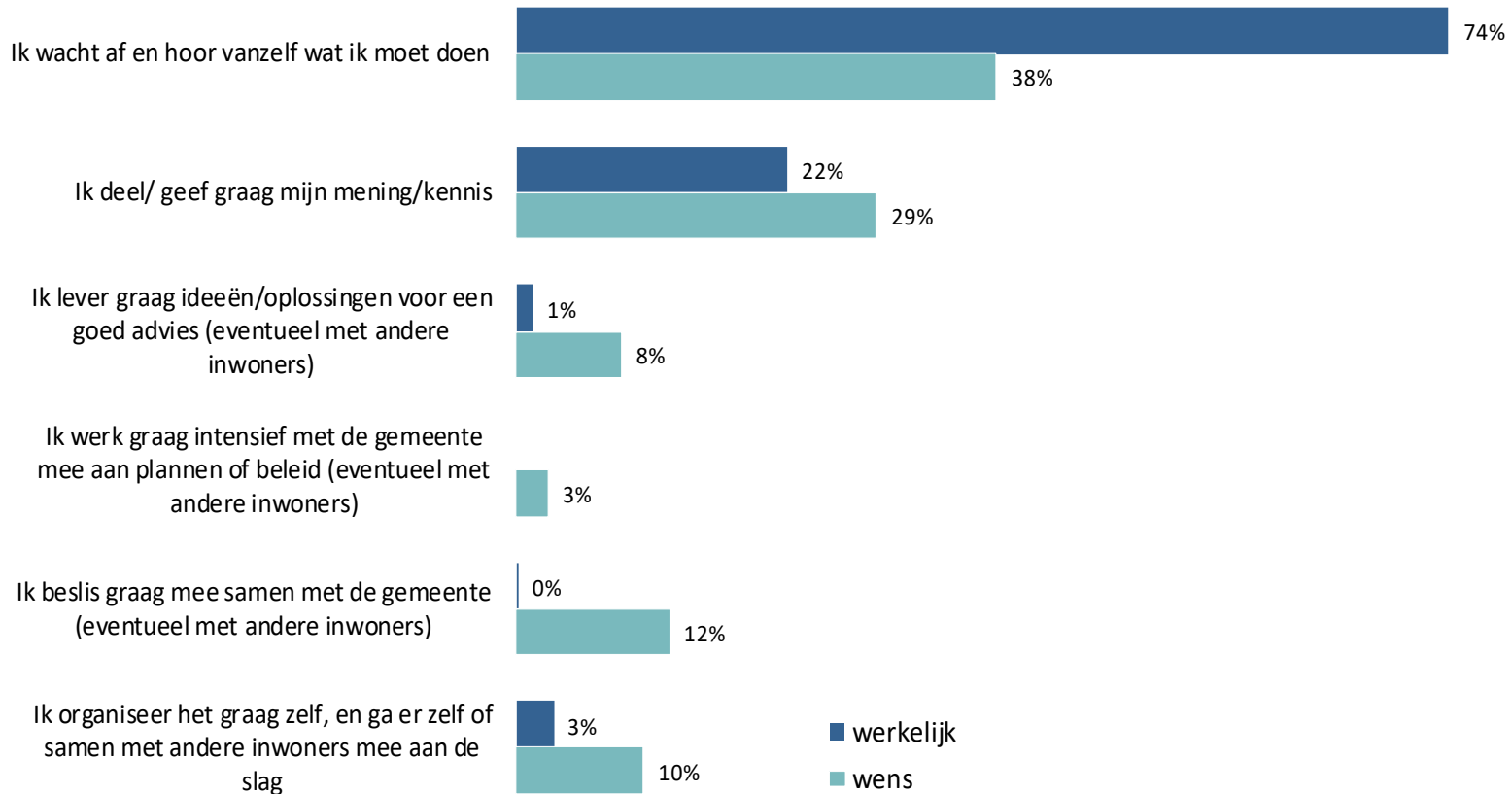
- Hoe lager opgeleid, hoe vaker men 'wel afwacht'. Hoe hoger opgeleid, hoe vaker men juist graag hun mening wil geven.
- Groepen bewoners die ook vaker aangeven af te wachten zijn huurders (59%) en bewoners van dorpen (54%).
- Opvallend: meer dan de helft is niet op de manier betrokken geweest zoals men graag zou willen.
- Daarbij geldt dat hoe minder tevreden met de proeftuinwijk aanpak, hoe vaker men aangeeft niet op de manier betrokken te zijn geweest zoals men had gewild.

Vraag: Welke uitspraak past het beste bij u wanneer u denkt aan de wijze waarop u zelf graag betrokken wordt bij het aardgasvrij maken van woningen in uw wijk, buurt of dorp?

Basis: alle respondenten



Bewoners die niet betrokken zijn zoals ze wilden: hebben nu vooral afgewacht



Bevindingen vanuit analyses

- Bewoners hebben vooral veel minder ideeën, oplossingen of een goed advies gegeven, hebben minder meebeslist en zijn minder zelf aan de slag gegaan.
- In plaats daarvan hebben ze veel meer (dan gewild) afgewacht.

Vraag: Op wat voor manier bent u wél betrokken geweest bij de plannen van het aardgasvrij maken van woningen in uw wijk, buurt of dorp?

Basis: alle respondenten die niet op de manier betrokken zijn geweest zoals hij/zij dat had gewild (n= 279)



Samenvatting van ervaren drempels om meer betrokken te zijn

Belemmeringen opgeworpen door gemeente/ initiatiefnemers (meest genoemd)

Onduidelijkheid hoe ik meer betrokken kon zijn.

Onduidelijk wat de gemeente wil en hoe je als bewoner kan bijdragen.

Het is me niet gevraagd door de gemeente.

Besluiten waren al genomen, het had geen zin meer.

Belemmeringen vanuit de bewoners zelf: (minder genoemd)

Kon niet op de informatieavond aanwezig zijn.

Te weinig tijd.

Geen/onvoldoende kennis over de materie (technisch vraagstuk).

Het voelt als nog te 'ver weg'/niet relevant genoeg (minst genoemd)

Het ging nog niet om mijn woning / het gaat om een ander deel van de wijk.

Ik heb een huurwoning.



Resultaten

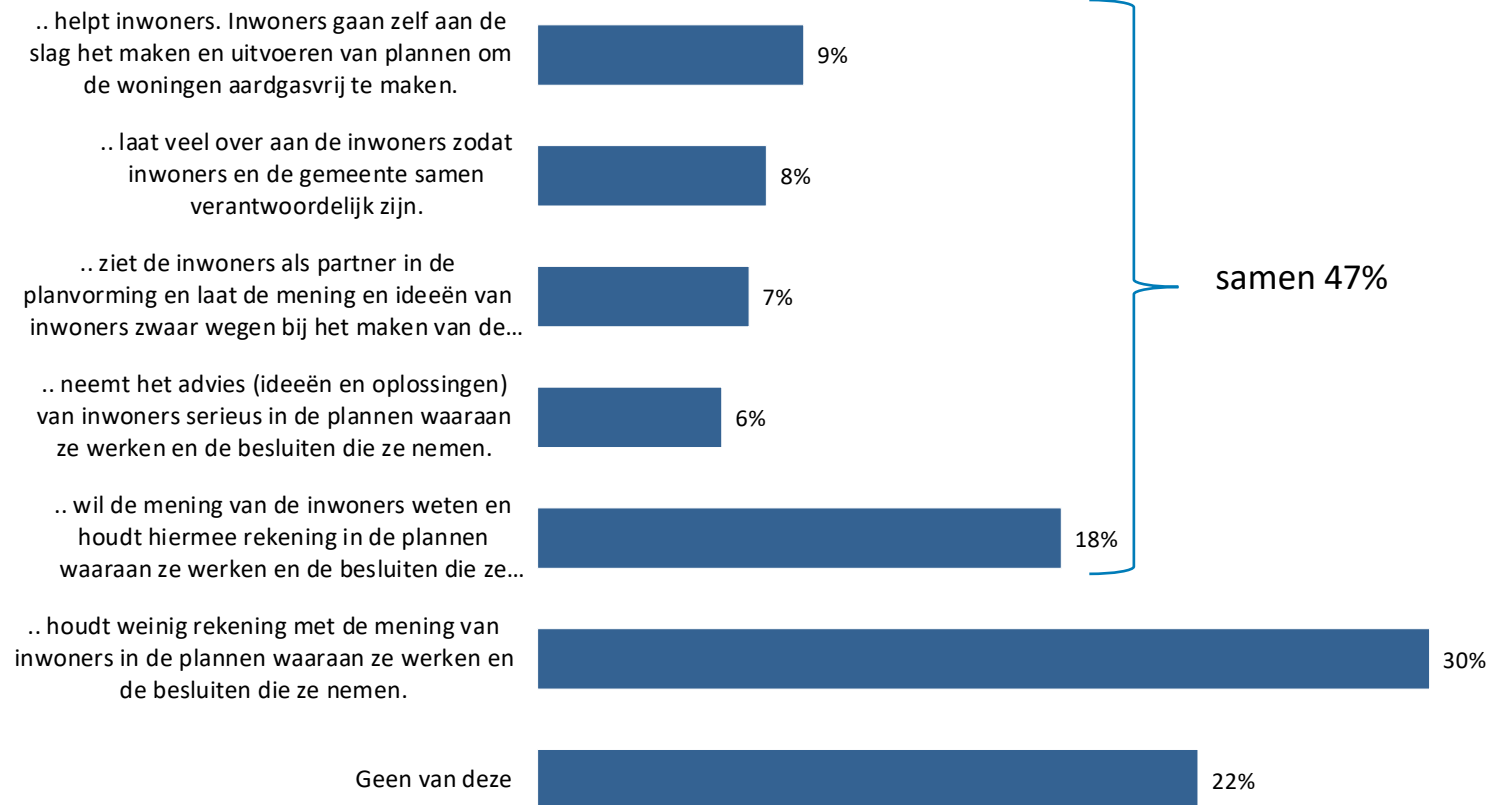
Tevredenheid rol van de gemeente



Tevredenheid rol van de gemeente

Vanuit bewonersperspectief ervaren bijna 5 op de 10 bewoners dat er naar ze geluisterd wordt

De gemeente...



Bevindingen vanuit analyses

- Een derde geeft aan dat de gemeente weinig rekening houdt met de mening van de inwoners. Hier zien we een duidelijk verband met bewoners die ontevreden zijn met de proeftuinwijk aanpak. Deze groep kiest veel vaker deze 'rol' dan andere bewoners (50%).
- Verder zien we dat bewoners uit gemeenten met een bottom-up aanpak minder vaak aangeven dat de gemeente weinig rekening houdt met de inwoners, hoewel het nog steeds door ongeveer een kwart gekozen wordt als meest passend. Hetzelfde geldt voor bewoners uit steden.
- De andere rollen die een gemeente kan aannemen worden weinig genoemd. Het zijn de bewoners die echt tevreden zijn over de aardgasvrij aanpak die juist vaker aangeven dat hun gemeente inwoners helpt, veel aan ze over laat (samen verantwoordelijk).
- Opvallend is verder dat 2 op de 10 bewoners aangeeft geen van de uitspraken van toepassing te vinden.

Vraag: Hieronder staan een aantal uitspraken over de rol die de gemeente heeft opgepakt in het aardgas vrij maken van het dorp, buurt of wijk waarin u woont? Welke uitspraak past het best bij uw gemeente?

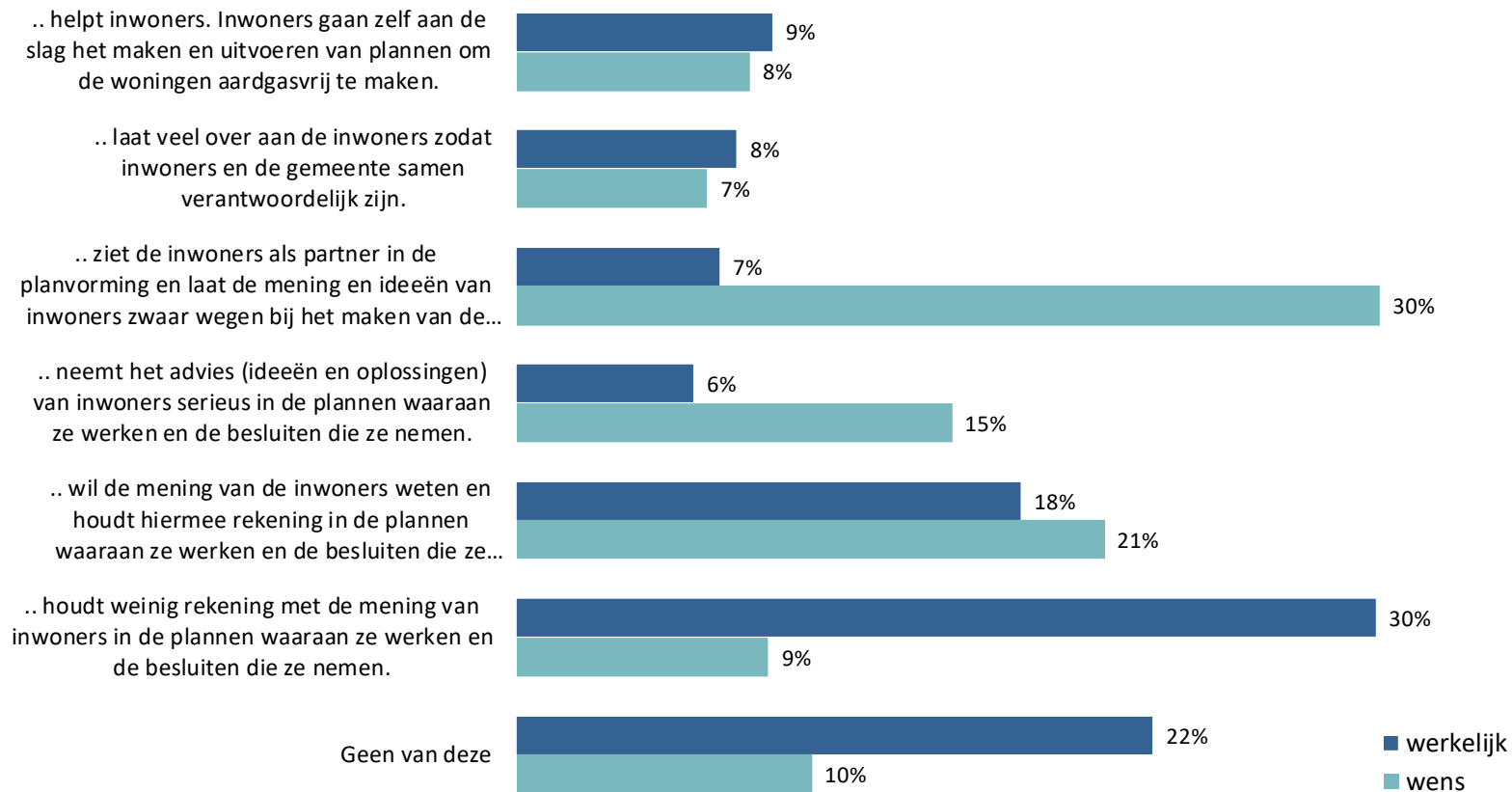
Basis: alle respondenten die op hoofdlijnen of precies weten wat het project inhoudt (n = 539)



Tevredenheid rol van de gemeente

Bewoners trekken het liefst veel meer samen op als partner van de gemeente in de planvorming

De gemeente...



Bevindingen vanuit analyses

- Lager opgeleiden hebben minder behoefte aan het partnerschap met de gemeente dan midden en hoger opgeleiden (18% vs. 31%).

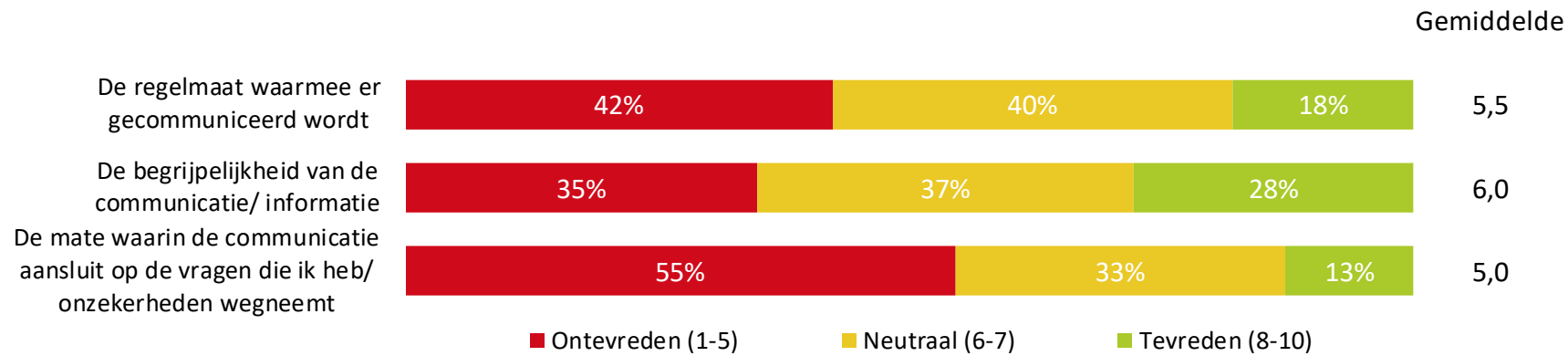
Vraag: Hoe zou u de rol van de gemeente, als het gaat om het aardgasvrij maken van de woningen (in de wijk, buurt of dorp waarin u woont), het liefst zien?

Basis: alle respondenten die op hoofdlijnen of precies weten wat het project inhoudt (n = 485)



Tevredenheid rol van de gemeente

Onvrede rondom communicatie gaat vooral over de mate waarin dit aansluit op vragen en onzekerheden



Bevindingen vanuit analyses

- We zien een duidelijk verband tussen onvrede over de proeftuinaanpak als geheel en de onvrede over de communicatie vanuit de gemeente. Bewoners die tevreden zijn over de proeftuinaanpak zijn ook veel meer tevreden over de communicatie
- Bewoners die al een aanbod hebben gehad zijn vaak meer tevreden over de communicatie, maar het blijven lage scores (rond de 6).



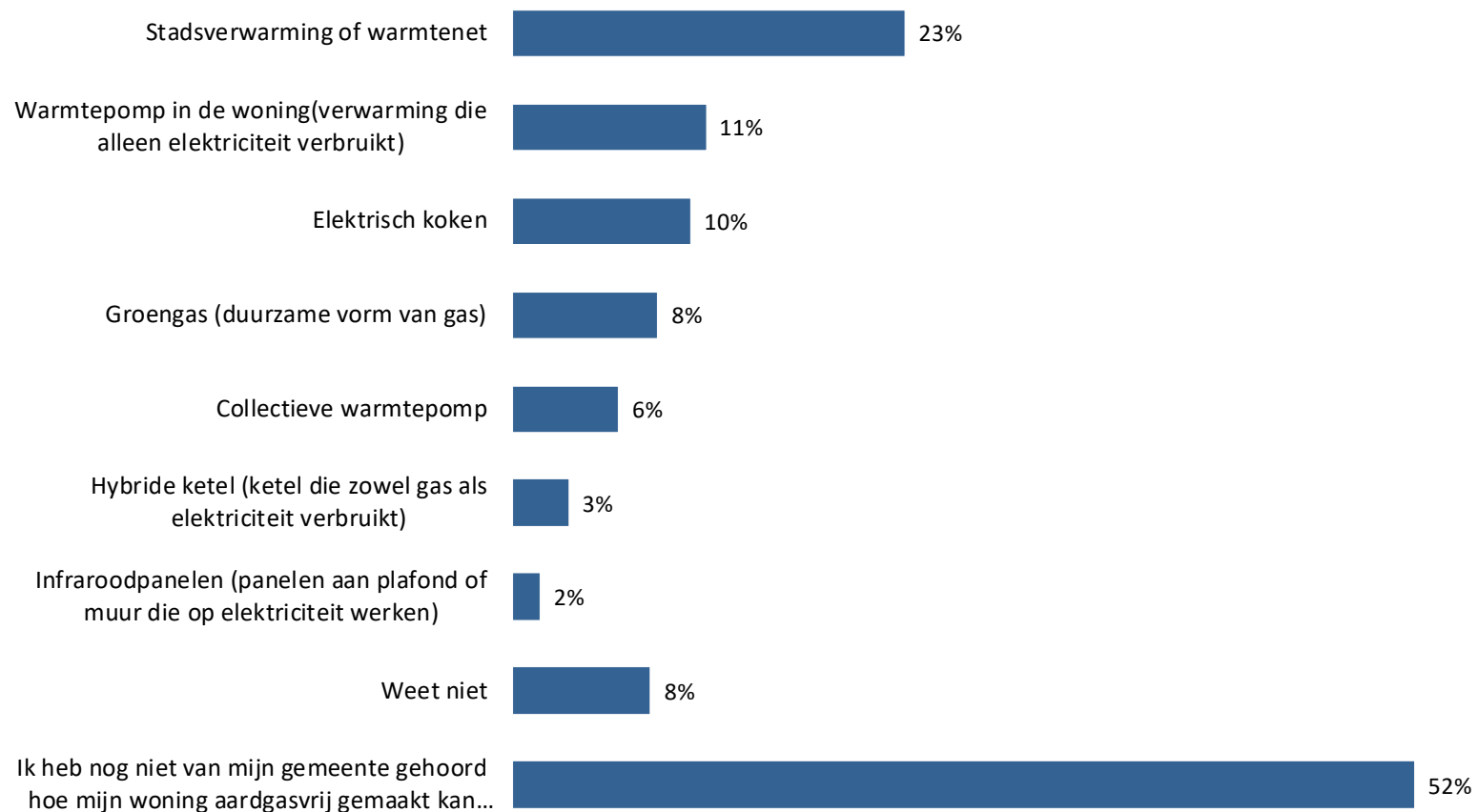
Resultaten

Tevredenheid aanbod 'aardgasvrij maken eigen woning'



Tevredenheid aanbod 'aardgasvrij maken eigen woning'

De helft van de proeftuinwijk bewoners heeft nog geen aanbod gehad



Bevindingen vanuit analyses

- Bewoners van wijken/gemeenten die in de raadplegen of advies trede zitten hebben vaker dan gemiddeld nog geen aanbod gekregen (68% en 65%).
- Het zijn vaker bewoners uit steden dan uit dorpen die nog geen aanbod hebben gehad (63% vs. 44%).
- Bewoners in een top-down aanpak gemeente geven vaker dan bewoners in een bottom-up aanpak gemeente aan dat er stadsverwarming of een warmtenet is aangeboden. Het gaat bovendien vooral om bewoners met een koopwoning en inwoners van een dorp.

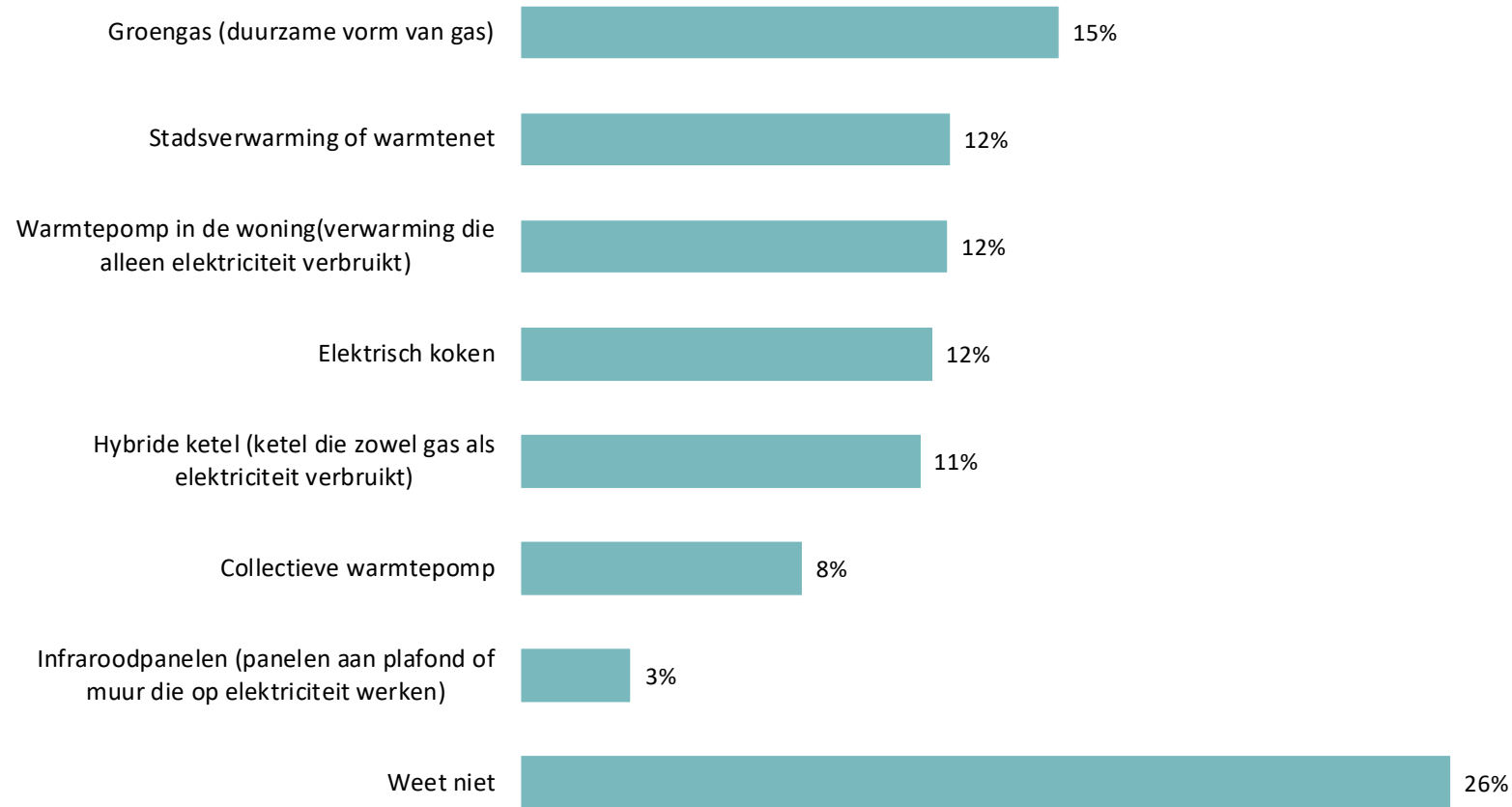
Vraag: Als een woning aardgasvrij wordt gemaakt zijn er verschillende opties. Welke optie(s) is of zijn u aangeboden?

Basis: alle respondenten



Tevredenheid aanbod 'aardgasvrij maken eigen woning'

Bewonerswensen t.a.v. aanbod zeer divers; een kwart weet het niet



Bevindingen vanuit analyses

- De voorkeur van bewoners voor een optie om de woning aardgasvrij te maken verschilt sterk.
- Een kwart weet niet wat de voorkeur heeft. Laag opgeleiden (41%) weten het minder goed dan midden en hoger opgeleiden. Ook jongeren (25-minners) en ouderen (65-plussers) geven vaker aan het niet te weten (39% en 32%).
- De warmtepomp heeft in de bottom-up aanpak gemeenten vaker de voorkeur dan in top-down aanpak gemeenten (18% vs. 9%).
- Opvallend is dat bewoners die tevreden zijn over de proeftuinwijken vaker de warmtepomp noemen als voorkeursoptie dan bewoners die ontevreden zijn (20% vs. 9%). Dit geldt ook voor stadsverwarming/warmtenet (28% vs. 8%).
- Bewoners die ontevreden zijn over de proeftuinwijken geven juist vaker aan 'het niet te weten' (31%) of voorkeur voor groengas te hebben (19%).

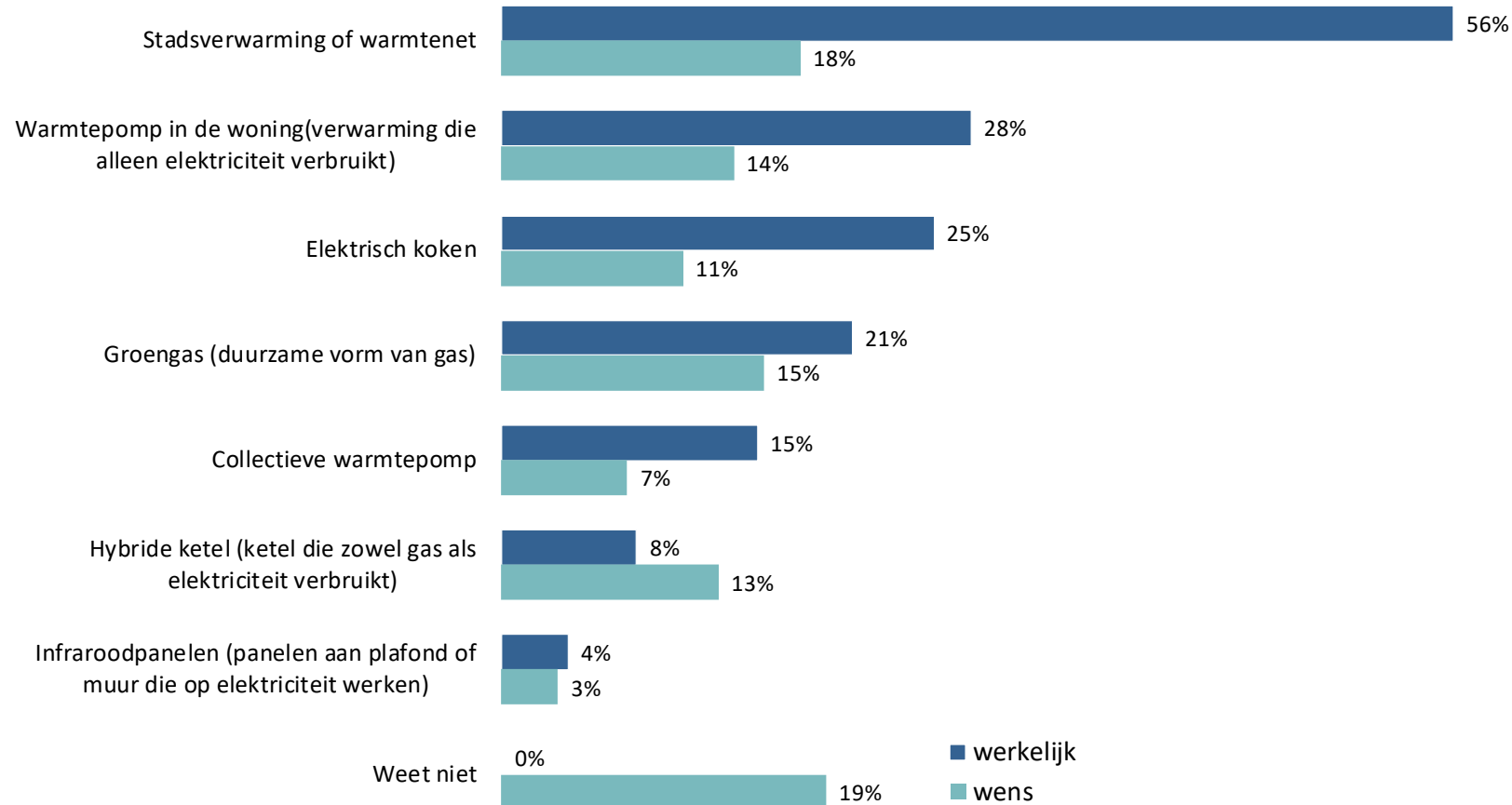
Vraag: Welke optie om een woning aardgasvrij te maken zou uw persoonlijke voorkeur hebben?

Basis: alle respondenten



Tevredenheid aanbod 'aardgasvrij maken eigen woning'

Werkelijk aanbod afgezet tegen de wens: de wens strookt niet altijd met het aanbod



Deze grafiek toont de (mis)match van het werkelijke aanbod met de wens van bewoners die een aanbod hebben ontvangen en weten wat het aanbod is.

Bevindingen vanuit analyses

- 2 op de 10 bewoners die al wel een aanbod heeft gehad weet zelf ook niet goed wat ze wil.
- Onder de proeftuinbewoners die nog géén aanbod hebben gehad is dit percentage zelf nog groter: 30%.

Vraag: Als een woning aardgasvrij wordt gemaakt zijn er verschillende opties. Welke optie(s) is of zijn u aangeboden?

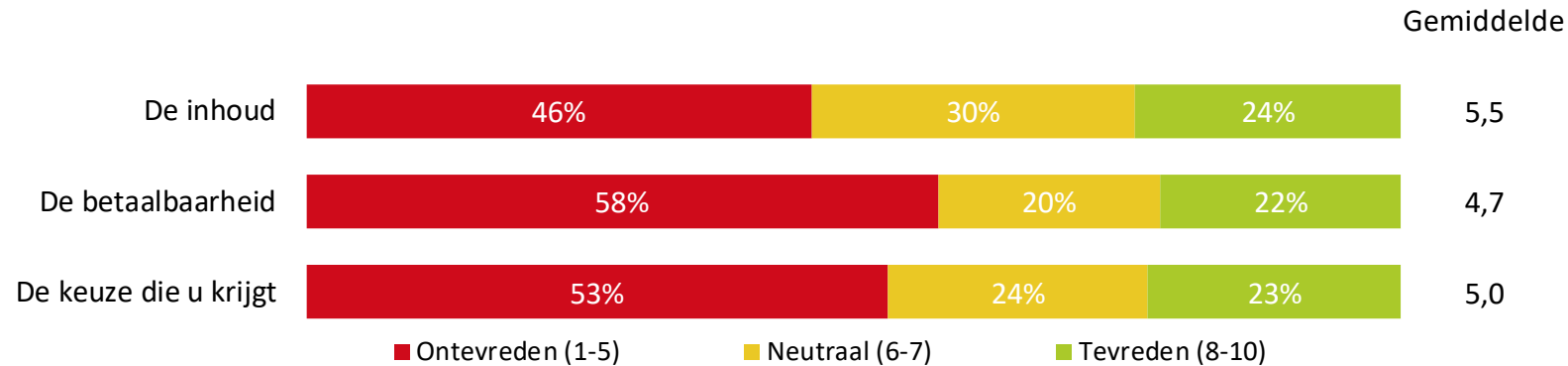
Vraag: Welke optie om een woning aardgasvrij te maken zou uw persoonlijke voorkeur hebben?

Basis: alle respondenten die een aanbod / aanbiedingen hebben gekregen en weten wat het aanbod was ten opzichte van alle respondenten (let op, cijfers tellen dus niet op tot 100)



Tevredenheid aanbod 'aardgasvrij maken eigen woning'

5 tot 6 op de 10 bewoners is ontevreden over het aanbod dat ze hebben gekregen, met name betaalbaarheid en keuzevrijheid zijn aandachtspunten



Bevindingen vanuit analyses

- De inhoud van het aanbod wordt door bewoners van de bottom-up aanpak gemeenten beter beoordeeld dan door bewoners van de top-down aanpak gemeenten (6,2 vs. 4,8).
- Ditzelfde patroon zien we ook voor de betaalbaarheid (5,9 vs. 3,5) en de keuzevrijheid (5,9 vs. 4,2).
- Als het gaat om de inhoud van het aanbod dan zijn bewoners van huurwoningen zijn meer tevreden dan bewoners van koopwoningen (6,3 vs. 5,4).
- Over alle drie de aspecten heen zien we: hoe meer tevreden met het aanbod, hoe meer tevreden met de proeftuinwijk aanpak.
- De bewoners die reeds een aanbod hebben waarden het project in het algemeen, veel beter dan bewoners zonder aanbod. Dat maakt de lage cijfers aangaande het aanbod extra opvallend.

Vraag: Hoe tevreden bent u met de mogelijkheid die vanuit het project aardgasvrij wordt geboden om uw woning aardgasvrij te maken?

Basis: alle respondenten die een aanbod hebben gekregen en weten wat het aanbod was (n = 283)



Tevredenheid aanbod 'aardgasvrij maken eigen woning'

Helft van de bewoners heeft geen geld over voor het aardgasvrij maken van de woning

De kosten om de woning aardgasvrij te maken is een gevoelig punt voor bewoners. Eerder zagen we al dat er zorgen zijn over wie de kosten gaat dragen.

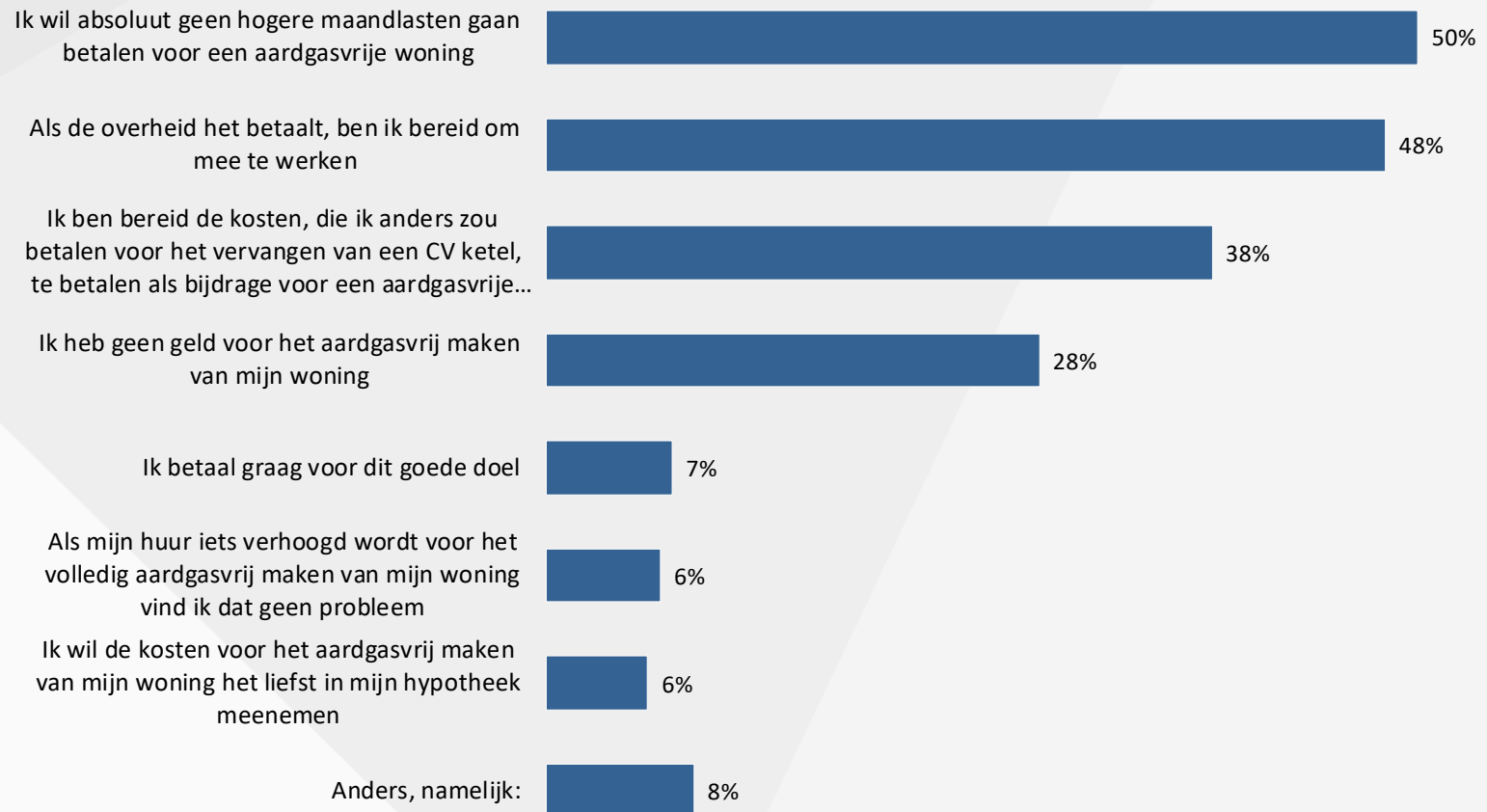
In de meest gekozen stellingen rondom het kostenvraagstuk komt naar voren de helft van de bewoners zélf niet méér wil betalen dan ze nu doen. Ze willen wel meewerken, maar de overheid moet betalen.

Een kleine groep wil graag betalen en een derde wil best betalen, maar dan moet het wel een 'redelijk' bedrag zijn (denk aan de kosten voor het vervangen van een CV ketel). Dit zijn vaker hoger opgeleiden.

De jongeren geven vaker aan graag te betalen voor dit doel, maar ook dat ze het juist niet kunnen betalen.

Vraag: De volgende stellingen gaan over de kosten van het aardgasvrij maken van uw woning. Welke stellingen passen het best bij u? U kunt maximaal 3 stellingen kiezen.

Basis: alle respondenten



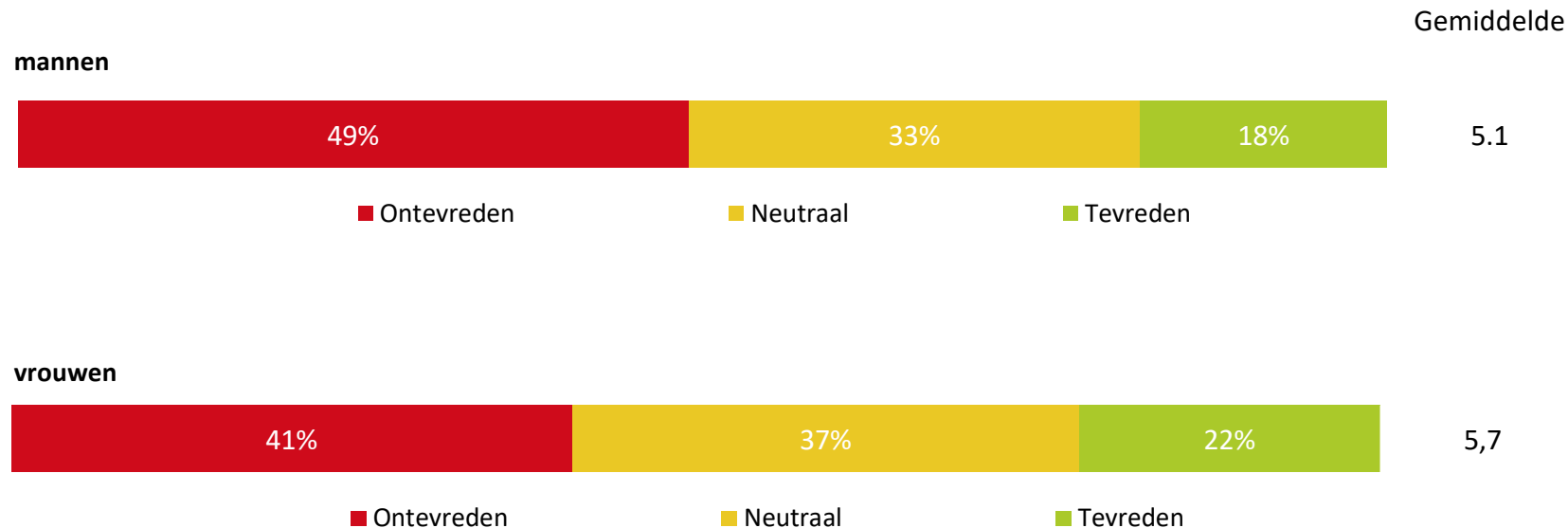
Resultaten

Opvallende resultaten per variabele
Binnen dit onderdeel worden een aantal variabelen specifiek toegelicht. Deze zijn niet nieuw maar vanuit de variabele bekeken schijnen ze een ander licht op het onderzoek.



Variabele: Geslacht

Vrouwen geven aan minder op de hoogte te zijn, maar geven hogere cijfers



Bevindingen vanuit analyses

- Uit het onderzoek blijkt dat mannen aangeven iets beter op de hoogte te zijn van zowel het Europese akkoord als de lokale situatie. Ook wordt de berichtgeving door mannen meer gevolgd.
- Zo geeft 81% van de mannen aan, minimaal in hoofdlijnen te weten wat het klimaatakkoord van Parijs inhoudt, tegenover vrouwen 74%.
- Vrouwen geven echter wel hogere cijfers. Zo geven vrouwen gemiddeld een 5,7 op de vraag “Hoe beoordeelt u uw ervaring met het project om de woningen in uw wijk, buurt of dorp aardgasvrij te maken?”, mannen geven op deze vraag gemiddeld een 5,1.
- Ook de communicatie rondom het project wordt door vrouwen met hogere cijfers gewaardeerd dan mannen.
- De geboden mogelijkheden om richting aardgasvrij te gaan wordt door vrouwen ook beter gewaardeerd.

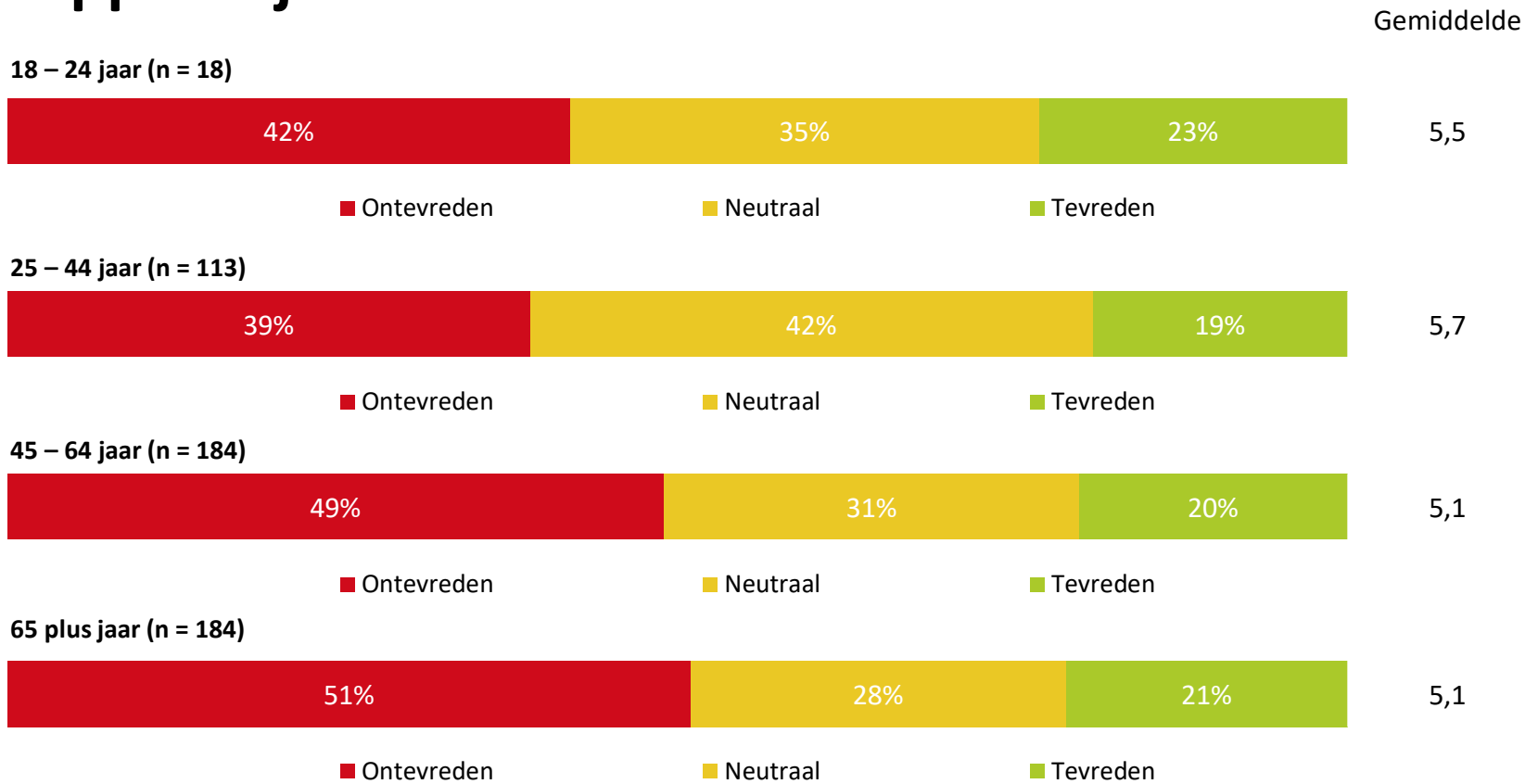
Vraag: Diverse vragen (uitgelicht “Hoe beoordeelt u uw ervaring met het project om de woningen in uw wijk, buurt of dorp aardgasvrij te maken?”)

Basis: alle respondenten



Variabelen: Leeftijd

Bewoners met een hogere leeftijd zijn beter op de hoogte van het lokale project, maar geven een lager algemeen rapportcijfer



Bevindingen vanuit analyses

- Wanneer het gaat om “Nederland en Europa” zien we geen significante verschillen in betrokkenheid.
- Deze verschillen zien we wel bij het lokale traject. In de leeftijdsgroepen tot 45 jaar is ongeveer 68% in ieder geval op hoofdlijnen bekend met het project in wijk, buurt of dorp. De oudere leeftijdsgroepen zijn hier beter bekend mee. Zo is 86% van de 65-plussers bekend met het project.
- De tevredenheid met de proeftuinaanpak geeft een ander beeld. De groep tot 45 jaar geeft een gemiddeld cijfer van 5,6. De oudere leeftijdsgroepen geven lagere cijfers. De groep 65 plus geeft gemiddeld een 5,2.
- Als het gaat om de communicatie rondom het project zien we weinig verschillen.
- Ook zien we nauwelijks verschillen als het gaat om de aangeboden mogelijkheden om aardgasvrij te wonen.

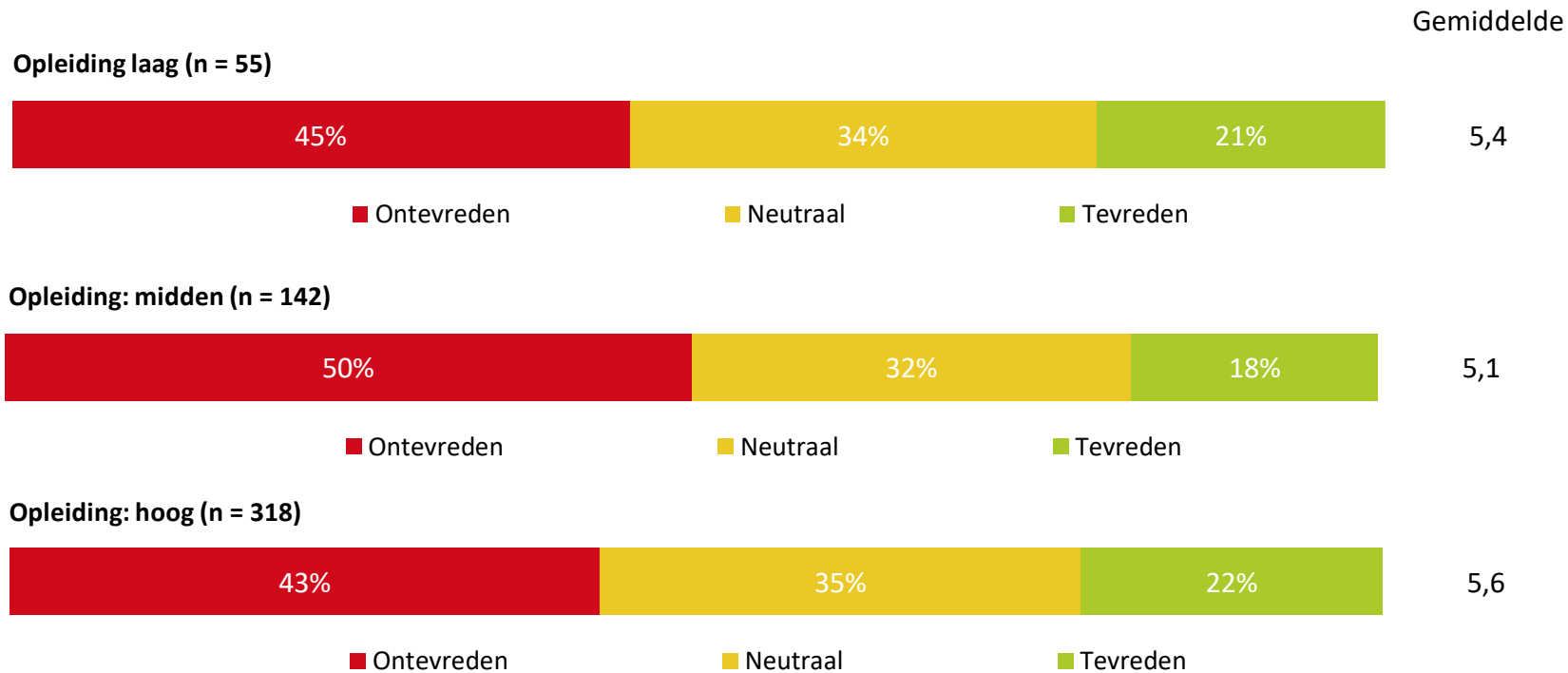
Vraag: Diverse vragen (uitgelicht: “Hoe beoordeelt u uw ervaring met het project om de woningen in uw wijk, buurt of dorp aardgasvrij te maken?”)

Basis: alle respondenten



Variabele: Opleiding

Hoger opgeleiden binnen het onderzoek zijn beter op de hoogte van wat er speelt rondom de energietransitie zowel op landelijk als lokaal niveau. De tevredenheidscore verschilt veel minder.



Bevindingen vanuit analyses

- Hoe hoger de opleiding, hoe vaker men aangeeft op de hoogte te zijn van verdragen, afspraken en lokale projecten.
- Zo weet 49% van de lager opgeleiden minimaal op hoofdlijnen wat het klimaatakkoord van Parijs betekent. Binnen de groep hoog opgeleid is dit percentage 85%.
- Opvallend is dat we geen duidelijke verschillen zien bij de tevredenheidscore. De gemiddelde cijfers liggen tussen de 5,1 en 5,6.
- Lager opgeleiden zijn meer tevreden over de communicatie vanuit de gemeenten. Dit komt vooral door de ontevredenheid bij hoog opgeleiden als het gaat om “Hoe waardeert u de communicatie vanuit de gemeente als het gaat om het aardgasvrij maken van de woningen in uw wijk, buurt of dorp? - De mate waarin de communicatie aansluit op de vragen die ik heb/ onzekerheden wegneemt”. Hoog opgeleiden geven hier een 4,9. Laag opgeleiden een 5,7.

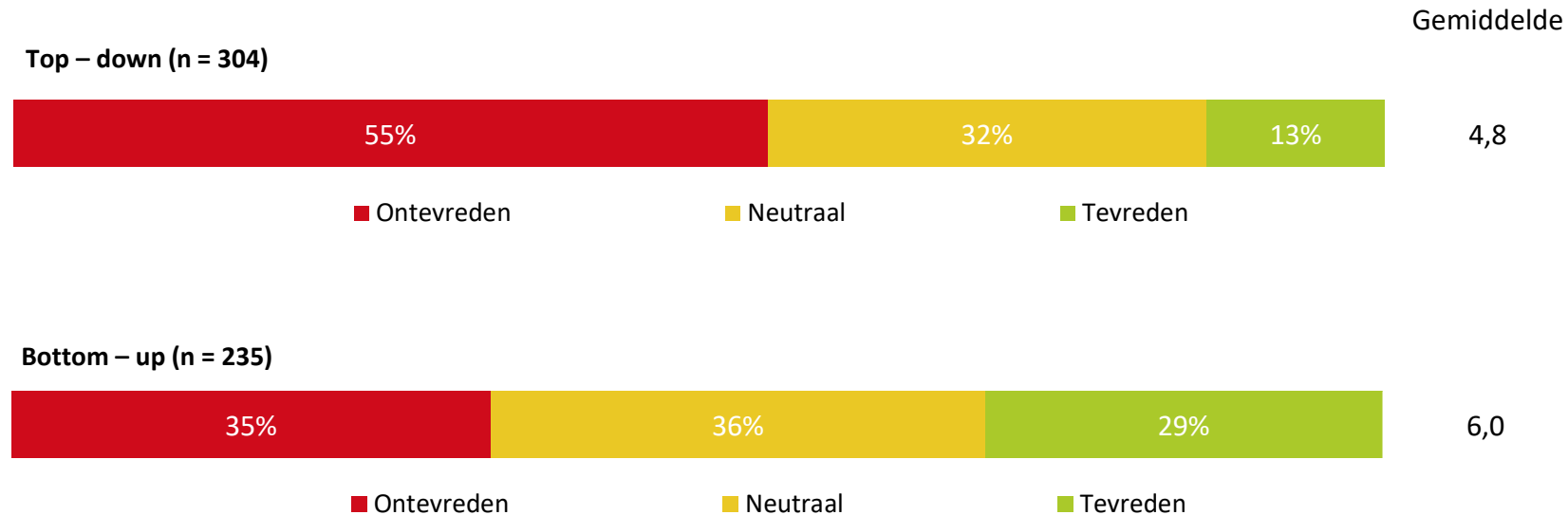
Vraag: Diverse vragen (uitgelicht “Hoe beoordeelt u uw ervaring met het project om de woningen in uw wijk, buurt of dorp aardgasvrij te maken?”)

Basis: alle respondenten



Variabele: Top-down en Bottom-up

Daar waar proeftuinen aangeven bottom-up te werken, zien we veel positievere waarderingen over de gehele breedte



Bevindingen vanuit analyses

- Let op: de 7 deelnemende gemeenten zijn ingedeeld (bepaald door de gemeente) in top-down of bottom-up aanpak. Alle respondenten binnen één gemeente zijn dus ook allemaal onder één van de twee aanpakken ingedeeld. Omdat er slechts zeven proeftuinen hebben deelgenomen kan dit het beeld vertekenen. Bij meer deelnemende gemeente kan dit beeld dus wijzigen.
- Over de gehele linie zien we (veel) positieve cijfers bij de bottom-up aanpak, ook zijn de respondenten beter op de hoogte en volgen ze het project intensiever. Bij bottom-up is 39% van de respondenten precies op de hoogte van het project en volgt 45% het project op de voet. Bij top-down zijn de percentages respectievelijk 27% en 37%.

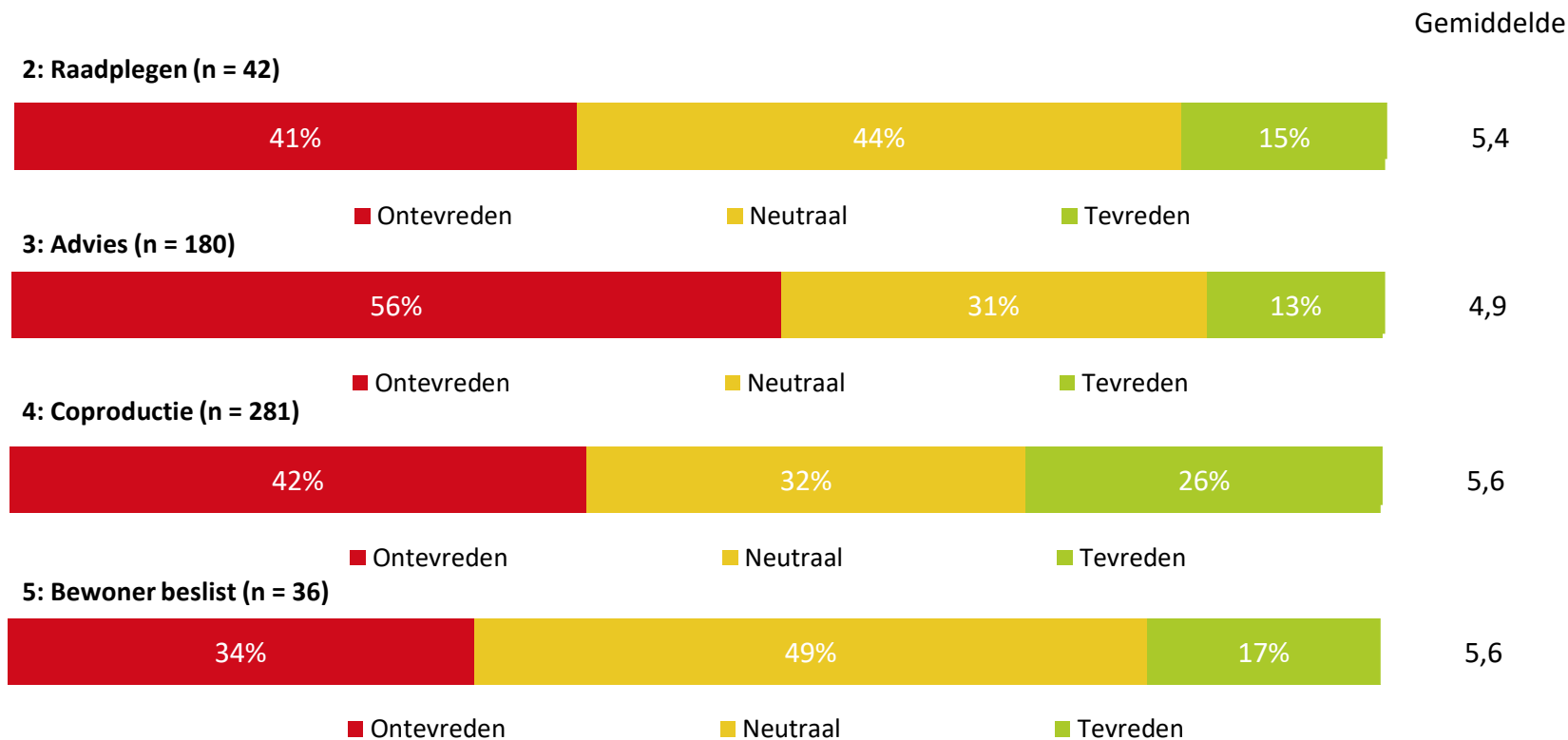
Vraag: Diverse vragen (uitgelicht "Hoe beoordeelt u uw ervaring met het project om de woningen in uw wijk, buurt of dorp aardgasvrij te maken?")

Basis: alle respondenten



Variabelen: Trede op de participatieladder* (door gemeenten zelf aangegeven)

Bewoners op trede advies zijn minder positief over het project. Bewoners uit coproductie en bewoners beslissen zijn beter op de hoogte.



Bevindingen vanuit analyses

- Ook hier geldt dat alle bewoners van een complete proeftuin behoren tot één gemeente. Overige invloeden kunnen dus bepalend(er) zijn waardoor deze variabele een vertekend beeld kan geven. De respondenten uit 4 en 5 zijn beter op de hoogte van het project. 43% resp. 30% weet precies wat het project in de buurt, wijk of gemeente inhoud. Tegenover 24% / 19% uit 2 en 3.
- Over de gehele linie zien we lagere cijfers bij 3: Advies. Met een 4,9 komt de beoordeling over de ervaring met het project veel lager uit dan de andere groepen.
- Net zoals bij bottom up zien we bij 4. Coproductie en 5: Bewoner beslist dat respondenten de communicatie/informatievoorziening koppelen aan buurtinitiatieven (initiatieven van bewoners).
- Ook de mogelijkheden om bij het project betrokken te zijn worden door 3: Advies het laagste gewaardeerd.

*De Participatieladder is een meetinstrument waarmee je meet in hoeverre iemand participeert in de samenleving. De ladder is onderverdeeld in zes treden: van sociaal geïsoleerd tot werkend zonder ondersteuning.

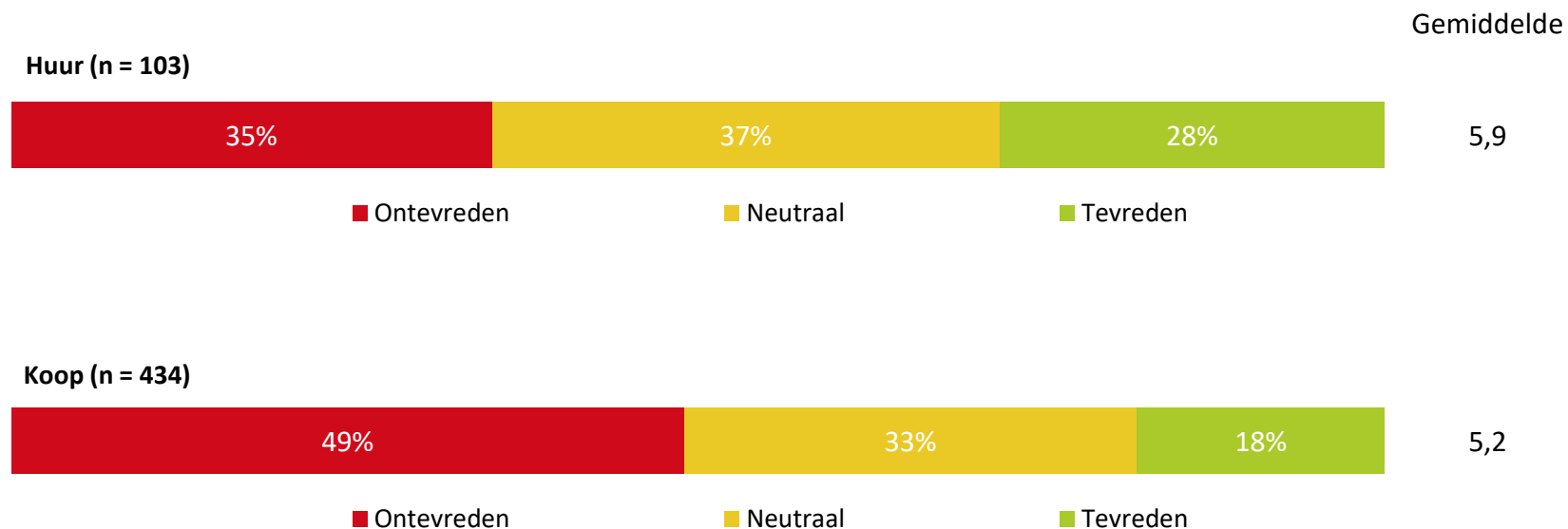
Vraag: Diverse vragen (uitgelicht: "Hoe beoordeelt u uw ervaring met het project om de woningen in uw wijk, buurt of dorp aardgasvrij te maken?")

Basis: alle respondenten



Variabele: Koopwoning vs huurwoning

Bewoners met een huurhuis beoordelen de ervaringen met het project positiever. Bewoners met een koophuis kijken vaker naar de kosten.



Bevindingen vanuit analyses

- Respondenten met een koophuis zijn niet beter op de hoogte van de plannen “Nederland aardgasvrij”. Wel zijn ze beter op de hoogte van het project in eigen buurt, wijk of gemeente. 33% van de respondenten met een koophuis weet precies wat het project inhoudt, ten opzichte van de 25% van de respondenten met een huurhuis.
- 43% van de respondenten met koophuis volgen het project op de voet, bij huur is dat percentage 29%.
- “Koop” waardeert de ervaringen met het project lager dan “Huur”. De kosten blijken voor “Koop” een zeer belangrijk aspect hierin. Ruim 60% gaf kosten als (een reden) om een onvoldoende te geven. Bij huur lag dit percentage op 48%. Ook bij de andere cijfers zien we dat kosten een heel belangrijk aspect is voor de respondenten met een koophuis.
- Als het gaat om de mogelijkheden die de gemeente biedt om mee te denken zien we wat hogere cijfers bij de koopgroep. De huurders wachten (59%) liever af.

Vraag: Diverse vragen (uitgelicht “Hoe beoordeelt u uw ervaring met het project om de woningen in uw wijk, buurt of dorp aardgasvrij te maken?”)

Basis: alle respondenten

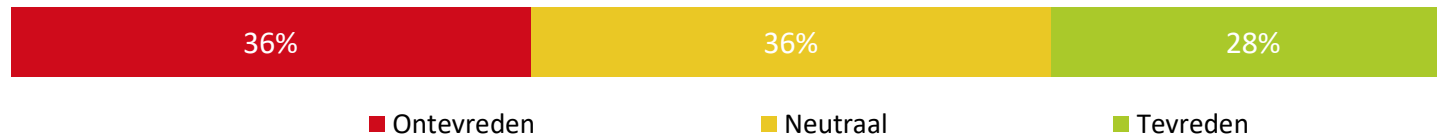


Variabele: Reeds een aanbod ontvangen

Bewoners die een aanbod hebben ontvangen zijn meer tevreden

Gemiddelde

Wel aanbod (n = 260)



5,8

Geen aanbod (n = 279)



4,9

Bevindingen vanuit analyses

- Over de gehele breedte binnen het onderzoek zien we dat respondenten die een aanbod hebben ontvangen veel positiever staan ten opzichte van het project.
- Respondenten die een aanbod hebben ontvangen zijn beter op de hoogte van het project (project loopt al langer).
- Respondenten die een aanbod hebben ontvangen staan positiever ten opzichte van het aardgasvrij maken van Nederland. Zo geeft 49% aan dat “Het goed is dat dit gaat gebeuren. Er moeten eerste stappen gezet worden, hoe moeilijk ook”, bij de groep die aangeeft nog geen aanbod te hebben ontvangen is dat 34%.
- Ook als het gaat om de mogelijkheid betrokken te zijn/raken bij het project zijn respondenten die een aanbod hebben ontvangen positiever.
- Ook de informatievoorziening/communicatie wordt door deze groep veel positiever ervaren.

Vraag: Diverse vragen (uitgelicht “Hoe beoordeelt u uw ervaring met het project om de woningen in uw wijk, buurt of dorp aardgasvrij te maken?”)

Basis: alle respondenten



Duiding met proeftuinen



Bevindingen vanuit gesprekken met de proeftuinen

Opbouw onderzoek

Het onderzoek bewonerstevredenheid proeftuinen aardgasvrije wijken belicht de kant van de bewoners. Om het onderzoek ook vanaf de andere zijde te bekijken en de uitkomsten in de juiste context te kunnen duiden, hebben wij – na afloop van het onderzoek – ook de gemeenten gesproken over de bewonerstevredenheid. Wat zeggen de cijfers uit het onderzoek? Wat zijn (mogelijke) oorzaken van de cijfers? Wat is er de afgelopen maanden geleerd?

Alvorens de we oorzaken behandelen eerst een kleine noot bij de uitkomsten. In het onderzoek zijn zeven proeftuinen meegenomen. De uitkomsten zijn dus ook “slechts” gebaseerd op deze zeven proeftuinen. De uitkomsten moeten dan ook gelezen worden als uitkomsten van een relatief kleine steekproef. Ondanks dat de uitkomsten – naar onze mening – een goed beeld geven van wat “goed” gaat en wat “minder” gaat mag dit niet worden vergeten.

Op de volgende bladzijden worden de uitkomsten meer in detail besproken. Na deze bespreking van de genoemde punten volgt een korte samenvatting van de meest in het oog springende punten. Want de conclusie mag zijn dat er wel degelijk “voorspellers” zijn voor een (minder) geslaagde campagne richting een aardgasvrije proeftuin. Niet alleen externe, niet te voorspellen factoren spelen een rol (Corona) ook factoren waar wel invloed op uit te oefenen is spelen een rol.

Illustratieve quotes vanuit de gemeenten

Bewoners hebben het gevoel:
“er wordt iets van mij afgenomen, er wordt mij iets opgedrongen”

“Achteraf gezien hebben we de verkeerde wijk gekozen.”

“Door als gemeente zelf een stapje terug te doen en de externe partij meer op de voorgrond te zetten hebben we juist controle behouden.”



Bevindingen vanuit de gesprekken met proeftuinen

Opbouw onderzoek

Om de gesprekken zo open mogelijk te laten plaatsvinden hebben wij de gesprekken gevoerd onder de afspraak van anonimiteit. De uitkomsten worden derhalve gedeeld maar zonder een specifieke verwijzing naar wie verantwoordelijk is voor de uitspraak. Het is niet ons doel om afzonderlijke proeftuinen te beoordelen, maar slechts om gemene delers boven water te krijgen zodat daar lering uit getrokken kan worden.

In grote lijnen zien wij drie losse hoofdcomponenten waarvan de gemeenten aangeven dat daar plussen en minnen zitten. Deze zijn:

- **Externe factoren.** Deze factoren zijn lastig te voorspellen voor een gemeente en daarom ook lastig om mee om te gaan.
- **Vorbereiding.** Dat een goede voorbereiding het halve werk is blijkt uit dit onderzoek. Veel factoren zijn voorspelbaar.
- **De voortgang van het proces.** De fase en de snelheid van het proces spelen een rol, deze factoren zijn mede het gevolg van het laatste punt.

Illustratieve quotes vanuit de gemeenten

“Mensen zijn ook wel erg met zichzelf bezig.”

“Door Corona hebben we veel dingen niet kunnen doen.”

“De betaalbaarheid is echt een probleem. Er is meer subsidie nodig.”



Externe factoren

Eerst worden de externe factoren behandeld. Deze worden door de gemeenten aangedragen als zijnde relevant in relatie tot de bewonerstevredenheid. Wij omschrijven deze factoren inclusief een korte duiding naar de impact.

- **Corona:** Het onderzoek bewonerstevredenheid had plaats gedurende de pandemie Corona. Gemeenten geven aan hier nadeel van te hebben gehad. Bijeenkomsten moesten worden afgezegd of verplaatst naar een online omgeving. Deze online omgeving maakt sturing minder makkelijk met het gevolg dat bepaalde groepen bewoners zich minder aansloten. Het persoonlijk contact waarvan veel gemeenten het zien als waardevol kon minder worden ingezet.
- **Lokale en landelijke media (Den Haag):** Uitspraken vanuit Den Haag, overgenomen door (lokale) media hebben invloed op de proeftuin. Uitspraken over de warmte/energietransitie staan soms haaks op het lokale beleid. Lokale proeftuinen hebben behoefte aan een éénvoudig geluid vanuit Den Haag en de media.
- **Algemene imago van een gemeente:** Proeftuinen hebben gemerkt dat het algemene beeld ten opzichte van de gemeente relevant is voor de proeftuin. Gemeentezaken lopen door elkaar heen en beïnvloeden de houding ten aanzien van de proeftuin. Een negatieve houding ten opzichte van een gemeente in zijn algemeenheid geeft ook vaker een negatieve mening ten opzichte van de proeftuin. Hier is overigens ook succesvol op geanticiperd. Zo was er een proeftuin die heel snel een externe/gelieerde partij in de hand heeft genomen die het proces primair (middels bewonersinitiatief) in goede banen heeft geleid. Hierdoor kon de gemeente wat meer op afstand de regie voeren.

Illustratieve quotes vanuit de gemeenten

“Wij vinden het óók vervelend hoe Den Haag hier mee omgaat”

“Gevoel van machteloosheid: je bent verantwoordelijk als gemeente maar heel afhankelijk van de landelijke overheid.”

“Valse start, door journalist die de subsidie voor de proeftuin breed heeft uitgemeten via een groot artikel (met focus op negatieve aspecten) zonder dat de gemeente daar zelf al over had gecommuniceerd.”



Vorbereiding

Een proeftuin heet niet voor niets een proeftuin. Al doende leert men. Veel gemeenten gaven aan met de kennis, ze zaken nu iets anders zouden aanpakken. Deze “lessen” proberen we hier te delen. De fase voorbereiding is hét moment om een goed lopend proces te bevorderen. Onderstaand kort de factoren die reeds in de voorbereiding kunnen leiden tot aanpassingen en verbeteringen. De factoren worden vervolgens op de volgende bladzijden kort toegelicht.

- Socio demografische kenmerken proeftuin
- Grootte van de proeftuin
- Een helder doel
- Snelheid (daadkracht)
- Naam proeftuin
- Individuele bewoners
- Technische uitdagingen
- Het aanbod
- De kosten
- Meten/weten tevredenheid
- Communicatie
- Betrokkenheid

Illustratieve quotes vanuit de gemeenten

“Bewoners willen sneller al stappen zetten (advies krijgen etc) terwijl de gemeente nog niet zo ver is / nog aan het onderzoeken is. Ingewikkeld hoe hier goed mee om te gaan (juiste balans).”



Vorbereiding

Onderstaand de factoren inclusief beschrijving:

- **Socio demografische factoren:** Geen wijk, buurt of proeftuin is gelijk. Groepen bewoners reageren anders. Tijdens het onderzoek hebben we bijvoorbeeld geconstateerd dat huizenbezitters veel kritischer kijken naar de kostencomponent (kosten zijn sowieso heel relevant). Ook zijn huizenbezitters meer geïnformeerd. Ook opleiding, sociale klasse, leeftijd en psychografie spelen een rol. Hoe hoger de opleiding hoe beter geïnformeerd en de meer inspraak men wil. Bewoners met een wat lagere opleiding wachten wat meer af. Deze factoren zijn (deels) vooraf bekend. Er kan rekening worden gehouden met deze factoren, ook in de keuze van het wel of niet een proeftuin zijn. Een aantal gemeenten heeft zich hierop verkeken. De proeftuin met de hoogste scores, is ook een proeftuin met hoge opleiding etc.
- **De grootte van de proeftuin zelf.** Naar boven komt dat de grootte van de proeftuin een rol speelt. De kleiner het gebied, de makkelijker het wordt. De keuze voor wel/niet proeftuin kan mede hierop worden bepaald of aangepast.

Illustratieve quotes vanuit de gemeenten

“Gebied niet ideaal als proeftuin. Lagere sociale klasse. Wat lager opgeleid (veiligheid, armoede, sociale samenhang). Groot gebied van circa 1.700 adressen.”



Vorbereiding

- **Een helder doel:** De neiging om “toch vooral te beginnen vol overgave” ligt op de loer. Deze insteek kan echter leiden tot twijfel. Zijn we wel goed bezig? Geven we niet veel te veel inspraak? We zitten op een dood punt. Moeten we misschien overschakelen op alleen verduurzamen van de woningen? Veel van deze factoren worden ook los behandeld. Maar in zijn algemeenheid kan worden geconcludeerd dat gemeenten met een duidelijke visie, waarbij op voorhand rekening wordt gehouden met eventuele “obstakels”, meer tevreden bewoners hebben.
- **Snelheid (daadkracht):** Zoals in het bovenstaande punt ook aangehaald. Er ontstaat gedurende het proces vaak twijfel. Onder bewoners, maar ook binnen gemeenten. De vraag of het doorzetten van het proces richting aardgasvrije woningen strak moet worden voortgezet komt aan de orde. De vraag komt op of verduurzamen en “aardgasvrij ready” niet verstandiger is. Omdat snelheid en duidelijkheid gewenst is kan deze vraag zomaar een obstakel worden. Bewoners weten het niet, en twijfel bij een gemeente maakt het niet makkelijker. Ook hier geldt dan, bereid je voor op eventuele obstakels zodat deze snel kunnen worden genomen of omzeild.
- **De naam “proeftuin”:** Proeftuinen geven aan dat het woordje “proef” al tot onduidelijkheden kan leiden. Sommige bewoners vatten het op als een echte proef, het woord laat doorschemeren dat het slechts om een proef gaat, en het dus allemaal niet zeker is. Dit staat de duidelijkheid in de weg.

Illustratieve quotes vanuit de gemeenten

“Voortvarend van start gegaan. Met een open vizier: wat willen jullie als bewoners, wat is de behoefte, wij als gemeente weten het ook niet. Maar ook heel open over de mitsen en maren zoals de kosten (al vrij vroeg in het proces). Dat doen niet alle gemeenten...”

“Heel bewust niet neergezet als ‘proeftuin’. Mensen willen niet in een ‘proef’ zitten. Neigt naar experimenteren en risico’s.”



Vorbereiding

- **Individuele bewoners die dominant negatief zijn:** Proeftuinen geven aan dat sommige individuele bewoners weliswaar heel betrokken zijn, maar (toch) heel negatief zijn en blijven. Persoonlijke aandacht, het persoonlijk maken kan helpen om deze bewoners positiever te krijgen maar de belangrijkste les die hier geleerd kan worden is dat dit kan gebeuren. De energietransitie is niet een transitie die iedereen zal gaan omarmen. Er komt (mogelijk) weerstand. Wees hierop voorbereid en laat het niet het proces bepalen.
- **Technische uitdagingen:** Een aantal proeftuinen “worstelt” met de technische aspecten in combinatie met participatie. Veel inspraak van bewoners maar niet de technische mogelijkheden om die te realiseren. Dit kan leiden tot wensen aangaande het aanbod die niet stroken met de technische mogelijkheden van het aanbod (nog los van de kosten). Een mismatch tussen gewenst aanbod en ontvangen aanbod dreigt. Een transparante houding aangaande de mogelijkheden voorkomt deze mismatch.
- **Keuzes aangaande het aanbod:** Zoals ook het bovenstaande punt aangeeft kan een mismatch in het aanbod leiden tot ontevredenheid onder de bewoners. Maar ook leidt het tot twijfel binnen de proeftuinen zelf. Een goede voorbereiding helpt. Op voorhand de (technische) onmogelijkheden weten helpt bij het helder en transparant communiceren met de bewoners. Op die manier kan participatie ontstaan vanuit de bewoners binnen de kaders van wat (technisch) mogelijk is.

Illustratieve quotes vanuit de gemeenten

“Learning gemeente: omarm de kritische / tegendraadse betrokken bewoners. Ook al kost dit veel energie. Deze bewoners vertegenwoordigen een groep. Als je deze mensen mee kan krijgen dan komt de rest ook mee.”

“Aanbod: nog onduidelijk welke energiedrager gekozen wordt.”

“Aanbod: er is nog geen aanbod geweest, sommige mensen denken van wel en geven een laag oordeel. Maar het aanbod is er nog niet.”



Vorbereiding

- **De kosten:** Tijdens het onderzoek onder de bewoners kwam naar voren dat de kosten een belangrijke component zijn. Een proeftuin aardgasvrij maken kost geld. Ook hier geldt dat een goede voorbereiding helpt. Op basis van alle ervaringen die ondertussen zijn opgedaan kunnen proeftuinen anticiperen op weerstand onder bewoners ten opzichte van kosten die niet/niet volledig kunnen worden terugverdiend. Ook hier geldt dat proeftuinen die een duidelijk en transparant plan hebben waarbij de mogelijkheden maar ook onmogelijkheden duidelijk zijn minder weerstand (bewoners meer tevreden) kunnen verwachten. Bewoners geven aan dat er zeker ook voordelen zitten aan een aardgasvrije wijk, deze argumenten kunnen worden ingezet.
- **Op de hoogte zijn van de tevredenheid:** Veel proeftuinen geven aan dat de cijfers uit het onderzoek niet echt verrassend zijn. Ook hier geldt dat “met de kennis van nu, ze in een eerder stadium andere keuzes hadden gemaakt”. Graag hadden proeftuinen een duidelijker beeld gehad vanaf het begin. Een nulmeting gevolgd door regelmatige metingen over de voortgang. Nu wordt door de proeftuinen “her en der” onderzoek gedaan. Dit is echter niet eenduidig en komt vanuit meerdere verschillende onderzoeken die lastig met elkaar te vergelijken zijn.

Illustratieve quotes vanuit de gemeenten

“Struikelblok werd een betaalbaar aanbod.”

“Wens: regelmatig peilen hoe de bewoners er in staan (behoefte aan herhaling onderzoek).”

“Daarom is betaalbaarheid een belangrijk punt. Het kost gewoon geld, dat is het reële beeld (terwijl dit oorspronkelijk niet zo gebracht is door de landelijke overheid).”



Vorbereiding

- **Communicatie:** Veel proeftuinen zijn heel “voortvarend” van start gegaan met de communicatie. Vol enthousiasme zijn nieuwsbrieven, uitnodigingen en updates verstuurd. Ook zijn er in deze fase diverse startgesprekken geweest. Na deze fase zien we echter verschillen ontstaan. Bewoners geven dit aan (zie onderzoek) maar ook gemeenten geven aan het daarna lastiger te vinden om met de bewoners in gesprek te blijven. Gemeenten geven aan wel te willen communiceren, maar eigenlijk maar heel weinig te vertellen te hebben. Deze fase lijkt de meest kritieke fase te zijn binnen het proces. Bewoners weten inmiddels dat het proces gestart is, zijn ook gevraagd en hebben in veel situaties ook hun mening gegeven maar dan blijft het stil. We zien dit ook terug in de cijfers. De trede op de participatieladder “advies” zijn beduidend meer ontevreden dan de andere treden op de ladder. Proeftuinen die doorpakken zien de cijfers daarna weer hoger uitvallen. Dit onderzoek toont aan dat twijfelende proeftuinen die (hoe goed bedoeld ook) na de raadpleeg fase blijven hangen minder tevreden bewoners zien. Deze wetenschap moet in de voorbereiding worden meegenomen.
- **Betrek bewoners:** Het onderzoek geeft aan dat een groot deel van de bewoners graag meer betrokken willen worden. Vanuit de gemeenten horen we dit ook. Gemeenten geven aan dat “het persoonlijk maken” helpt, evenals het creëren van een eigenaarschap onder de bewoners. Niet makkelijk, maar deze wetenschap is op voorhand (nu) bekend. Ook hier geldt dat voorbereid zijn, het verschil kan maken. In een enkel geval is de proeftuin zelfs gestart op initiatief van de buurtbewoners, deze werden daarna gefaciliteerd door de gemeente, dit is vanuit betrokkenheid ideaal daar ook overige bewoners daarmee vertrouwen hebben dat hun inbreng altijd gehoord wordt (al is het indirect).

Illustratieve quotes vanuit de gemeenten

“Maandelijkse nieuwsbrieven, maar daar nu mee gestopt: er is niks nieuws te melden. Alleen communiceren als er ook participatie mogelijk is. Transparantie kan tegen je werken.”

“Wij hebben ze niks te bieden, niks nieuws te vertellen. Daarom organiseren we even niks.”

“Communicatie vooral vanuit andere partij veel minder vanuit de gemeente (bewust). Lijkt positief effect te hebben. Beeld van de gemeente is vaak wat beperkt en niet perse positief. Als gemeente maak je het wel mogelijk en heb je dus een grote rol, maar je krijgt niet de credits.”



Voortgang

- **De voortgang:** De voortgang (het tempo) is misschien wel het belangrijkste aspect binnen het proces. Proeftuinen die voortgang boeken hebben uiteindelijk bewoners die positiever staan ten opzichte van het project. Tijdens het onderzoek is naar boven gekomen dat er verschillende factoren die twijfel en ontevredenheid met zich meebrengen. Die wetenschap moet gedurende het project worden meegenomen zonder dat het ontmoedigt. Het project proeftuin aardgasvrije woningen is geen project wat louter positief wordt ontvangen. Het brengt weerstand met zich mee. De proeftuinen die (op voorhand) een duidelijke strategie hebben gekozen met een helder tijdsplan en met oog voor de (on)mogelijkheden binnen de proeftuin zelf lijken makkelijker door het project heen te gaan. Een gedegen voorbereiding inclusief communicatieplan en tijdsplan helpen proeftuinen om koers te houden en niet ontmoedigd te raken door negatieve factoren. Transparant communiceren, mogelijk zelfs door een externe partij / burgerinitiatief kan daarbij helpen. Proeftuinen die bewoners betrokken krijgen maar tegelijkertijd de mogelijkheden afkaderen lijken (kijkend naar de tevredenheid) succesvol(ler) te zijn.

Illustratieve quotes vanuit de gemeenten

“Na start met veel communicatie snel doorgepakt. Druk op de ketel helpt om stappen te maken en vordering te laten zien. Dat is wat mensen willen.”

“Heel veel investeren in de beginfase (bewoners enthousiasmeren, overtuigen, mee laten denken) en daarna direct doorpakken (concreet plan uitvoeren). Het écht samen doen is de insteek. Het is een project van ‘ons allemaal’. Een hechte gemeenschap helpt bij het succes. Tegenwoordig is het veel meer ieder voor zich en dat maakt het in bepaalde wijken / gemeenten ingewikkeld.”





Duiding deskresearch



Inleidend

Aangezien slechts een aantal proeftuinen deel hebben genomen aan het Bewonerstevredenheidsonderzoek en sommige deelnemende proeftuinen zelf al eerder onderzoek hadden uitgevoerd, is er aanvullend een analyse gedaan op de reeds beschikbare data en rapportages. Vanuit de eerste ronde proeftuinen zijn er 15 gemeenten die hebben aangegeven aan het PAW informatie beschikbaar te hebben, met leerpunten rondom bewonerstevredenheid en gerelateerde onderwerpen (zoals drijfveren en barrières rondom het onderwerp energietransitie).

Uiteindelijk bleek bij navraag dat 9 gemeenten daadwerkelijk informatie konden delen die relevant was voor het betreffende vraagstuk. Daarvan hebben 4 gemeenten ook deelgenomen aan het Bewonerstevredenheidsonderzoek.

De stukken die we hebben ontvangen zijn heel divers maar in te delen in drie soorten stukken:

- Verslagen / presentaties van bewonersavonden;
- Rapportages van (voor)onderzoek naar o.a. behoeften, houding, draagvlak, drijfveren en barrières rondom het onderwerp energietransitie en/of verduurzaming
- Tussenevaluaties onder bewoners (vaak vrij beperkt) en/of verslagen van leerpunten uit gesprekken met bewoners

De inzichten vanuit deze stukken vormen vooral een bevestiging van inzichten die we ook uit het Bewonerstevredenheidsonderzoek en de duiding met de 7 gemeenten naar boven hebben gehaald. Deze stippen we op de hierna volgende pagina's achtereenvolgens aan.



Houding t.o.v. aardgasvrij overwegend positief, maar alledaagse overwegingen kunnen een remmend effect hebben

- **Plannen op het gebied van aardgasvrij maken van woningen zijn bekend onder een grote groep**
Vanuit alle beschikbare onderzoeken blijkt dat binnen de proeftuinen en/of de gemeenten waarin zich een proeftuin bevindt de bekendheid van de plannen om woningen aardgasvrij te maken hoog is. Het gaat dan zowel om de landelijke plannen als de plannen voor de eigen gemeente.
- **Houding t.o.v. aardgasvrij overwegend positief, Nederlander is over het algemeen gematigd**
Als het gaat om maatregelen rondom verduurzaming laat de media nogal eens de boze, protesterende burger zien. De gemiddelde burger is echter gematigd. Het merendeel staat welwillend tegenover maatregelen rondom verduurzaming en ook specifiek rondom aardgasvrij maken van woningen. Een minderheid – vaak slechts een kleine groep – is echt ‘tegen’. Wanneer maatregelen als het aardgasvrij maken van woningen echter dichtbij komen, wanneer het de eigen woning betreft, dan spelen er alledaagse overwegingen een rol zoals betaalbaarheid (incl. wat het op termijn zal opleveren), de persoonlijke urgentie (wat heb ‘ik’ eraan), de overdraagbaarheid of waardevermeerdering in geval van een koopwoning, effect op het woongenot (korte en lange termijn) en het momentum (moet dit echt ‘nu’). Een kleine groep is echt intrinsiek gemotiveerd en stelt verduurzaming boven andere factoren (zoals kosten en woongenot).
- **Belang van goed vooronderzoek zoals zicht op de kenmerken van het betreffende gebied**
Geen gebied is hetzelfde, geen bewoner is hetzelfde. Zo zien we dat kenmerken van het gebied medebepalend zijn voor verschil in behoeften en houding. Goed zicht hierop (met wie en wat hebben we precies te maken) is niet alleen bij de keuze van een proeftuin (met welk gebied gaan we starten) van belang, maar ook bij de te kiezen aanpak in een proeftuin. Dit is lang niet in alle proeftuinen het geval geweest. Zo spelen er bij starters andere overwegingen dan bij gezinnen of juist bij senioren. En bepaalt het woningtype en het bouwjaar ook veel van wat mogelijk is en/of hoe bewoners tegen het vraagstuk aankijken.



Complexe materie en onduidelijkheid leidt tot onzekerheid, communicatie moet daarom zo concreet mogelijk zijn

- **Aardgasvrij maken van woningen is voor bewoners complex en lastig te overzien**

Ondanks de overwegend positieve houding is het aardgasvrij maken voor veel bewoners complexe materie. De veranderingen hebben directe gevolgen voor bewoners op verschillende vlakken. Bovendien vragen de mogelijke technieken en het kunnen overzien van de voor- en nadelen ervan voor de persoonlijke situatie specialistische kennis. Bewoners hebben om die reden behoefte aan een persoon/partij die vanuit inhoudelijke expertise kan meedenken en adviseren. Een neutrale partij/persoon om te voorkomen dat het gevoel ontstaat dat de partij zelf baat heeft bij het geadviseerde en vooral denkt vanuit wat goed is voor zichzelf. Een bijkomende 'angst' onder bewoners. Ook de snelle ontwikkelingen, de komst van nieuwere/ betere technieken, maakt onzeker of wat nu de beste keuze lijkt ook op langere termijn de beste keuze is. Dit kan verlamdend werken en daarmee de vaart uit het proces halen.

- **Informatie zo concreet mogelijk, met een focus op onzekerheid reductie**

Er is veel behoefte aan volledige en regelmatige informatievoorziening. Tegelijkertijd moet deze informatie wel concreet zijn om zo vragen weg te nemen en meer zekerheid te bieden. Zeker in een proeftuin speelt het effect dat bewoners zich 'proefkonijn' voelen. Deze onzekerheid heeft vooral te maken met:

- *Primair*: de kosten (investering voor de kortere termijn en de besparing/terugverdientijd voor de langere termijn), toegespitst op de persoonlijke situatie. Een voorbeeld: als je als bewoner al geïsoleerd hebt dan bespaar je minder.
- *Secundair*: de techniek (de energiedrager): wat zijn de voor- en nadelen, wat zijn de consequenties voor mijn persoonlijke situatie/woongenot, hoe duurzaam is de oplossing precies, etc.

Gemeenten kunnen onzekerheid verminderen door het eindresultaat (en de weg er naar toe) zo concreet mogelijk te maken voor bewoners. Bijvoorbeeld door praktische informatie te geven over wat er precies gaat gebeuren, wat er in je directe omgeving en/of in je huis zal veranderen, maar ook wat precies de voor – én nadelen van de technieken zijn. Het liefst (ook) visueel. Ook modelwoningen waar bewoners met verschillende zintuigen kunnen ervaren wat aardgasvrij wonen betekent.

Verder geldt ook hier: niemand is gelijk. Door aan te sluiten bij de informatiebehoefte van bewoners (bijvoorbeeld door informatie gefilterd aan te bieden en via verschillende kanalen) is de kans op effectieve communicatie groter.



Kosten zeer bepalend; behoefte aan goed doordacht en uitgewerkt plan met scenario's en het liefst ook keuzemogelijkheden

- **It's all about the money: belangrijkste drempel voor overstappen op aardgasvrij wonen**

Uit alle stukken spreekt heel duidelijk dat de energietransitie een sterk financieel gedreven vraagstuk is voor veel bewoners. Kosten vormen de belangrijkste drempel voor bewoners om hun woning aardgasvrij te laten maken. Een flink deel van de bewoners wil dan ook niks betalen, of in geval van huurders: niks extra's betalen. Men vindt vaak dat de overheid moet betalen als het plan bij de overheid vandaan komt. Een deel ervaart het dan ook zo dat de overheid het 'oplegt' en dat ze zelf geen keuze hebben. Als men wel wil betalen (een minderheid) dan zijn dat vaak beperkte bedragen.

In het kader van de kosten wordt een duidelijk kostenoverzicht heel belangrijk gevonden, bij voorkeur voor de eigen persoonlijke situatie. Bewoners kiezen graag voor de meest betaalbare optie, maar willen daarbij ook vergelijkingen zien met bijvoorbeeld andere opties. Voor de betrouwbaarheid is de inzet van onafhankelijke expertise hierin van belang. Leningen om de kosten te kunnen financieren lijken niet de voorkeur te hebben. Men wil dan liever spaargeld gebruiken.

- **Goed doordacht en uitgewerkt voorstel met alternatieven waar bewoners uit kunnen kiezen**

De gemiddelde bewoner lijkt vooral inzicht te willen in de voor- en nadelen van de voorgestelde techniek en een duidelijk overzicht van de financiële consequenties. Juist door met een uitgewerkt plan te komen waarin verschillende scenario's te zien zijn waar uit gekozen kan worden, krijgen bewoners het beeld dat er goed over nagedacht is. Het kan gaan over verschillende technieken, maar ook verschillende situaties (denk aan woningtype). Door te kunnen vergelijken wordt bewoners het gevoel gegeven dat er een juiste keuze is gemaakt of zelfs dat ze zelf kunnen kiezen. Dit is anders dan een open uitnodiging van de gemeente om mee te denken. Slechts een kleine groep zal deze behoefte hebben, met name ook door het eerder beschreven punt van 'complexe materie en lastig te overzien'.

Juist als het om een koopwoning gaat willen bewoners zelf ook keuze hebben: autonomie over de eigen woning. Gepercipieerde geschiktheid van de eigen woning kan een drempel vormen en is daarmee relevant om rekening mee te houden.



Behoeftte aan persoonlijk contact en op maat advies van neutrale expert

- **Intensief traject waarin één op één contact én advies (op maat) gewenst is vanuit bewoners, bij voorkeur vanuit neutrale partij**

In lijn met de eerder genoemde onzekerheid die bewoners ervaren en de behoefte aan een goed uitgedacht en uitgewerkt plan, verwachten bewoners een persoonlijke sparringpartner of in elk geval iemand waar ze terecht kunnen voor specialistische vragen (bijvoorbeeld rondom de technieken of de financiële kant). In de perceptie van bewoners is dit vaak niet de gemeente (die in de beleving van bewoners onvoldoende specialistische kennis heeft), maar beleidsneutrale technische adviseurs die primair oog hebben voor de wensen en mogelijkheden van de afzonderlijke bewoners/eigenaren. Een betrouwbare instantie, die realistische en betaalbare technische adviezen kan aandragen.

- **Tempo van het proces is van belang (niet te snel, niet te langzaam)**

Bewoners willen het gevoel krijgen dat er stappen gezet worden, dat er voortgang in het proces zit, maar willen tegelijkertijd persoonlijk en op maat advies en goed kunnen nadenken over de opties. Dit levert een spanningsveld op. Soms zijn verwachtingen van bewoners daardoor niet altijd realistisch. Ook is er verschil in bewoners die heel graag willen en ook vinden dat het snel moet versus bewoners die juist meer tijd nodig hebben om het te laten bezinken. De uitdaging voor de proeftuinen is om hier open over te communiceren en een middenweg te vinden om zo beide groepen te gemoed te komen.

In ieder geval kunnen gemeenten het enthousiasme van de mensen die intrinsiek gemotiveerd zijn en snel willen benutten om anderen ook te stimuleren en enthousiasmeren. Deze bewoners staan vaak dichtbij andere bewoners dan de gemeente waardoor men ook ervaringen en zorgen kan uitwisselen. Bovendien kan er een psychologisch effect ontstaan: als anderen het doen wil ik het ook wel doen. Aandachtspunt is dat de betrokkenheid steeds minder is wanneer het verder weg 'voelt'. De eigen straat is het meest dichtbij, gevolgd door de wijk, de buurt en tot slot de plaats.



Bijlagen

- Onderzoeksverantwoording



Onderzoek in het kort (1/2)

Methode

Kwantitatief online onderzoek (Uitnodiging: schriftelijk via brief met daarin een link naar het online onderzoek)

Ter verdieping zijn er individuele gesprekken gevoerd met iedere (deelnemende) gemeente om de resultaten van de eigen proeftuin te bespreken en te duiden.

Tot slot is aanvullend bestaande informatie rondom bewonersonderzoek geanalyseerd van verschillende proeftuinen (zowel proeftuinen die deelgenomen hebben aan dit bewonersonderzoek als proeftuinen die niet hebben deelgenomen). Het betreft zeer diverse documenten waarbij vooral is gezicht naar leerpunten rondom bewonerstevredenheid en gerelateerde onderwerpen (zoals drijfveren en barrières rondom het onderwerp energietransitie).

Keuze proeftuinen: Proeftuinen uit de eerste ronde waar al enige ervaring is opgedaan (ook door bewoners) met de proeftuinaanpak. Alleen proeftuinen die recent vergelijkbaar onderzoek hadden uitgevoerd is geadviseerd niet deel te nemen. De timing van het onderzoek maakte dat de deelname lager was dan gewenst. Hoewel de 7 proeftuinen een nette spreiding laten zien (stad/dorp, top-down/bottom-up benadering) maken we de expliciete kanttekening dat dit onderzoek geen representatief beeld geeft van de bewonerstevredenheid van alle proeftuinen. Het geeft een eerste indicatie en biedt vooral waardevolle lessen die voor alle proeftuinen waardevol kunnen zijn.

Doelgroep: bewoners van 7 proeftuinen (in 7 gemeenten) uit de eerste ronde van proeftuinen (resultaten zijn op totaalniveau over de 7 gemeenten heen geanalyseerd en gerapporteerd)

Steekproef: per deelnemende gemeente zijn bewoners uitgenodigd binnen de proeftuin, dus dát gebied waarbinnen de bewoners kunnen profiteren van de subsidie.

Doelgroep en steekproef

Omvang subgroepen:

	Leeftijd (n=)		Opleiding (n=)	De 7 gemeenten
18-44	187	laag	83	Drimmelen
45-64	271	midden	185	Eindhoven
65+	193	hoog	354	Oldambt-Eemsdelta
				Pekela
				Sliedrecht
				Tilburg
				Wageningen
	Koop/huur (n=)		Type aanpak (n=)	
koop	501	top-down	400	
huur	148	bottom-up	251	
	Stad/dorp (n=)		Aanbod gehad (n=)	
stad	259	ja	239	
dorp	392	nee	412	



Onderzoek in het kort (1/2)

Respons	Totaal zijn 7.938 huishoudens uitgenodigd deel te nemen aan het onderzoek. Netto hebben 670 bewoners (huishoudens) deelgenomen, een gemiddelde respons van 8%. Een respons tussen de 5% en 10% is gebruikelijk voor dergelijk type onderzoek. Door de weging op leeftijd en geslacht is het representatief op deze variabelen (zie Weging).
Veldwerk	Het veldwerk heeft plaatsgevonden vanaf zaterdag 16 januari t/m maandag 1 februari 2021. De gemiddelde invultijd van de vragenlijst bedroeg: 20 minuten
Weging	De 7 deelnemende gemeenten zijn afzonderlijk gewogen naar het profiel van de bruto steekproef op leeftijd en geslacht. Idealiter hadden we op een uitgebreider profiel variabelen gewogen, maar daarvoor waren de aantallen per proeftuin te beperkt. Omdat de respons over de 7 gemeenten vergelijkbaar was hebben we alle gemeenten naar rato (aantal respondenten) mee laten tellen in de steekproef. Alleen 1 gemeente is iets terug gewogen omdat daar de respons met 13% hoger dan gemiddeld was. Een groter gebied telt dus zwaarder mee dan een kleiner gebied.





MarketResponse

Data ▶ Insights ▶ Consultancy