

Hoe kan participatie van sociale huurders aan energierenovatie worden vergroot? Managementsamenvatting.



Scriptie Slawik Khatchatrian, TU/e, faculteit Bouwkunde, leerstoel Real Estate Management and Development.

Begeleiding: Robert van Dongen, Theo Arentze, Ioulia Ossokina

14 juni 2021, Eindhoven

Dit project wordt uitgevoerd met ondersteuning vanuit de MMIP 3&4 regeling van het Ministerie van Economische Zaken & Klimaat en het Ministerie van Binnenlandse Zaken & Koninkrijksrelaties.

scriptie opvragen: i.v.ossokina@tue.nl

Motivatie

Nederlandse woningcorporaties moeten de energie-efficiëntie van zo'n 2 miljoen woningen verbeteren om aan de klimaat- en milieudoelstellingen te voldoen. Hiervoor zijn verschillende energierenovatie maatregelen nodig (bijv. woningisolatie, zonnepanelen, warmtepomp). Deze maatregelen gaan meestal samen met een huurverhoging. Het aanbrenge van de maatregelen zorgt ook voor overlast. Als gevolg hiervan steunen huurders de renovatie niet altijd. Het verkrijgen van draagvlak bij de huurders voor energierenovaties is dus een belangrijke uitdaging voor de woningcorporaties. Daarom richt dit onderzoek zich op hoe het participatieproces van huurders is georganiseerd en hoe dit kan worden verbeterd. De centrale onderzoeksvraag is: *Hoe kan de participatie van sociale huurders in het besluitvormingsproces rond energierenovatie van sociale woningen worden vergroot, leidend tot een hoger acceptatieniveau?* De conclusies van het onderzoek moeten woningcorporaties een beter beeld geven van hoe ze participatie bij huurders beter kunnen stimuleren.

Methode en conceptueel model

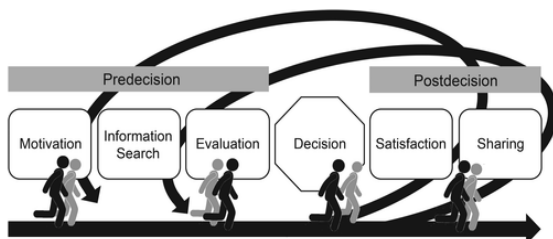
De onderzoeksmethode bestaat uit vier hoofdcomponenten: (1) literatuuronderzoek, (2) expertinterviews, (3) focusgroep discussies en (4) opzetten van een keuze-experiment.

Ten eerste werd literatuuronderzoek uitgevoerd om participatie te definiëren, te achterhalen waarom deze belangrijk is en wat de randvoorwaarden zijn.

Daarna zijn expertinterviews gehouden bij twee woningcorporaties en er zijn focusgroep discussies georganiseerd met de huurders van woningcorporatie Woonbedrijf die recent een complete verbouwing hebben meegemaakt. Het doel van de interviews en focusgroep discussies was om erachter te komen hoe participatie is georganiseerd, hoe deze werd ervaren en wat mogelijke verbeteringen zijn. De uitkomsten van de literatuurstudie en expertinterviews werden als input gebruikt tijdens de focusgroepen. In totaal zijn er zeven interviews en drie focusgroepen georganiseerd.

Ten slotte werd een opzet van een keuze-experiment ontwikkeld - een tool dat gebruikt kan worden om participatie bij de start van het renovatieproces te vergroten. Met dit experiment kunnen uit een brede populatie huurders gegevens worden verkregen over de voor hen belangrijkste stappen binnen het renovatieproces, hun voorkeuren en behoeften. De uitvoering maakt echter geen deel uit van deze scriptie.

Voor een conceptueel model van het renovatieproces (onderstaand figuur) werd vooral tijdens de focusgroep discussies een model van een klantreis gebruikt. Elke stap van de klantreis werd uitgebreid besproken met de huurders, met als doel te achterhalen waar mogelijke verbeteringen zitten.



Source: Hamilton et al. (2020)

Resultaten

Participatie wordt gedefinieerd als de interactie tussen burgers en beleidsmakers, die burgers de mogelijkheid biedt om beslissingen te beïnvloeden. In dit onderzoek gaat het om de interactie tussen de huurder en de woningcorporaties. Participatie is om drie redenen belangrijk: (1) voor effectievere besluitvorming: er wordt rekening gehouden met het perspectief van de huurder, waardoor beslissingen kunnen worden gebaseerd op de behoeften en voorkeuren van huurders, (2) het creëren van een vertrouwensrelatie: door samen te werken met de huurder kan een betere relatie tussen huurder en woningcorporatie worden opgebouwd, en (3) de kwaliteit van het beleid verbeteren door de aansluiting tussen de behoeften en de plannen te versterken. Al deze punten kunnen leiden tot een groter draagvlak voor renovatiemaatregelen. Aangezien de Nederlandse wet vereist dat minstens 70% van de huurders renovatieplannen moet accepteren, is het draagvlak voor plannen van groot belang.

Randvoorwaarden voor een succesvolle deelname zijn onder meer: (1) een vertrouwensrelatie tussen huurder en woningaanbieder, (2) goede informatievoorziening en goede communicatie en (3) duidelijke afspraken over het proces. Verder is het voor bewoners belangrijk om betrokken te zijn bij het proces wanneer de te nemen beslissingen hen aangaan. Door dit te doen en bewoners vroeg in het proces te betrekken, kan meer begrip en draagvlak voor de renovatiemaatregelen worden gecreëerd. Het is essentieel om mensen te blijven informeren over de motieven achter de genomen beslissingen.

Experts binnen de woningcorporaties (Woonbedrijf en WoCom) zijn het erover eens dat het moeilijker wordt om steun te krijgen van 70% van de huurders voor voorgenomen renovatieplannen. Tabel 1 vermeldt de belangrijkste mogelijke redenen die experts aangeven en biedt mogelijke oplossingen:

Conclusie/issue	Oplossing
A. Bewoners komen kennis te kort inzake de energie transitie in het algemeen.	Ontwikkeling van aanpakken waarmee deze kennis kan worden aangeboden in een vroege fase.
B. De bewonerspopulatie bestaat uit verschillende segmenten met diverse behoeften en voorkeuren. Het beter leren kennen van deze segmenten en de diverse behoeften is een belangrijke uitdaging.	Ontwikkel een tool waarmee de behoeften en voorkeuren van de verschillende bewoners segmenten in kaart kunnen worden gebracht.
C. Het energierenovatie proces is nog niet voldoende gestandaardiseerd. Elke renovatie is maatwerk en start min of meer vanaf scratch.	Het zou helpen om een handleiding te ontwikkelen voor energierenovaties, om het renovatieproces meer te standaardiseren.

Tabel 1: Issues en mogelijke oplossingen betreffende participatie: uitkomst van expert interviews

Een ander doel van deze studie was het onderzoeken van de behoeften en voorkeuren van bewoners met betrekking tot het proces van energiezuinige renovaties en hun participatie erin. Hiervoor is een conceptueel kader, de klantreis besproken met de bewoners. De klantreis is een afspiegeling van hoe een renovatietraject in het kader van energiebesparende maatregelen er uitziet. Tabel 2 vermeldt de belangrijkste conclusies en problemen en biedt mogelijke oplossingen.

Conclusie/issue	Oplossing
D. De allereerste stap in de klantreis (gemotiveerd raken om de woningen te renoveren) mist participatie-instrumenten. Bewoners willen graag eerder betrokken worden in het renovatieproces.	Ontwikkel tools/instrumenten om deelname aan het begin van de klantreis te faciliteren
E. In de overige stappen zijn bewoners tevreden met de informatie die ze krijgen en waarderen ze dat ze voldoende tijd hebben om zich te oriënteren en vragen te stellen over voorgenomen plannen. Over het algemeen zijn ze tevreden over de uitvoering van de renovatie.	--
F. Wanneer huurders alternatieve renovatiepakketten aangeboden krijgen om uit te kiezen, wordt hun participatiegevoel vergroot en zijn ze meer bereid om de renovatie te steunen.	Probeer bij elke renovatie de huurders een keuze uit minstens twee renovatiepakketten aan te bieden
G. Mensen worden beïnvloed door wat burens zeggen.	Dit biedt de mogelijkheid om sleutelfiguren in een wijk/complex aan te stellen en hen eerder dan de rest een renovatie aan te bieden. Op deze manier kunnen ze hun ervaringen met de rest delen.

Tabel 2: Issues en mogelijke oplossingen betreffende participatie: uitkomst van de focusgroepen

Door inzichten uit beide, de expertinterviews en de focusgroepen, te combineren, kan een belangrijke uitdaging worden geformuleerd: participatie aan het begin van de klantreis faciliteren, om de behoeften en voorkeuren van de huurders beter in kaart te kunnen brengen. We stellen een methodologie voor - een keuze-experiment - waarmee beide doelen op een praktische wijze kunnen worden bereikt. In een keuze-experiment wordt respondenten gevraagd om te kiezen uit twee of meer verschillende hypothetische energie renovatiepakketten. Deze lijken op echte pakketten die huurders later in de werkelijkheid zouden kunnen krijgen. De pakketten verschillen op een beperkt aantal door de onderzoeker opgegeven kenmerken. Op basis van de keuzes van respondenten en met behulp van statistische tools kunnen conclusies worden getrokken over de waarde die huurders hechten aan bepaalde attributen van de pakketten.

De opzet van het keuze-experiment in deze scriptie is opgesplitst in twee delen: het ene gaat over de pre-renovatiefase en het andere gaat over de renovatiefase. De kenmerken van de eerste zijn: timing van de eerste aankondiging van activiteiten, frequentie van communicatie en mate van invloed. De attributen van de tweede zijn: huurcompensatie, maximale huurverhoging, verhuizing tijdens werkzaamheden, maximale duur werkzaamheden en verbouwing badkamer, toilet en keuken. Op deze manier kunnen gegevens worden verzameld over twee afzonderlijke fasen binnen het participatie- en renovatieproces.

Conclusie en discussie

De belangrijkste punten uit dit onderzoek kunnen als volgt worden samengevat:

- Voor woningcorporaties is het van belang om huurders vroeg in het proces te betrekken, zeker als er keuzes worden gemaakt die hen aangaan. Dit helpt om al in het vroege stadium van het proces te achterhalen wat de behoeften en voorkeuren van huurders zijn.
- Voor woningcorporaties is het belangrijk om hun huurdersbestand te kennen. Op dit moment benaderen veel woningcorporaties alle huurders op dezelfde manier. Inzicht in de verschillen

tussen huurderssegmenten kan helpen om de redenen achter de lage deelname van bepaalde groepen te begrijpen en de communicatie met hen te verbeteren.

- Een keuze-experiment in een zeer vroege fase van het renovatieproces helpt de mensen te betrekken en hun voorkeuren te bestuderen.

Er zijn enkele beperkingen van de huidige studie die vermeld moeten worden. In dit onderzoek werden de focusgroep discussies beperkt door twee punten: (1) mensen met een immigratieachtergrond waren niet vertegenwoordigd, terwijl het een substantiële doelgroep is in de sociale huisvesting en (2) tijdens twee focusgroepen kwam slechts één persoon opdagen. Verder hebben slechts twee woningcorporaties deelgenomen aan dit onderzoek. Een bredere studie met meer woningcorporaties zou helpen om de belangrijkste conclusies over een bredere bevolking te testen.