

Communicatie en voorlichting naar huurders rondom verduurzaming

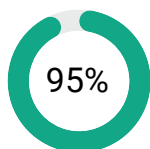
Praktische tips & aanbevelingen voor woningcorporaties

Afgelopen jaren zijn er in Nederland vele huizen verduurzaamd en er zullen nog zeker 2 miljoen woningen volgen komende jaren. Dit verbetert het wooncomfort, maar kan ook zorgen voor nieuwe problemen. Een geïsoleerde woning vraagt namelijk ander gebruik van de woning en technische installaties moeten op de juiste manier bedient worden. Dit onderzoek focust op de manier van communicatie vanuit woningcorporaties richting huurders voor, tijdens en na het renovatie traject. Middels interviews en vragenlijsten is het gebruik van de gerenoveerde woning onderzocht en de invloed daarop van voorlichting. Hieruit volgen praktische aanbevelingen om de communicatie rondom het renovatietraject te verbeteren.

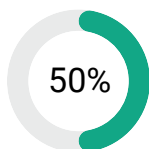
Belangrijkste resultaten

Er zijn in twee wijken in Arnhem en Ede vragenlijsten uitgezet onder 165 bewoners van verduurzaamde woningen, waarvan er 42 zijn ingevuld. Hieronder worden de belangrijkste resultaten weergegeven over hoe bewoners de communicatie hebben ervaren. Alle resultaten van het onderzoek, inclusief de bevindingen over het wooncomfort, zijn terug te vinden in het rapport welke te downloaden is op [de projectpagina](#).

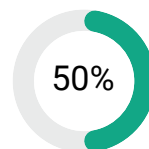
Van de respondenten:



ervaart 95% de informatie niet als te veel, wat duidt op goede acceptatie van meer informatie.

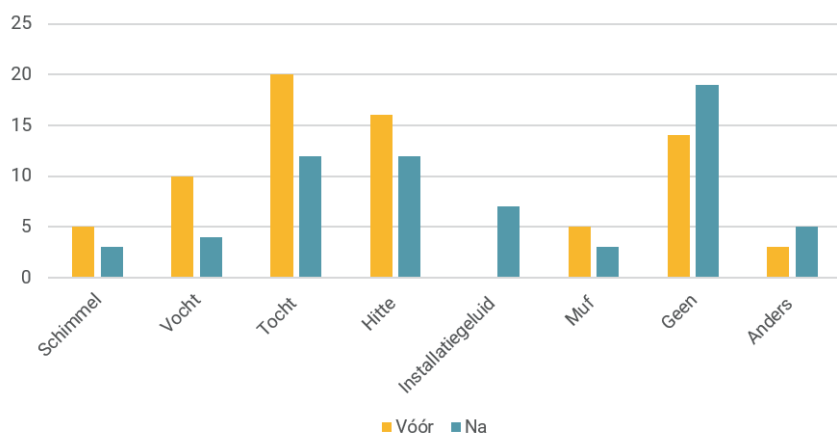


krijgt 50% de woning makkelijker warm in de winter.



verandert 50% wel eens handmatig de stand van de mechanische ventilatie.

Problemen in de woning vóór en na verduurzaming



De grafiek laat zien dat er minder problemen ervaren worden in de woning ná verduurzaming. Er zijn meer huurders die géén problemen ervaren.

Renovatie draagt bij aan een gezonder binnenklimaat.

Maar, tevredenheid over de woning wordt door meer factoren bepaald dan alleen het binnenmilieu. Zie voor tips de volgende pagina.

Communicatie met bewoners



Bied verschillende vormen van inspraak: Bespreek vooraf de verwachtingen over de mate van inspraak die mogelijk is. Combineer formele kanalen (zoals een bewonerscommissie en klankbordgroep) met laagdrempelige, informele manieren om mee te denken.



Geef belangrijke informatie via meerdere communicatiekanalen: Een gevarieerde communicatiestrategie is nodig om iedereen te bereiken.



Besteed aandacht aan goede nazorg: (Sommige) huurders hebben herhaaldelijke uitleg nodig over nieuwe technische installaties. Wanneer apparatuur enige tijd in gebruik is beklijft uitleg beter en is het effectiever. Ook uitleg in verschillende seizoenen kan helpend zijn.



Besteed in voorlichting óók aandacht aan tips om het huis koel te houden in de zomer: Neem dit ook mee in de verduurzamingsplannen; overweeg zonwering of aanbrengen van groen rondom de woning.

Factoren die de waardering op het eindresultaat beïnvloeden



Inspraak vergroot tevredenheid: Het is belangrijk om bewoners te betrekken bij de renovatieplannen en passende inspraak te organiseren, aangepast aan de bewonersdoelgroep. Biedt daarom op verschillende manieren, zowel formeel als informeel, mogelijkheid tot inspraak voor huurders.



Proces bepaalt beleving: De manier waarop het traject verloopt, heeft grote invloed op hoe bewoners het eindresultaat ervaren. Negatieve ervaringen tijdens de uitvoering werken door in het oordeel achteraf.

"Ons huis was de alleraatstte, we zaten vlak voor de bouwvak. Ze hebben het afgeraffeld. Er zijn veel open eindjes die nog steeds niet afgemaakt zijn."

"Toen ze klaar waren lager er zoveel scherpe dingen op straat, dat we met metaaldetectors de straat schoongemaakt hebben. Onze kinderen durfden we niet buiten te laten spelen!"

Factoren die bewonersgedrag beïnvloeden



Kies een simpel en eenduidig bedieningspaneel: De inrichting en werking van bedieningspanelen (bijv. van de mechanische ventilatie) bepalen hoe bewoners deze daadwerkelijk gebruiken.



Ondersteun met duidelijke instructiestickers: Plaats korte, praktische instructies bij installaties, zoals stickers bij bedieningspanelen van de mechanische ventilatie met uitleg over het gebruik.



Maak bewoners bewust over slim stroomgebruik: Geef na plaatsing van zonnepanelen heldere uitleg over slim stroomgebruik. Het vraagt gedragsverandering om rekening te houden met de zon bij het gebruik van apparatuur in de woning. Een sticker bij de apparaten ("Schijnt de zon? Zet mij aan!") kan hierbij ondersteunen.



Het rechter paneel wordt intuïtiever ervaren vanwege de 3 standen.