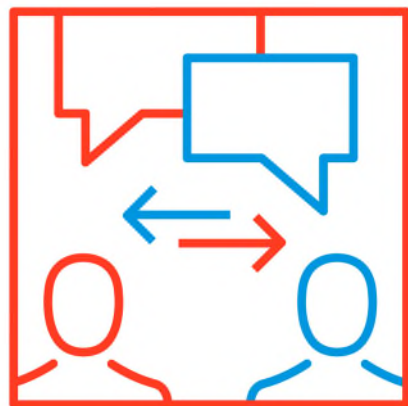


WARMING^{UP}
Innovatief Duurzaam Warmtecollectief



Project 6A

Perspectieven en motivaties bewoners

Handelingsperspectieven



Het doel van het WarmingUp 6A werkpakket ‘perspectieven en motivaties van bewoners’ is het verkrijgen van inzicht in de motivaties van bewoners t.a.v. collectieve warmtevoorzieningen, evenals het bieden van een aantrekkelijk handelingsperspectief voor betrokken partijen.

Deze rapportage is het eindproduct van drie jaar sociaalwetenschappelijk onderzoek naar de perspectieven en motivaties van bewoners t.a.v. collectieve warmtenetten en bouwt voort op onder meer een literatuuronderzoek, interviews, een vragenlijst en focusgroepen.

In twee eerder verschenen rapporten zijn het hieruit voortkomende analysekader en inzichten uitvoerig gerapporteerd. Waar in het [eerste](#)

[rapport](#) het analysekader centraal stond, bestond de kern van het [tweede rapport](#) uit de formulering van een set concept handelingsperspectieven, ofwel een serie handvatten voor warmte-actoren om de bewonersacceptatie van warmtenetten te vergroten.

In het afgelopen jaar zijn deze handelingsperspectieven nader getoetst, en daarmee aangescherpt, in een drietal praktijkcases. Het resultaat is opgetekend in deze rapportage.

Drie cases

In het derde en laatste jaar van WarmingUp (2022) zijn de concept handelingsperspectieven getoetst in drie cases. In deze rapportage komen – wanneer relevant - lessen uit deze cases terug bij de uitwerking van de handelingsperspectieven. Dit is bedoeld om de handelingsperspectieven nader te illustreren.

! Voor achtergrond en een uitgebreider kader van de geleerde lessen klik op de tegel van iedere case



Zutphen -
Helbergen



Rotterdam –
Bospolder
Tussendijken



Apeldoorn -
Kerschoten

Deze rapportage – waarin de aangescherpte handelingsperspectieven voor het vergroten van bewonersacceptatie centraal staan – is opgebouwd uit drie delen.

1. Deel één schetst hoe deze rapportage past binnen de drie jaar WarmingUp onderzoek, introduceert de centrale bouwstenen en uitgangspunten, en sluit af met een legenda om deel twee goed te begrijpen.
2. Deel twee vormt het hart van deze rapportage: hierin staan de aangescherpte handelingsperspectieven centraal. Deze handelingsperspectieven worden gepresenteerd per niveau van acceptatie. Te weten, sociopolitieke, proces- en productacceptatie. Om de handelingsperspectieven nader te concretiseren en de lessen te illustreren worden meerdere handelingsperspectieven nader uitgewerkt met voorbeelden uit de drie cases.
3. In het derde en concluderende deel wordt de methodologische verantwoording gepresenteerd en wordt er verwezen naar relevante andere producten en studies.

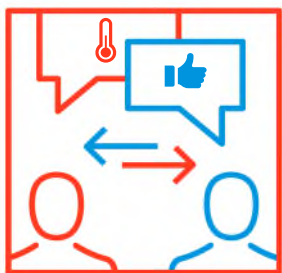
Inleiding



- In deze studie staat een analyse naar het concept bewonersacceptatie centraal. Hierbij zijn drie niveaus van acceptatie onderscheiden, waartoe een bewoner zich telkens in een andere rol toe verhoudt. Dit zijn sociopolitieke acceptatie, procesacceptatie en productacceptatie (zie [slide 7](#)).
- Er is geprobeerd beter te begrijpen waar deze niveaus van acceptatie mee samenhangen en wat hen verklaard. De aspecten die uit deze analyse naar voren zijn gekomen als voorspellend voor bewonersacceptatie voor warmtenetten noemen we voorspellende factoren. Deze zijn verschillend voor de drie niveaus van acceptatie (zie [slide 8](#)).
- De voorspellende factoren zijn niet voor alle bewoners gelijk en daarom zijn er subgroepen van bewoners onderscheiden o.b.v. socio-demografische factoren en waardeoriëntaties (zie [slide 9](#)).



Sociopolitieke acceptatie | Acceptatie van de maatschappelijke plannen voor een aardgasvrij Nederland. Bewoner in de rol van burger.



Procesacceptatie | Acceptatie van de manier waarop bewoners benaderd worden over aardgasvrij. Bewoner in de rol van buurtbewoner.



Productacceptatie | Acceptatie van de veranderingen in huis en de instemming tot aansluiting op een collectief warmtenet. Bewoner in de rol van eindgebruiker.



Sociopolitieke acceptatie



-  **Noodzaak** | Ervaren noodzaak van aardgasvrij verwarmen voor het tegengaan van klimaatverandering
-  **Houding** | Gepercipieerde belang van het aardgasvrij maken van woningen
-  **Eerlijkheid** | Verwachting of de kosten voor het aardgasvrij maken van woningen eerlijk verdeeld worden
-  **Vertrouwen** | Vertrouwen in de Nederlandse overheid
-  **Maatschappelijke kosten** | Zorgen over de maatschappelijke kosten van aardgasvrij

Procesacceptatie

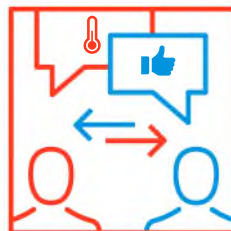


-  **Vertrouwen** | Vertrouwen in verschillende partijen betrokken bij aardgasvrij
-  **Verwachte invloed** | Mate waarin bewoners verwachten invloed te gaan hebben op de manier waarop de wijk aardgasvrij wordt gemaakt
-  **Afhankelijkheid leverancier** | De mate waarin bewoner de afhankelijkheid van één leverancier als problematisch beschouwen

Productacceptatie



-  **Persoonlijke norm** | Mate waarin bewoners zich schuldig zouden voelen als zij niet zouden overstappen op een aangeboden warmtenet
-  **Sociale norm** | Verwachting t.a.v. de handeling van burens (zouden burens overstappen – beschrijvende norm) en de houding van vrienden en familie (staan zij positief tegenover aardgasvrij – voorschrijvende norm)
-  **Kennisniveau** | Mate waarin bewoners denken voldoende kennis te hebben over de afweging goed te maken
-  **Veiligheid** | Mate waarin bewoners aardgasvrij wonen een veilig idee vinden
-  **Financieel risico** | Mate waarin bewoners aardgasvrij wonen beschouwen als financieel risicovol





Gemiddelde bewoner

Gemiddelde bewoner o.b.v. representatieve steekproef in stedelijke gebieden



Opleidingsniveau

- Basisschool t/m VMBO
- HAVO, VWO, MBO
- HBO, WO



Leeftijd

- 18-39 jaar
- 40-59 jaar
- 60 jaar en ouder



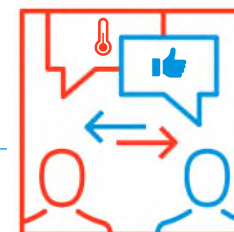
Type woning

- Koopwoning
- Huurwoning



Waardenoriëntatie

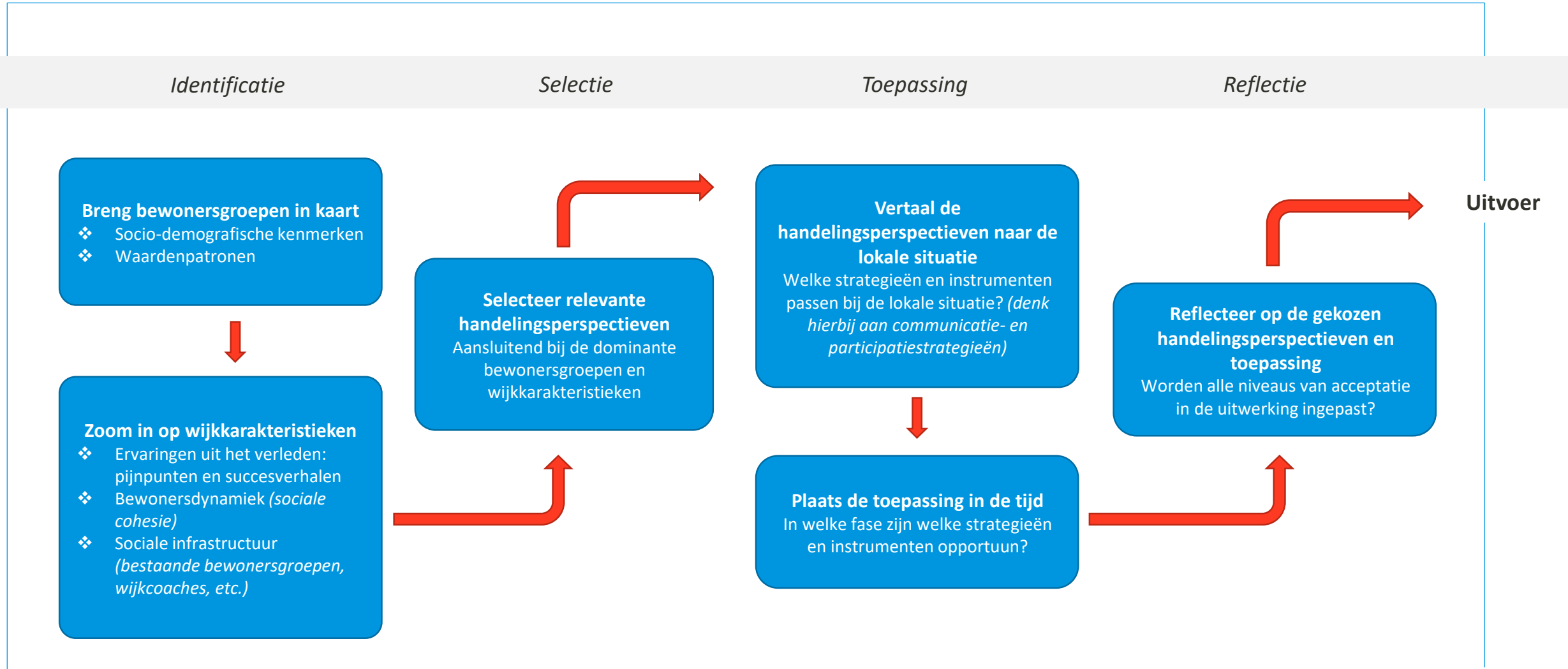
- Sterk biosferische waardenoriëntatie (*d.w.z. natuur en milieu als belangrijke drijfveer in het leven*)
- Zonder sterk biosferische waardenoriëntatie (*d.w.z. natuur en milieu niet als belangrijke drijfveer in het leven*)



- De handelingsperspectieven die in deze rapportage zijn ontwikkeld, zijn gebaseerd op empirisch onderzoek naar welke factoren voorspellend zijn voor de verschillende vormen van bewonersacceptatie van warmtenetten.
- De sociale acceptatie van een nieuwe techniek als collectieve warmtenetten is echter complex, onderhevig aan verandering, en verschilt van wijk tot wijk en van individu tot individu. De handelingsperspectieven zijn daarom geen pasklare antwoorden maar zijn bedoelt als handvatten om de acceptatie te verhogen.
- In de praktijk zal niet ieder handelingsperspectief nodig of toepasbaar zijn, dit hangt af van de het type project en soort buurt. Daarom begint het toepassen van de handelingsperspectieven (zie [slide 11](#)) met een **identificatie** van bewonersgroepen en wijkkarakteristieken. Op basis hiervan kan er een **selectie** van relevante handelingsperspectieven worden gemaakt en kunnen deze worden uitgewerkt voor de lokale **toepassing**. Tot slot is er ruimte voor **reflectie** op de mate waarin de verschillende handelingsperspectieven raken aan, en rekening houden met, de drie niveaus van acceptatie.
- Idealiter begint de uitwerking van handelingsperspectieven bij de identificatie en wordt geëindigd met reflectie, maar in de praktijk kan dit per wijk verschillen. Het stappenplan op de volgende slide is dan ook een ideaaltype, waar per wijkproces van kan worden afgeweken.

Toepassing handelingsperspectieven (ii)

WARMING^{UP}



Legenda

Titel handelingsperspectief

Niveau van acceptatie waar het handelingsperspectief op inspeelt

Sociopolitieke acceptatie



- Omschrijving handelingsperspectief

Duiding welke betreffende factoren een rol spelen bij dit handelingsperspectief

Factoren



Maatschappelijke kosten

Toelichting voor welke subgroepen de betreffende factoren het meest relevant zijn.

Subgroepen



Basisschool t/m VMBO

Sentiment open vragen

Aanvulling handelingsperspectief met input van bewoners op open vragen in de vragenlijst

Na een deel van de handelingsperspectieven volgt een of meerdere slide(s) waarin de toepassing van het handelingsperspectief vanuit de praktijk wordt toegelicht

Zutphen



Rotterdam



Apeldoorn



Uitwerking handelingsperspectieven



Sociopolitieke acceptatie



Noodzaak aardgasvrij uitleggen, benadrukken en kaderen

**Sociopolitieke
acceptatie**



De overtuiging dat het aardgasvrij maken van woningen noodzakelijk is voor het tegengaan van klimaatverandering is voor vrijwel alle groepen bewoners een sterke voorspeller voor sociopolitieke acceptatie. Desondanks blijkt dat dit gevoel van noodzaak lang niet door alle bewoners ervaren wordt. Het uitleggen en benadrukken van de noodzaak van aardgasvrij, en warmtenetten specifiek, is dan ook van belang voor het vergroten van bewonersacceptatie.

Hierbij kan ervoor gekozen worden dit nadrukkelijk te benoemen of te kaderen binnen bepaalde ontwikkelingen. Zo blijkt uit ons onderzoek dat sommige bewoners het idee hebben dat Nederland het 'beste jongetje van de klas' wil zijn (in verhouding tot de rest van Europa). Dit terwijl de energie-mix in Nederland relatief weinig hernieuwbare bronnen bevat in vergelijking tot andere Europese landen [1]. Ook blijkt uit de reacties dat veel bewoners de ambities van het klimaatakkoord te hoog vinden.

Tot slot kan het kaderen en uitleggen van de noodzaak ook gedaan worden vanuit een ander narratief dan voor het tegengaan van klimaatverandering. De maatschappelijke wens om onafhankelijk te worden van Russisch gas kan hierin bijvoorbeeld een rol spelen.

Strategie opties:

- *Potentiële winst benadrukken: nu investeren kan veel voordelen bieden*
- *Ontwikkelingen Nederland in (Europese) context plaatsen*
- *Aardgasvrij motiveren vanuit een ander narratief dan gedaan wordt in het klimaatakkoord (tegengaan klimaatverandering), zoals het onafhankelijk worden van gasleveringen vanuit het buitenland en de fluctuaties op de internationale energiemarkt*

Factoren



Noodzaak

Subgroepen



*Alle bewoners
subgroepen m.u.v.
Basisschool t/m VMBO*

Sentiment open vragen

- *Overstap Duitsland op gas verwarrend voor bewoners*
- *Nederland als 'beste jongetje van de klas'*

Toepassing – Strategieën in Rotterdam:

Breng een duidelijke boodschap

In het beschrijven van de noodzaak voor aardgasvrij wordt in Rotterdam de nadruk gelegd op de bijbehorende woningverbeteringen die worden doorgevoerd. Uit interviews met bewoners bleek dat sommige bewoners in Rotterdam vergaten dat het ging om aardgasvrij wonen omdat zij ook een woningverbetering kregen naast de overstap van gas naar warmte. Omdat de onderdelen die nodig zijn voor een aansluiting op warmte niet gericht zijn op woningverbetering, ligt verwarring en teleurstelling over die onderdelen (ombouw afleverset, leidingwerk) op de loer. Het is dus aan te bevelen duidelijk te zijn over wat waarvoor is. **Nieuwe kozijnen zijn er om energie te besparen en de woning mooier te maken. De afleverset is er omdat we aardgasvrij willen verwarmen.***

**N.B. Havensteder, Eneco en de Gemeente Rotterdam onderzoeken welke (kleine) esthetische/functionele woningverbeteringen er gewenst en mogelijk zijn in combinatie met b.v. de afleverset (zie productacceptatie) zodat er in de toekomst mogelijk sprake is van een (kleine) woningverbetering.*

Rotterdam



Meesten geen opleiding of Basisschool t/m VMBO, enkele Mbo'ers en hoger opgeleiden.



Beschouwen zichzelf vaak niet als duurzaam, maar vinden het wel belangrijk



Huurders, vooral alleenstaanden

In Rotterdam gaat de aanleg van het warmtenet samen met verbeteringen van de woningen, o.a. kozijnen en isolatie.

Aardgasvrij koppelen aan personen, gebeurtenissen en lokale omstandigheden

**Sociopolitieke
acceptatie**



Voor de ontvankelijkheid van de boodschap rondom het 'waarom' van een warmtenet maakt het uit *wie* deze uitdraagt en *hoe* deze wordt uitgedragen. De boodschap zal mogelijk eerder worden aangenomen wanneer deze wordt uitgedragen door afzenders die bewoners kennen, zoals specifieke personen, platforms of organisaties. Daarnaast kan de boodschap specifiek worden gelinkt aan bepaalde gebeurtenissen of kenmerken van de lokale omgeving om de urgentie of noodzaak te benadrukken. Deze koppelingen maken de aanleg van een warmtenet tijd en plaatsgebonden. Hierdoor kan deze maatschappelijke gebeurtenis (Nederland wordt aardgasvrij) bewoners meer aanspreken en gelinkt worden aan omstandigheden die zij belangrijk vinden. Voorbeelden hiervan zijn de aardbevingen in Groningen of geopolitieke ontwikkelingen rondom bijv. het afnemen van Russisch gas.

Strategie opties:

- Aardgasvrij koppelen aan (actuele) gebeurtenissen om aan te sluiten bij waardeoriëntatie (b.v. gasboring onder de Waddenzee voorkomen als argument voor aardgasvrij sluit aan bij biosferische waardenoriëntatie), of aardbevingen in Groningen om aan te sluiten bij solidariteit die bewoners ervaren.
- Boodschap laten uitdragen door een partij die vertrouwd wordt door bewoners(-subgroep)

Factoren



Noodzaak



Vertrouwen

Subgroepen



Gemiddelde
bewoner

Sentiment open vragen

- Bewoners willen solidair zijn met de Groningers door minder aardgas te gebruiken
- Bewoners bagatelliseren de bijdrage van Nederland aan het klimaatprobleem

Voorbeelduitwerking – Aardgasvrij koppelen aan personen, gebeurtenissen en lokale omstandigheden

WARMING^{UP}

Zutphen



Laag vertrouwen in de landelijke politiek

Het vertrouwen in de landelijke overheid van de bewoners in Helbergen wordt door verschillende praktijkexperts als laag ingeschat. Bewoners worden beschreven als met hun rug naar de politiek staand. Dit kan naast een laag vertrouwen ook op een meer onverschillige houding duiden.

Toepassing – Strategieën in Zutphen:

Het voordeel van de IJssel als lokale bron

Als belangrijkste verhaallijn om de overstap op het warmtenet te motiveren wordt het lokale karakter van de bron van de warmte benoemd, namelijk de rivier de IJssel. De IJssel wordt als iets gemeenschappelijks gezien, en de warmte-energie die hieruit gewonnen kan worden ook. Hierbij wordt getracht de nadruk te leggen op het gegeven dat het fijn is om zo dichtbij een bron als de IJssel te wonen en dat daar dankbaar gebruik van kan worden gemaakt om woningen te verwarmen.

Globaal: verbinden aan ontwikkelingen energiemarkt

Daarnaast geven de praktijkexperts aan te willen benadrukken dat Helbergen, door gebruik te maken van een lokale bron (met een warmtenet), minder afhankelijk zal zijn van de turbulente internationale energiemarkt (en b.v. Russisch gas) en fluctuaties in prijzen.

Instrumenten

De verhaallijn die in Zutphen wordt toegepast rondom het gebruik van een lokale bron en de onafhankelijkheid van de internationale energiemarkt wordt toegepast in verschillende instrumenten, waaronder:

- **Animatievideo:** A.d.h.v. een (te ontwikkelen) animatievideo zal de keuze voor een warmtenet worden uitgelegd. In deze video zal worden teruggekeken (wat is de oorsprong van het project), maar wordt er vooruit gekeken (welke stappen komen er aan). Mogelijk krijgen ook bewoners een rol in de video. Hierbij denken zij vooral aan een momenteel al betrokken bewonersgroep
- **Buurtagenda:** Er wordt een buurtagenda opgesteld met hierin een overzicht van belangrijke evenementen en inspraakmomenten
- **Wijkwarmteplan:** Om steun te krijgen van de gemeenteraad en om bewoners te laten zien dat deze achter het plan staan wordt er een wijkwarmteplan opgesteld. Dit is een document waarin de basisuitgangspunten van het plan worden vastgelegd



Leg de verdeling van maatschappelijke kosten uit

Sommige bewonerssubgroepen verwachten dat de kosten voor aardgasvrij niet eerlijk verdeeld gaat worden. Door kosten ook op maatschappelijk niveau te bespreken en te benoemen kan hier duidelijkheid over worden gegeven. Hierbij is het belangrijk dat bewoners de afzender van deze informatie vertrouwen.

Een aspect dat hierbij goed is te benoemen is dat sommige subgroepen momenteel een laag vertrouwen hebben in de overheid.

Strategie opties:

- *Verbindt de doelstellingen aan partijen die bewoners vertrouwen, of aan andere maatschappelijke doelstelling zoals het tegengaan van armoede, of het vergroenen van buurten*
- *Laat zien welke stappen er gezet worden in de verschillende woningtypen en wie de kosten hiervan draagt*
- *Uitgangspunten rondom kostenneutraliteit relateren aan maatschappelijke doelstellingen*

Factoren	 <i>Maatschappelijke kosten</i>	 <i>Vertrouwen</i>
Subgroepen	 <i>Zonder sterk biosferische waarden-oriëntatie</i>	 <i>Basisschool t/m VMBO</i>

Sentiment open vragen

- *Bewoners geven aan aardgasvrij in nieuwbouw te steunen, maar lijken te twijfelen over de toepassing in bestaande bouw*
- *Vooraf bewoners van sociale huur maken zich zorgen over de maatschappelijke kosten*

Sluit aan bij ervaringen en perspectief bewonerssubgroepen

Sociopolitieke
acceptatie



Voor verschillende bewonersgroepen zijn verschillende factoren voorspellend voor hun acceptatie. Bewoners met natuur en milieu als belangrijke leidraad in hun leven (een sterk biosferische waardeoriëntatie) ervaren de noodzaak om van het aardgas af te gaan als relatief sterk en vinden aardgasvrij wonen belangrijk (positieve houding).

Bewoners zonder sterke biosferische waardeoriëntatie ervaren de noodzaak veel minder en vinden aardgasvrij ook enigszins onbelangrijk. Hierbij is het goed te benadrukken dat deze factoren ook voor hen wel belangrijke voorspellers zijn. Hun lage inschatting van de noodzaak en enigszins negatieve houding voorspellen een lagere mate van acceptatie, terwijl een positievere score op deze factoren een hogere mate van acceptatie voorspelt. Het lijkt dus belangrijk om de noodzaak van aardgasvrij bij deze groep te benadrukken. Daarnaast kan het ook helpen een ander narratief te kiezen.

Strategie opties:

- *Bewoners met sterk biosferische waardenoriëntatie: aardgasvrij te verbinden aan een actualiteit die deze groep aanspreekt zoals de plannen voor gaswinning onder de Waddenzee. Deze gaswinning heeft mogelijk milieuschade tot gevolg en aardgasvrij zou een manier kunnen zijn om dit te voorkomen*
- *Bewoners zonder sterk biosferische waardenoriëntatie: gezien milieu- en natuurwaarden voor deze bewoners geen belangrijke leidraden in hun leven zijn, kan het voor hen helpen de noodzaak a.d.h.v. andere argumenten te benadrukken, zoals b.v. problemen met de gaswinning in Groningen*

Factoren



Houding

Subgroepen



Waardenoriëntatie van
verschillende groepen

Procesacceptatie



Investeer in een persoonlijke benadering

Procesacceptatie



De mate waarin bewoners vertrouwen hebben in betrokken partijen is een belangrijke voorspeller voor procesacceptatie. Over het algemeen hebben bewoners 'enigszins vertrouwen' in verschillende partijen (waaronder buurtbewoners, commerciële warmteleveranciers, warmteleveranciers zonder winstoogmerk en de gemeente). Hierbij moet natuurlijk wel gesteld worden dat vertrouwen moeilijk te generaliseren is en sterk afhankelijk is van b.v. de context, de contacten en eerdere ervaringen in het verleden.

Het is te verwachten dat de manier waarop partijen in contact treden met bewoners invloed kan hebben op het vertrouwen dat bewoners in deze partijen hebben en op hun acceptatie van het proces. Een persoonlijke benadering kan in de ervaring van warmte-experts bijdragen aan het opbouwen en vergroten van vertrouwen.

Strategie opties:

- Duidelijke en persoonlijke communicatie
- Rekening houden met de kenmerken van bewoners, de wijk en ervaringen uit het verleden
- Bespreek de uitgangspunten met bewoners en deel kennis met elkaar

Factoren



Vertrouwen

Subgroepen



Gemiddelde
bewoner



Huurders

Sentiment open vragen

- Bewoners ervaren de manier waarop zij benaderd zijn als onpersoonlijk en onduidelijk.

Toepassing – Strategieën in Rotterdam:

Huurders van de sociale huurwoningen in de onderzochte pilot in Rotterdam die zijn overgestapt van aardgas naar stadsverwarming zijn erg te spreken over het persoonlijke contact met een sociaal begeleider. De sociaal begeleider helpt met vragen en praktische zaken zoals hoe je een eitje kookt op inductie. Zij maakt veel goed voor ‘mensen op kantoor’ die de bewoners als ver weg ervaren. Persoonlijke contactmomenten bleken hierbij zeer waardevol.

- **Investeer in mensen die dichtbij de bewoners staan, zoals sociaal begeleiders.** Niet alle bewoners zijn even mondig of kunnen hun wensen duidelijk over het voetlicht brengen, waardoor sommige bewoners meer worden gehoord dan anderen. Huurders vroegen om iemand bij wie zij hun zorgen, vragen en wensen konden uitspreken voor, maar vooral ook tijdens *en* na de werkzaamheden gerelateerd aan de overstap naar stadverwarming en de woningverbetering die parallel daaraan werd gerealiseerd. Huurders namen geen genoegen met iemand (een aannemer) die niet eindverantwoordelijk is voor wat er gebeurt
- **Onderzoek welke persoonlijke wensen bewoners hebben.** Er bleek meer hulp nodig voor huurders. Een idee waar de betrokken corporatie, gemeente en energieleverancier nu werk van willen maken is het onderzoeken van deze zorgbehoeften, en in vervolgprojecten een strippenkaart aanbieden waarmee bewoners nazorg kunnen ‘afstempelen’ zoals b.v. een uurtje hulp van iemand die de woning helpt opruimen voor of na de werkzaamheden, partijen helpt nabellen als er vragen zijn over b.v. een contract, etc.
- **Bekijk op persoonlijk niveau welke kosten iemand heeft gemaakt.** De kosten per huishouden bleken nogal uiteen te lopen. In Rotterdam was de hoogte van de vergoeding die beschikbaar was (500 euro) niet voor iedereen toereikend. Sommigen hadden schade aan een tapijt of een te krap gordijn om de extra leidingen te kunnen afdekken

Rotterdam



Meesten geen opleiding of Basisschool t/m VMBO, enkele Mbo'ers en hoger opgeleiden.



Beschouwen zichzelf vaak niet als duurzaam, maar vinden het wel belangrijk



Huurders, vooral alleenstaanden

In Rotterdam gaat de aanleg van het warmtenet gepaard met verbeteringen van de woningen, o.a. kozijnen en isolatie.

Laat de boodschap en timing aansluiten bij de belevingswereld van bewoners

Procesacceptatie



Naast de manier waarop bewoners benaderd worden, kan ook de boodschap wel of juist niet aansluiten bij de belevingswereld van bewoners en/of de fase van het overstapproces waar zij zich in bevinden. Een te groot verschil in kennisniveau tussen bewoners onderling en betrokkenen kan een participatieproces bemoeilijken. Door een gedeelde kennisbasis te creëren en deze ook stap voor stap door te nemen met bewoners stelt hen in staat om een goede afweging te maken. Hierbij gaat het zowel om het aanbieden van kennis, maar ook om de timing hiervan.

Strategie opties:

- Bespreek de uitgangspunten met bewoners en deel kennis met elkaar ("joint fact finding")

Factoren



Vertrouwen

Subgroepen



Gemiddelde
bewoner

Sentiment open vragen

- Bewoners hebben soms het gevoel dat er een focus ligt op technische kennis, terwijl zij hier geen behoefte aan hebben.

Bied mogelijkheid tot invloed

Procesacceptatie



De mate waarin bewoners verwachten invloed te kunnen hebben op de manier waarop hun wijk aardgasvrij wordt gemaakt is een sterke voorspeller voor acceptatie voor bewoners in het algemeen en voor de subgroep bewoner-eigenaren specifiek. Hierbij is het opvallend dat een aanzienlijk deel van bewoners aangeeft niet betrokken te willen worden bij de manier waarop hun wijk aardgasvrij wordt gemaakt. Bewoners lijken het dus belangrijk te vinden een optie te hebben om invloed uit te oefenen, ondanks dat zij niet altijd de behoefte tonen dit ook werkelijk te doen. Zelfs wanneer bewoners geen animo tonen betrokken te raken bij de plannen voor aardgasvrij, is het dus wel van belang ze deze optie te bieden. Daarnaast zou er ook gezocht kunnen worden naar vormen van invloed die weinig betrokkenheid vereisen, zoals een stemming.

Het is hierbij van belang duidelijk te zijn over de procesgang en de momenten van inspraak (wie, wanneer, waarover en hoe).

Strategie opties:

- *Invloed kan ook op manieren die weinig moeite kosten voor bewoners, zoals via een stemming*
- *Nodig 'bekende' bewoners uit hun stem te laten horen in een planvormingsproces (bijv. winkeliers van buurtwinkels of voorzitters van een buurtraad). Deze 'bekende' bewoners worden mogelijk meer erkend door buurtbewoners en kunnen potentieel anderen vertegenwoordigen*

Factoren	 Verwachte invloed
Subgroepen	  Gemiddelde bewoner Koop

Voorbeeld uitwerking – Bied mogelijkheid tot invloed

WARMING^{UP}

Toepassing – Strategieën in Zutphen:

Duidelijkheid over inhoud en vorm van invloed: Een deel van de keuzes is al gemaakt. De praktijkexperts willen duidelijk in kaart brengen waar (en hoe) bewoners invloed kunnen hebben en waar niet.

De behoeften breed verzamelen: B.v. bij de projecten gericht op de leefbaarheid en/of vergroening van de buurt willen de praktijkexperts de bewonersbehoefte breed ophalen. Uit eerdere gesprekken bleken bewoners behoeften te hebben t.a.v. het typen bomen in de buurt en de ervaren (on)veiligheid.

Nodig iedereen uit, ook als je geen interesse verwacht: Volgens verschillende praktijkexperts is de sociale betrokkenheid in Helbergen relatief laag. Daarom vinden de praktijkexperts het belangrijk om 'breed' uit te nodigen. Uit analyse blijkt dat ondanks dat bewoners hier niet altijd gebruik van willen maken, het voor hen toch van belang is het aanbod tot inspraak te ontvangen. De praktijkexperts willen deze manier van inspraak eenvoudig en zo toegankelijk mogelijk vormgeven.

Koppelprojecten: De praktijkexperts koppelen het warmtenet aan projecten gericht op het verbeteren van de leefbaarheid van de wijk. In de herinrichting zullen de bewoners inspraak krijgen. Het is nog niet besloten hoe dit wordt vormgegeven.

Instrumenten:

Maquettes/voorbeelden: Om de invloed van inwoners te verduidelijken willen de praktijkexperts gebruik maken van gevisualiseerde keuzevoorbeelden d.m.v. maquettes of tekeningen. Volgens hen verkleinen deze keuzeopties, in vergelijking met een vrije oproep, de drempel om mee te denken over b.v. de inrichten van de wijk.

Zutphen



Het warmtenet in Helbergen sluit voornamelijk huurwoningen aan



Bewoners hebben soms het gevoel dat er over, en niet met hen beslist wordt.

Voorbeeld uitwerking – Bied mogelijkheid tot invloed

Toepassing – Strategieën in Apeldoorn:

- *Bewoners opties bieden betrokken te zijn bij de ontwikkeling en planvorming voor aardgasvrij*
- *Zorg ervoor dat er iets te kiezen valt*
- *Ontwikkel mogelijkheden tot inspraak in verschillende fasen in het proces- sommige bewoners zijn er pas later aan toe naarmate de plannen concreter worden voor de eigen woonomgeving*

Instrumenten:

Warmtewerkgroep: In Kerschoten bestaat een warmtewerkgroep. Hierin geven bewoners van verschillende woningtypen in de wijk en met verschillend niveaus van deskundigheid en opleiding, en met gedeelde betrokkenheid bij duurzaamheid in de wijk, hun visie op voorstellen van de projectwerkgroep die het ontwikkelingsproces van het warmtenet trekt. De werkgroep functioneert als klankbordgroep van o.a. de criteria voor aanbesteding en gunning warmteleverancier, en hebben stem gehad in de selectiecommissie voor de warmteleverancier.

Ervaringen: Aspecten die de warmtewerkgroep extra onder de aandacht hebben gebracht voor de ontwikkeling van een warmtenet zijn: i) het belang van het hebben van één aanspreekpunt voor klanten van het warmtenet (dit is van belang omdat er gekozen wordt voor een gesplitst model waarin de warmteleverancier niet de infrastructuur beheert); ii) de mogelijkheid om de warmtelevering te beëindigen; en iii) wat er concreet moet gebeuren in een woning (b.v. wijziging in de meterkast, de vraag of aansluiting via het dak zonder asbestverklaring mogelijk is). De leden voelen zich onvoldoende deskundig om keuzes op detail te beoordelen. Dit punt wordt geadresseerd doordat de werkgroep betrokken is in een adviserende rol.

Afnemerscoöperatie (verkenning): Op verzoek van de warmteleverancier wordt onderzocht of ook tijdens de operationele fase van het warmtenet inspraak mogelijk is van warmteafnemers in een coöperatief model. De leden van de afnemerscoöperatie zijn dan de warmteafnemers (zowel huurders als bewoners van koopwoningen).

Inspraak over de planning: Bij de realisatie van het warmtenet kunnen bewoners worden betrokken bij de planning om de overlast te beperken zoals in inspraak over de planning van aansluiting zelf.

Apeldoorn



Bewoners van alle type woningen.

De mogelijkheden voor invloed vanuit bewoners verschilt voor de fasen in het proces. In de eerste fasen van het ontwikkelingsproces van het warmtenet was een kleine groep bewoners betrokken bij de keuzes in het proces en is de grote groep bewoners vooral geïnformeerd over uitkomsten. Het ontwikkelingsproces was gericht op de keuze voor bewoners al dan niet het aanbod te accepteren. Nadat de beslissing is genomen of een warmtenet definitief zal worden gerealiseerd komen nieuwe mogelijkheden voor invloed aan de orde.

Toepassing – Strategieën in Rotterdam:

Uit de analyse van de landelijke vragenlijst blijkt dat vooral onder woningeigenaren het hebben van invloed een belangrijke samenhang heeft met de acceptatie van hoe 'aardgasvrij' georganiseerd wordt in hun wijk. In de gesprekken met huurders in Rotterdam waren er ook een aantal mensen die meer invloed hadden gewild, met name op de organisatie in de straten rondom de flats, en op de afspraken die de gemeente maakt met de energieleverancier.

- Meerdere huurders ervaren de langdurige **afhankelijkheid van een leverancier** als problematisch. Huurders dachten dat hun vroegere en eigen gekozen leverancier goedkoper was en vinden het raar dat ze nu met stadsverwarming 30 jaar gebonden zitten aan een contract. Eneco onderzoekt in reactie daarop naar mogelijkheden tot het kiezen voor bespaaropties binnen het contract (b.v. lagere vastrechtkosten in combinatie met hogere variabele kosten) om tegemoet te komen aan de wens ergens **een keuze** over te **hebben**.
- Huurders hebben wensen voor de gemeente over looproutes bij opgelegde straten en vaste plaatsten voor afvalcontainers. Ideeën kwamen o.a. van huurders die fulltime werken. Zij kunnen echter hun ideeën niet goed kwijt door een gebrek aan **contactmogelijkheden buiten werktijden**.

Rotterdam



Meesten geen opleiding of Basisschool t/m VMBO, enkele Mbo'ers en hoger opgeleiden.



Beschouwen zichzelf vaak niet als duurzaam, maar vinden het wel belangrijk



Huurders, vooral alleenstaanden

In Rotterdam gaat de aanleg van het warmtenet samen met verbeteringen van de woningen, o.a. kozijnen en isolatie.



Overweeg de representativiteit van betrokkenen

Een manier om bewoners invloed te geven op de manier waarop hun wijk aardgasvrij wordt gemaakt, is door te werken met vertegenwoordigers of een klankbordgroep. Deze vertegenwoordigers of klankbordgroepleden worden betrokken bij de planvorming en kunnen namens de bewoners beslissingen maken of meningen delen. Een belangrijk aandachtspunt hierbij is de representativiteit van de gekozen vertegenwoordiger: zowel wat betreft de representativiteit voor de wijk zelf, als de mate waarin deze vertegenwoordigers door de bewoners worden erkend.

Strategie opties:

- *Vertegenwoordigers kunnen op verschillende manieren worden geselecteerd of uitgenodigd. Dit kan middels vrijwillige aanmelding (mogelijk niet representatief, wel gemotiveerd), door gebruik te maken van bestaande netwerken (meer representatief, mogelijk niet gemotiveerd), of door ruimtelijke clustering (meer representatief, motivatie onbekend)*

Factoren	 Verwachte invloed
Subgroepen	 Gemiddelde bewoner

Toepassing – Strategieën in Zutphen:

Voortbouwen op bestaande netwerken: In Helbergen is er momenteel (2022) een actieve bewonersgroep met ca. 15 leden. Ondanks dat deze groep niet representatief is voor de buurt, is dit volgens de praktijkexperts wel een interessante groep omdat zij actief en gemotiveerd zijn om mee te denken over de ontwikkelingen in de buurt. De praktijkexperts geven aan daarom te werken met twee strategieën:

1. **Het versterken en verbreden van bestaande groep:** Door andere bewoners(-groepen) te informeren over het bestaan van deze groep, kan de bestaande groep worden uitgebreid. Hierdoor kan deze groep in de loop van de tijd representatiever worden voor de buurt.
2. **Het vergroten van de zichtbaarheid:** Door de huidige bewonersgroep zichtbaarder te maken voor de rest van de buurt kan de mate waarin de andere buurtbewoners hen herkennen als vertegenwoordiger worden vergroot. Dit kan door hen op nemen in uitingen zoals folders, filmpjes of buurtkrantjes.

Instrumenten:

- **Deur tot deur:** Er is een plan om van deur tot deur langs te gaan bij bewoners om te spreken over het warmtenet en eventuele vragen te beantwoorden
- **Gratis activiteiten:** Er zijn verschillende activiteiten georganiseerd door verschillende praktijkexperts en er staan ook nog activiteiten op de agenda, zoals bewonersavonden, een bingo, een braderie en een barbecue
- **Seniorengroep:** Er is een bestaande seniorengroep in de wijk waar de praktijkexperts mee in gesprek willen gaan
- **Succesverhalen:** De praktijkexperts willen een moment organiseren waarop bewoners uit andere buurten in Nederland die op een warmtenet zijn aangesloten worden uitgenodigd om hun ervaringen te delen met de betrokken bewoners

Zutphen



Lage sociale cohesie en een zwakke sociaal economische positie van bewoners kenmerken de wijk

Toepassing – Strategieën in Apeldoorn

Zorg voor vertegenwoordiging van verschillende bewonersgroepen in de ontwikkeling en planvorming voor aardgasvrij

Instrument:

Vertegenwoordiging van bewoners van huur- en koopwoningen in de warmtewerkgroep

In Kerschoten is er een warmtewerkgroep waarin bewoners zijn vertegenwoordigd om mee te denken over het warmtenet en de projectpartners te adviseren. Deelnemers van de warmtewerkgroep zijn particuliere en sociale huurders en mensen met een eigen woning, en vertegenwoordigers van huurdersbelangenverenigingen. De leden hebben op het gebied van energie verschillende kennisniveaus (tot energiecoach). Zij hebben een gemeenschappelijke belangstelling in duurzaamheid van de wijk, maar de leden zijn niet allen voorstander van een warmtenet. Het opleidingsniveau van de leden varieert van laag tot hoog.

Ervaring met de warmtewerkgroep leert dat de vertegenwoordiging een lastig te hanteren principe is. De leden geven aan dat zij als individu slechts zichzelf en niet een hele groep (type woning of buurt) kunnen of willen vertegenwoordigen. Het is extra lastig om huurders van particuliere verhuur betrokken te houden. Dit heeft niet zozeer te maken met belangstelling om inspraak te hebben maar wel met het gevoel dat de bewoner geen invloed heeft op de eigen situatie (een persoon stopte als lid van de warmtewerkgroep want "mijn verhuurder wil toch niets".) Als groep zijn de leden succesvol geweest in het inbrengen van het "bewonersperspectief" zoals uitgewerkt in handelingsperspectief '[Bied mogelijkheid tot invloed](#)'.

In de communicatie met de wijk wordt het feit ingezet dat deze warmtewerkgroep met wijkbewoners bestaat. Uit interviews in de wijk blijkt dat het wordt gewaardeerd dat bewoners betrokken zijn bij de (advisering over) de ontwikkeling voor het warmtenet.

Apeldoorn



In Kerschoten is een warmtewerkgroep gevormd met bewoners. De werkgroep vertegenwoordigt verschillende opleidingsniveaus; alle typen woning; De werkgroep vertegenwoordigt vooral mensen met biosferische waardenoriëntatie.



Kies een andere aanpak voor huur en koop

Analyse van de procesacceptatie van bewoners van huur en koopwoningen laat een duidelijk verschil zien. Waar voor huurders vooral vertrouwen een belangrijke voorspeller is voor acceptatie, is voor bewoner-eigenaren juist de verwachte invloed in de wijk en tevens de afhankelijkheid van één leverancier van belang.

In het ontwerpen van een procesgang voor deze groepen kan er rekening gehouden worden met deze verschillen. Het type informatie waar deze twee bewonersgroepen behoefte aan hebben kan b.v. anders zijn. Om aan te haken bij het belang dat huurders geven aan vertrouwen en een nette procesgang kan er voor hen vooral duidelijkheid geschapen worden over de tijdslijn en de verwachtingen m.b.t. de bewoners.

Voor bewoner-eigenaren kan de keuze voor de overstap op aardgasvrij, anders dan voor huurders, veel meer als individuele keuze voelen. Zoals gesteld is voor hen de mate waarin zij verwachten invloed te kunnen hebben op de manier waarop hun wijk aardgasvrij wordt gemaakt van belang voor acceptatie. Deze bewoners zullen, anders dan huurders, mogelijk ook meer geïnteresseerd zijn in de specificaties van verschillende aardgasvrije oplossingen.

Strategie opties:

- *Huurders: overweeg of er gebeurtenissen uit het verleden zijn waar rekening mee gehouden moet worden. Op welke manier kan er geleerd worden van deze ervaringen?*
- *Huiseigenaren: leer van sectoren waarin er sprake is van een infrastructureel monopolie (b.v. netbeheerders of drinkwaterbedrijven)*

<p>Factoren</p>	 Vertrouwen	 Verwachte invloed	 Afhankelijkheid leverancier
<p>Subgroepen</p>	 Huur of koop		

Toepassing – Strategieën in Rotterdam:

Koop- en huursector: werk samen

In de warmtetransitie worden huurders en woningeigenaren vaak apart benaderd omdat er vaak sprake is van verschillen in o.a. de hoeveelheid invloed en keuzes die woningeigenaren en huurders hebben. Echter in Rotterdam bleek dat de betrokken partijen naast verschillende ook belangrijke gemeenschappelijke **wensen en ideeën** hadden voor o.a. het bereiken van bewoners, het vormgeven van een persoonlijke aanpak en het bieden van invloed op bijvoorbeeld het energiecontract en de aansluiting in de woning.

Zo kwam in Rotterdam nadrukkelijk de wens van de gemeente naar voren om te leren van de ervaringen van (een medewerker van) woningcorporatie Havensteder met het ontwikkelen van een **strippenkaart** voor huurders. Bewoners konden hierop bepaalde opties voor klussen/hulp aangeven waar ze behoefte aan hebben. De gemeente Rotterdam gaf aan de mogelijkheden te willen verkennen om een dergelijke strippenkaart te ontwikkelen voor woningeigenaren.

Dus koop- en huursector: werk samen. De verschillen zijn kleiner dan ze lijken.

Rotterdam



Meesten geen opleiding of Basisschool t/m VMBO, enkele Mbo'ers en hoger opgeleiden.



Beschouwen zichzelf vaak niet als duurzaam, maar vinden het wel belangrijk



Huurders, vooral alleenstaanden

In Rotterdam gaat de aanleg van het warmtenet samen met verbeteringen van de woningen, o.a. kozijnen en isolatie.

Productacceptatie



Activeer persoonlijke normen



Persoonlijke normen zijn (vaak onbewuste) ideeën over wat moreel gezien het juiste is om te doen. Deze kunnen geactiveerd worden door in de communicatie richting bewoners aan te sluiten bij de waarden die bewoners belangrijk vinden. Om b.v. bij een biosferische waardeoriëntatie aan te sluiten kan de nadruk gelegd worden op de milieuwinsten die een warmtenet opleveren.

De ervaren persoonlijke norm kan worden versterkt door bewoners bewust te maken van de noodzaak tot handelen (zie ook '[Noodzaak aardgasvrij uitleggen, benadrukken en kaderen](#)') en in te zetten op een gevoel van eigen verantwoordelijkheid en nut. Door deze framing te kiezen kan het warmtenet of de installatie in huis afgestemd worden op wat de eindgebruikers 'juist' vinden om te doen.

Strategie opties:

- *Aansluiten bij waarden die bewoners belangrijk vinden*
- *Bewoners bewust maken van noodzaak tot handelen. Hiervoor kan ook gekeken worden naar sociopolitieke acceptatie*
- *Bewoners laten inzien wat het nut van hun eigen handelen is. Zo kunnen bewoners van informatie worden voorzien over welke bijdrage een overstap van hun woning of wijk oplevert aan b.v. CO2 vermindering*

Factoren	 <i>Persoonlijke norm</i>
Subgroepen	 <i>Gemiddelde bewoner</i>

Toepassing –Strategieën in Apeldoorn:

Aansluiten bij waarden die bewoners belangrijk vinden

Volgens de indeling van een Motivaction studie [2] over leefstijl en waarden heeft 64% van de bewoners van Apeldoorn en ook van Kerschoten geen sterk biosferische waardeoriëntatie. Op basis hiervan concludeert de gemeente dat het voor de communicatie met bewoners waarschijnlijk minder effectief is om in te zetten op argumenten zoals voor het milieu en klimaat dan op aspecten als financiële zekerheid en comfort. De gemeente geeft aan dat dit het belang benadrukt van het ontwikkelen van een goed financieel aanbod voor bewoners- dit staat dan ook centraal in de projectontwikkeling.

Instrumenten:

- **Advies op maat voor koopwoningen:** In het advies op maat wordt een aansluiting op het warmtenet vergeleken met een all-electric oplossing voor de woning
- **Nieuwsbrief/website:** Informatie over de ontwikkelingen voor het warmtenet worden gedeeld via een website en een nieuwsbrief. Hierin komen meerdere perspectieven aan bod, en wordt ingegaan op veel aspecten die relevanter zijn voor mensen zonder sterk biosferische waardeoriëntatie zoals comfort, vrije keuze, voorbereiding van de woning, kosten

Apeldoorn



*De wijk Kerschoten
heeft een goede
sociale cohesie.*

*Zonder sterk
biosferische
waardenoriëntatie*

Deel de positieve ervaringen van andere bewoners om een sociale norm te creëren

Productacceptatie



Sociale normen, ofwel wat je denkt dat anderen zullen doen of vinden dat jij zou moeten doen, zijn voor veel subgroepen voorspellend voor acceptatie. Door uit te dragen dat een deel van de bewoners reeds is overgestapt kan de (deels gedachteloze) neiging om zelf ook over te stappen worden vergroot. Daarnaast kan de ervaren sociale norm worden versterkt door te werken met lokale ambassadeurs. Deze kunnen de mentale afstand tussen bewoners en een overstap op aardgasvrij verkleinen.

Wanneer er gebruik gemaakt wordt van een sociale norm in de communicatie met bewoners is het van belang dat er gefocust wordt op de positieve aspecten (gemak). De negatieve aspecten kunnen ook besproken worden, maar om te voorkomen dat bewoners hier juist negatief door beïnvloed worden, kan hierbij beter geen gebruik gemaakt worden van een sociale norm. Wanneer bewoners al meer achtergrondkennis over het warmtenet hebben is een 'two-sided message' (met voor- en nadelen) beter geschikt.

Strategie opties:

- *De sociale norm kan worden versterkt door, wanneer er al een aantal bewoners hebben toegezegd mee te doen, dit ook te delen met andere bewoners (idealiter delen bewoners dit zelf). Hierdoor kan de keuze voor een overstap op een warmtenet voor bewoners worden vergemakkelijkt en meer voor de hand komen te liggen*
- *Er kan gewerkt worden met ambassadeurs om de sociale norm te vergroten. Zo kunnen bewoners in een buurt die al zijn overgestapt op het warmtenet, of in een vergelijkbare buurt die recent zijn overgestapt als voorbeeld dienen*

Factoren



Sociale norm

Subgroepen



Gemiddelde bewoner en de subgroepen: koop, leeftijdsgroep 18-39, opleidingsniveau HAVO, VWO, MBO, HBO of WO.

Sentiment open vragen

- *Bewoners associëren een warmtenet met gemak, maar ook met een gebrek aan controle.*

Voorbeeld uitwerking - Deel de positieve ervaringen van andere bewoners om een sociale norm te creëren

WARMINGUP

Toepassing - Strategieën in Apeldoorn:

Betrek wijkbewoners bij het ontwikkelen van kennis en bewustwording

Instrumenten:

Bewoners van voorbeeldwoningen worden gevraagd hun kennis te delen

Voor 50 woningen gespreid over de wijk zijn adviezen op maat uitgewerkt voor de opties warmtenet en volledig elektrisch. De bewoners zullen uitgenodigd worden om informatie door te geven aan buurtbewoners. Dit zullen niet allen voorstanders van een warmtenet zijn, maar de opzet is dat het gesprek over de opties voor de warmtetransitie breed gevoerd wordt, zodat de kennis en bewustwording toeneemt. Wanneer een warmtenet de gunstige oplossing is voor een bepaald type woning, is het te verwachten dat bewoners van de buurt hun ervaring willen delen en een sociale norm in de buurt creëren die de kans doet toenemen dat het warmtenet er inderdaad komt.

Apeldoorn



De wijk Kerschoten heeft een goede sociale cohesie.

Zonder sterk biosferische waardenoriëntatie

Volgens de indeling van een studie van Motivation [2] heeft 64% van de bewoners van Apeldoorn en ook van Kerschoten geen sterk biosferische waardenoriëntatie. De gemeente geeft aan dat daarom extra aandacht is voor het financiële aanbod.

Doelgroep instrument voorbeeldwoningen:
bewoners van eigen woning

Voorbeeld uitwerking - Deel de positieve ervaringen van andere bewoners om een sociale norm te creëren

WARMING^{UP}

Toepassing – Strategieën in Rotterdam:

Bewoners die reeds de overstap hebben gemaakt naar aardgasvrij wonen kunnen fungeren als ambassadeurs. In Rotterdam komt duidelijk naar voren dat de sociale norm echter zowel positief als negatief kan werken op de bewonersacceptatie van warmtenetten.

In Rotterdam was er bij de overstap van aardgas naar stadsverwarming in de beleving van bewoners b.v. te weinig aandacht voor de afwerking van het leidingwerk. Meerdere huurders vonden dat **lelijk**. Ook gaf het de huurders het gevoel dat ze weinig waard waren voor de woningcorporatie. De huurders waren boos. Er was volgens een aantal van hen gekozen voor een 'goedkope oplossing'.

Er waren ook positieve ervaringen in Rotterdam. Het koken op inductie beviel meerdere huurders. Zij vonden het **veiliger en makkelijker**. Ook het feit dat er altijd snel genoeg warm water beschikbaar is, wordt ervaren als een verbetering t.o.v. de geiser die zij tot de overstap hadden. Het is niet onderzocht of deze positieve ervaringen voldoende motiverend zijn voor bewoners die nog moeten. Die kans is wel aanwezig, zeker waar het gaat om bewoners voor wie veiligheid en gemak belangrijk is. Bewoners die vooral waarde hechten aan uiterlijkheden in de woning (leidingwerk) zullen echter ook beïnvloed worden door de negatieve ervaringen van bewoners die reeds de overstap hebben gemaakt.

Rotterdam



Meesten geen opleiding of Basisschool t/m VMBO, enkele Mbo'ers en hoger opgeleiden.



Beschouwen zichzelf vaak niet als duurzaam, maar vinden het wel belangrijk



Huurders, vooral alleenstaanden

In Rotterdam gaat de aanleg van het warmtenet gepaard met verbeteringen van de woningen, o.a. kozijnen en isolatie.

Voer het gesprek over kosten, baten en risico's breder dan alleen financieel

Productacceptatie



Een discussie over aardgasvrij wordt vaak gedomineerd door de kosten. Uit de analyse blijkt dat dit misschien een onderwerp is waar bewoners zich zorgen over maken, maar dat zorgen over financiële risico's geen belangrijke voorspeller zijn voor acceptatie. Andere risico's, zoals de veiligheid van aardgasvrij, zijn voor aanzienlijk meer bewoners voorspellend voor acceptatie. Door niet enkel te focussen op de financiële aspecten van een overstap kan het gesprek over warmtenetten worden verbreed.

Strategie opties:

- *Door te communiceren over het gemak en de baten van aardgasvrij (b.v. in het kader van koken op inductie of verbeterde isolatie in woningen) kan voorkomen worden dat het gesprek met bewoners wordt gedomineerd door de financiële aspecten*

Factoren



Financieel risico

Subgroepen



Alleen voor bewoners met HBO-WO zijn eventuele financiële risico's van een aansluiting een sterke voorspeller voor acceptatie.

Voorbeeld uitwerking - Voer het gesprek over kosten, baten en risico's breder dan alleen financieel

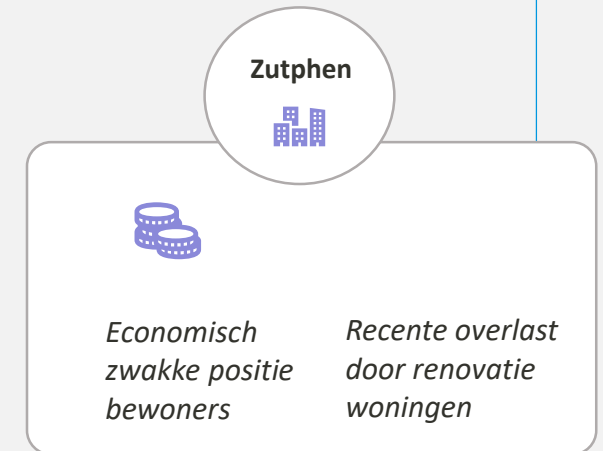
Toepassing – Strategieën in Zutphen:

Maak kosten inzichtelijk: In Helbergen hebben veel bewoners een economisch kwetsbare positie. Hierdoor spelen de zorgen over financiële risico's vermoedelijk een belangrijkere rol in de acceptatie van het warmtenet. De praktijkexperts vinden het daarom belangrijk om zorgvuldig over dit onderwerp te informeren. Daarom is er een stappenplan opgesteld over hoe er met bewoners gecommuniceerd wordt over tarieven.

Focus op baten: Gezien het warmtenet financieel gezien ook een vooruitgang kan betekenen voor de bewoners, willen de praktijkexperts ook focussen op wat het de bewoners op kan leveren. Dan gaat het niet alleen om de financiële baten, maar ook om baten op andere niveaus, zoals een verbeterde leefomgeving.

Instrumenten:

- **Stappenplan communicatie over tarieven:** In dit plan wordt de financiële haalbaarheid van het project eerst door de praktijkpartners (betrokken bij het warmtenet) onderzocht en of en hoe dit een antwoord op energiearmoede kan zijn door stabiele tarieven. Hierna willen de praktijkexperts aan de slag met de communicatie.
 - **Inventarisatie huidige tarieven:** Een onderdeel van het stappenplan is het maken van een inventarisatie van de huidige uitgaven van bewoners aan het verwarmen van de woning. Dit wordt gedaan om te kunnen garanderen dat bewoners niet meer gaan betalen dan zij op dit moment doen. Daarnaast geeft de inventarisatie inzicht in de bandbreedte waarbinnen de nieuwe tarieven gaan vallen (en hoe die zich verhouden tot de huidige kosten van het warmtenet)
 - **“Niet meer dan huidig”:** Momenteel communiceren de praktijkexperts dat bewoners met het warmtenet niet meer dan hun huidige uitgaven aan warmte gaan betalen. Als meer duidelijk is over de tarieven willen de praktijkexperts uitgebreider en specifiek in gesprek gaan met de bewoners



Voorbeeld uitwerking - Voer het gesprek over kosten, baten en risico's breder dan alleen financieel

WARMING^{UP}

Toepassing – Strategieën in Rotterdam:

Heb aandacht voor de niet-financiële ervaren voordelen

Voordat de werkzaamheden van start gingen hadden veel huurders in Rotterdam weinig idee van de voordelen van stadsverwarming in hun woning. Het sentiment liep uiteen van neutraal (“Ik heb me niet verdiept”), positief (“Isolatie gaat bijdragen aan verduurzamen”), tot negatief (“Het maakt niet uit wat ik vind. Het gaat toch wel gebeuren.”).

Veel huurders verwachten geen financieel voordeel van de overstap naar stadsverwarming, ook al hebben ze ook isolatie gekregen. De reden is dat sommigen (meestal alleenstaanden) al weinig energie verbruiken. Een aantal denkt ook dat hun nieuwe leverancier een duurder leverancier is dan zij hadden. **De kosten-baten verhouding is niet ervaren als een voordeel.** Dit illustreert het belang van het gesprek breder voeren dan alleen over de kosten, en ook in te gaan op andere voordelen.

Het koken op **inductie beviel de meeste huurders goed.** Zij vonden het veiliger en makkelijker. Ook het feit dat er altijd snel genoeg warm water beschikbaar is wordt ervaren als een verbetering t.o.v. hun voorgaande geiser. Dit soort voordelen kunnen bijdragen aan een hogere productacceptatie.

Maak er **voor iedereen een woningverbetering** van: Luister naar bewoners en monteurs die ervaring hebben met de overstap naar stadsverwarming in de woning, en kijk of je samen met hen ideeën voor kleine woningverbeteringen kunt uitwerken rondom de afleverset (maak er een handig kastje van waar bewoners ook andere dingen kwijt kunnen), leidingwerk, en de locaties waar veranderingen plaats vinden in de woning.

Rotterdam



Meesten geen opleiding of Basisschool t/m VMBO, enkele Mbo'ers en hoger opgeleiden.



Beschouwen zichzelf vaak niet als duurzaam, maar vinden het wel belangrijk



Huurders, vooral alleenstaanden

In Rotterdam gaat de aanleg van het warmtenet gepaard met verbeteringen van de woningen, o.a. kozijnen en isolatie.

Tot slot



- Om de betrouwbaarheid van de data te vergroten is in dit onderzoek – waar de handelingsperspectieven op gebaseerd zijn - gebruik gemaakt van meerdere onderzoeksmethoden en empirische validatie (*methodologische triangulatie*). Naast een literatuurstudie is gekozen voor een combinatie tussen kwantitatief en kwalitatief onderzoek.
 - Het **kwantitatieve deel** – met als doel het bewonersacceptatie in de breedte te onderzoeken en het nagaan hoe factoren met elkaar samenhangen – is vormgegeven middels het uitzetten en statistisch analyseren van een representatieve vragenlijst (n≈ 1000) in NL postcodegebieden waar (potentie voor) warmtenetten is/zijn
 - Het **kwalitatieve deel** – wat ruimte gaf om het onderwerp van bewonersacceptatie in de diepte te onderzoeken en op zoek te gaan naar de betekenis die mensen aan bepaalde zaken gaven – was op verschillende manieren vormgegeven:
 - Interviews met partners WarmingUp (n=12)
 - Focusgroepen met bewoners (vier focusgroepen, in verschillende stadia van de overstap op collectieve warmtenetten)

- O.b.v. deze combinatie van kwantitatief en kwalitatief onderzoek was in 2021 een set concept handelingsperspectieven geformuleerd
- In 2022 zijn deze handelings-perspectieven nader getoetst, en daarmee aangescherpt, in een drietal praktijkcases. Hierbinnen is gewerkt met interviews, workshops, en literatuurstudie
- Gedurende de gehele looptijd van het WarmingUp project zijn de (deel)resultaten regelmatig besproken met de begeleidingsgroep bestaande uit WarmingUp praktijkpartners

Veranderende context: De handelingsperspectieven gepresenteerd in deze rapportage zijn deels gebaseerd op een representatieve vragenlijst in 2020. Ondanks dat er altijd sprake is van een veranderende context en maatschappelijke discussie, is het voor het duiden van de handelingsperspectieven van belang te benoemen dat zowel de geopolitieke (maatschappelijke wens om onafhankelijk te worden van Russisch gas), als de ervaren maatschappelijke gevolgen hiervan (sterk gestegen gas- en energieprijzen) de bewonersacceptatie van warmtenetten mogelijk hebben beïnvloedt. Met name het ervaren belang van een aantal factoren m.b.t. het sociopolitieke en productniveau van acceptatie is hierin mogelijk veranderd, onder anderen:

- **Noodzaak:** De ervaren noodzaak om aardgasvrij te worden wordt door bewoners in de huidige situatie mogelijk los gekoppeld van het tegengaan van klimaatverandering en eerder geduid vanuit de motivatie onafhankelijk te willen worden van dictatoriale regimes/ andere landen.
- **Eerlijkheid:** Gezien de gestegen kosten voor energie en warmte wordt het wantrouwen in de eerlijke verdeling van kosten mogelijk door meer groepen ervaren. Bewoners ervaren de sterke stijging mogelijk als oneerlijk (gezien een grotere groep in problemen zal komen met de betaling), ook gezien de winsten van energiebedrijven.
- **Maatschappelijke kosten:** De maatschappelijke kosten voor aardgasvrij worden mogelijk als relatief lager ervaren nu de gasprijzen hoger liggen.
- **Persoonlijke norm:** De ervaren persoonlijke norm hangt samen met de ervaren noodzaak van bewoners. Mogelijk voelen bewoners, in het licht van zowel de geopolitieke ontwikkelingen, als de fluctuerende gasprijzen, momenteel ook persoonlijk een sterkere driver om aan te sluiten op een collectief warmtenet.
- **Financieel risico:** Het ervaren financieel risico voor verduurzaming is door de stijgende gasprijzen verlaagd. Een indicatie hiervoor is de sterk gestegen vraag naar isolatiemaatregelen en zonnepanelen [3].

In sommige gevallen is er in de uitwerking van de handelingsperspectieven voor de drie casussen reeds gerefereerd aan deze veranderde situatie. Daarnaast is het goed te benoemen dat de hierboven beschreven impact op de genoemde factoren, naar verwachting ook de benoemde relevante subgroepen beïnvloedt. Naar verwachting zullen deze factoren voor een bredere groep voorspellend zijn voor hun acceptatie.

- Per praktijkcase zijn de opbrengsten en inzichten uitgewerkt in een individuele presentatie. Deze zijn via de onderstaande links te bekijken:
 - [Zutphen – Helbergen](#)
 - [Rotterdam – Bospolder-Tussendijken](#)
 - [Apeldoorn – Kerschoten](#)
- Deze rapportage bouwt voort op twee eerdere rapporten binnen WarmingUp 6A:
 - [Bewonersacceptatie van warmtenetten](#)
 - [Handelingsperspectieven voor het realiseren van bewonersacceptatie van collectieve warmte](#)
- Voor inspiratie en tips op het gebied van strategieën en instrumenten zie:
 - [De energieke gemeente - Energy.nl](#)

[1] CENTRAAL BUREAU VOOR STATISTIEK (CBS) (2019). Hernieuwbare Energie. Nederland langs de Europese meetlat 2019. Geraadpleegd van: Hernieuwbare energie - Nederland langs de Europese meetlat | 2019 | CBS Geraadpleegd op: 19-10-2021.

[2] MOTIVACTION (2022) Wijk- en doelgroepgerichte communicatie; Duurzame inwonersprofielen in Apeldoorn

[3] AVRO TROS. (1 april 2022) Wachttijden bij isolatie- en energiebedrijven lopen op door hoge energieprijzen. Link: [Wachttijden bij isolatie- en energiebedrijven lopen op door hoge energieprijzen - Radar - het consumentenprogramma van AVROTROS](#)

Auteurs:

N. van Aalderen (KWR),
M. van Lidth de Jeude (TNO)
Dr. ir. A.L. Kooijman (Saxion)
R. Koger (TNO)
Dr. S. Brouwer (KWR)

Jaar van publicatie:

2022

Kwaliteitsborging:

Dr. S.H. Koop (KWR)

Projectnummer:

403185

Rapportnummer:

KWR 2022.133

Keywords:

Bewonersacceptatie; collectieve
warmte; handelingsperspectieven.

Dit project is uitgevoerd als onderdeel van het Innovatieplan. Dit is mede mogelijk gemaakt door subsidie van de Rijksdienst voor Ondernemend Nederland (RVO) in het kader van de subsidieregeling Meerjarige Missiegedreven Innovatie Programma's (MMIP), bij RVO bekend onder projectnummer TEUE819001.

WarmingUP geeft invulling aan MMIP-4 – Duurzame warmte en koude in gebouwde omgeving en levert daarmee een bijdrage aan Missie B – Een CO₂-vrije gebouwde omgeving in 2050.

December 2022 ©

Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevens bestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen, of enig andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.



WARMINGUP

Innovatief Duurzaam Warmtecollectief



www.warmingup.info