

# Tevredenheidsonderzoek verduurzaming bestaande bouw

Alkemastraat en Bensmastraat te Opende



**Uitgevoerd door:**  
Adviescommissie Bouwen en Wonen  
-WAC- Westerkwartier



november 2021

**In opdracht van:**  
Woningcorporatie Wold & Waard

Opdrachtgever: Woningcorporatie Wold & Waard  
Lindensteinlaan 75  
9351 KC LEEK

Gemeente: Gemeente Westerkwartier

Opdrachtnemer: Adviescommissie Bouwen en Wonen -WAC- Westerkwartier  
p/a De Akeren 17  
9863 HE Marum  
06 46417066  
[info@wacwesterkwartier.nl](mailto:info@wacwesterkwartier.nl)  
[www.wacwesterkwartier.nl](http://www.wacwesterkwartier.nl)  
Kamer van Koophandel no 41013637

Foto voorblad: WAC

© Adviescommissie Bouwen en Wonen -WAC- Westerkwartier

## Inhoudsopgave

<b>Inleiding</b> .....	4
1. Algemeen.....	6
2. Het voortraject .....	7
3. De uitvoering .....	9
4 De nazorg.....	11
5 Opmerkingen.....	12
<b>Slotconclusie WAC</b> .....	13
Bijlagen .....	14
Voorbeeld begeleidende brief van de WAC: .....	14
De enquête: Evaluatie verduurzamingstraject woningen 2021 .....	15

## Onderzoek verduurzaming woningen in opdracht van Wold & Waard.

### Inleiding

In opdracht van Wold & Waard heeft de Adviescommissie Bouwen en Wonen -WAC- Westerkwartier een vervolgonderzoek verricht betreffende de verduurzaming(swerkzaamheden) van woningen. Hierbij moet worden gedacht aan de plaatsing van zonnepanelen, warmtepompen e.d..

Het eerste onderzoek, verdeeld over 4 deelprojecten in de dorpen Marum, Leek, Grijskerk en Grootegast, is voor de zomer van 2021 afgerond. Voor het najaar 2021 en het voorjaar van 2022 staan wederom verschillende dorpen in de planning.

Deze rapportage is uitgevoerd in het dorp Opende alwaar een 15-tal woningen zijn verduurzaamd in opdracht van Wold & Waard. Het betreft woningen aan de Alkemastraat (5 woningen) en aan de Bensmastraat (10 woningen).

Het doel van dit project is om voor alle betrokken partijen (bewoners, W&W en uitvoerders) tot verbetering van toekomstige verduurzamingsprocessen te komen. Speerpunten voor W&W zijn comfort, duurzaamheid en betaalbaarheid.

Het betreft hier onderzoek naar de realisatie- c.q. uitvoeringsfase.

Het onderzoek is uitgevoerd middels enquêtes. De WAC heeft deze enquête in samenspraak met W&W samengesteld, uitgezet op de aangegeven adressen en bij terugkomst verwerkt in deze rapportage. De enquêtes konden anoniem worden ingevuld.

Als **bijlagen** hebben wij bijgevoegd:

- een voorbeeld van een begeleidende brief van de WAC.
- de enquête 'Evaluatie verduurzamingstraject woningen 2021'

## Onderzoek 15 woningen in Opende:

**Opdrachtgever:** Wold & Waard (contactpersoon Fred Sekema)

**Opdrachtnemer:** WAC Westerkwartier

**Aannemer:** Van Wijnen

**Werkzaamheden:**

- het dak en de gevels zijn geïsoleerd
- er zijn zonnepanelen op het dak geplaatst
- er zijn hybride installaties met CV-ketel met warmtepomp geplaatst
- er zijn warmte-terug-win ventilatiesysteem geplaatst

**Tijdpad onderzoek:**

Uitgezet	19-10-2021
Ontvangen	uiterlijk 1-11-2021
Verwerking	voor 12-12-2021

**Respons:** De enquêtes zijn door WAC Westerkwartier bezorgd.  
Van de 15 woningen werden er 8 enquêtes ingevuld teruggestuurd.  
Een respons derhalve van **afgerond 53%**.  
(45% wordt bij dergelijke onderzoeken overigens als minimum gehanteerd)

Het onderzoek bestaat uit de delen:

1. Algemeen
2. Voortraject
3. Uitvoering
4. Nazorg
5. Ruimte voor algemene opmerkingen

Slotconclusie WAC

## 1. Algemeen

Dit deel geeft informatie over de bewoners naar leeftijd, bewoning tijdens verduurzaming, aantal bewoners, samenlevingsvorm, duur bewoning en bewoning hoek- of tussenwoning.

### Type woning:

De respondenten zijn woonachtig in 4 hoekwoningen en 4 tussenwoningen.

### Duur bewoning:

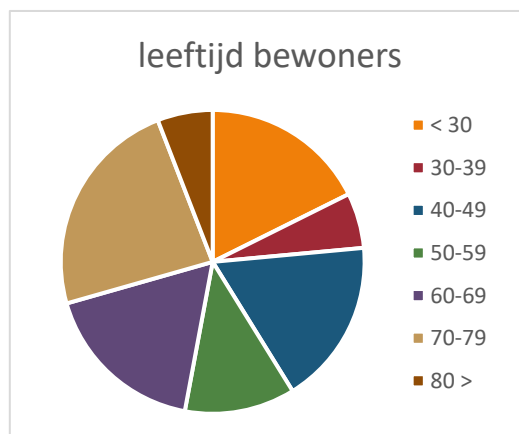
Van de bewoners die gereageerd hebben woont/wonen

- 1 gezin (of uiteraard alleenstaande) er korter dan 10 jaar
- 1 gezin (of uiteraard alleenstaande) er tussen 10 en 19 jaar
- 2 gezinnen (of uiteraard alleenstaanden) er tussen 20 en 29 jaar
- 1 gezin (of uiteraard alleenstaande) er tussen 30 en 39 jaar
- 2 gezinnen (of alleenstaanden) er tussen 40 en 49 jaar
- 1 gezin (of uiteraard alleenstaande) 50 jaar of langer

Hieronder een specificatie van de bewoners, 17 personen in totaal, in leeftijdsopbouw en gezinssamenstelling.

### De leeftijdsopbouw van de 17 bewoners is als volgt:

< 30 jaar	3 personen
30 - 39 jaar	1 persoon
40 - 49 jaar	3 personen
50 – 59 jaar	2 personen
60 - 69 jaar	3 personen
70 - 79 jaar	4 personen
80 jaar en ouder	1 persoon

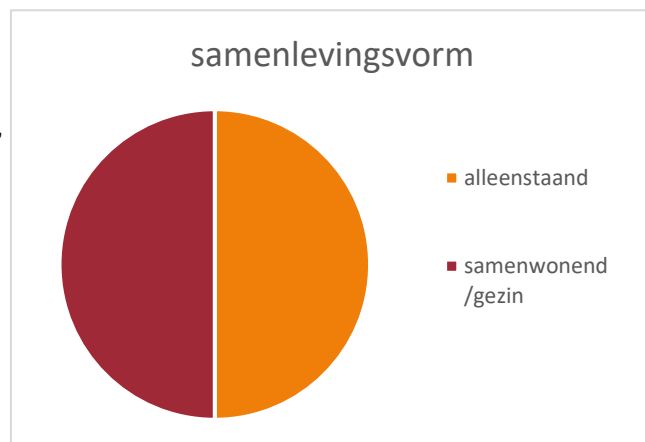


### Gezinssamenstelling:

De gezinssamenstelling is als volgt:

4 alleenwonend en 4 samenwonend c.q. echtpaar.

In de enquêtes wordt echter ook vermeld dat er naast 12 volwassenen, 5 kinderen woonachtig zijn in de 8 woningen, waarvan 2 ouder dan 12 jaar en 3 hiervan volwassen zijn.



Alle bewoners woonden tijdens de verduurzaming in de woning.

## 2. Het voortraject

Dit deel geeft informatie over de tevredenheid betreffende de voorbereidingen, de manier van communiceren door W&W, de briefinformatie en tips.

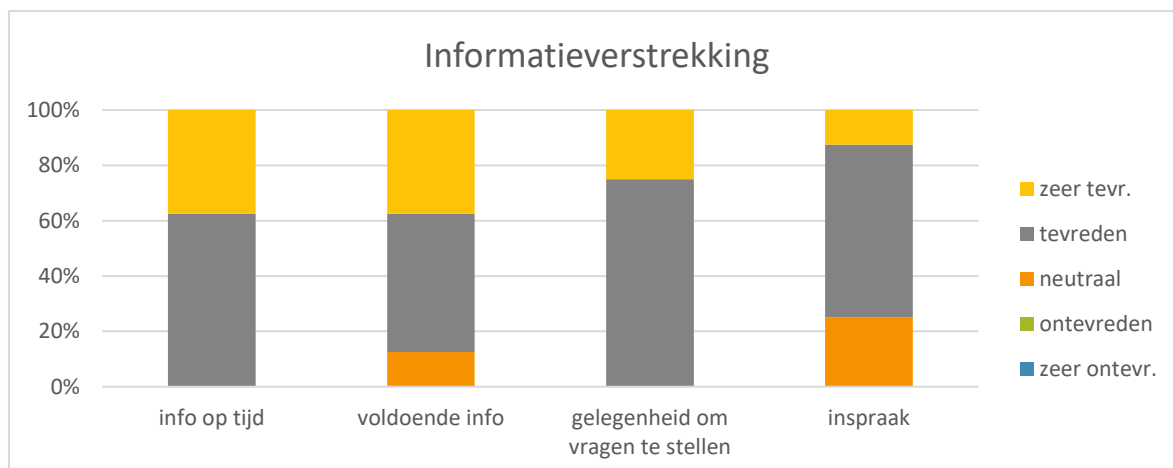
### Tevredenheid voorbereidingen:

De overgrote meerderheid geeft aan tevreden (62,5%) of zeer tevreden (37,5%) te zijn m.b.t. het tijdig informeren over de plannen.

Als het gaat om voldoende verstrekte informatie is de score: 12,5% neutraal , 50% tevreden en 37,5% zeer tevreden.

Men was tevreden (75%) tot zeer tevreden (25%) gestemd over de mate waarin men vragen kon stellen gedurende het voortraject.

Met betrekking tot de mate van inspraak geven de bewoners als score neutraal (25 %), tevreden (62,5%) en zeer tevreden (12,5).



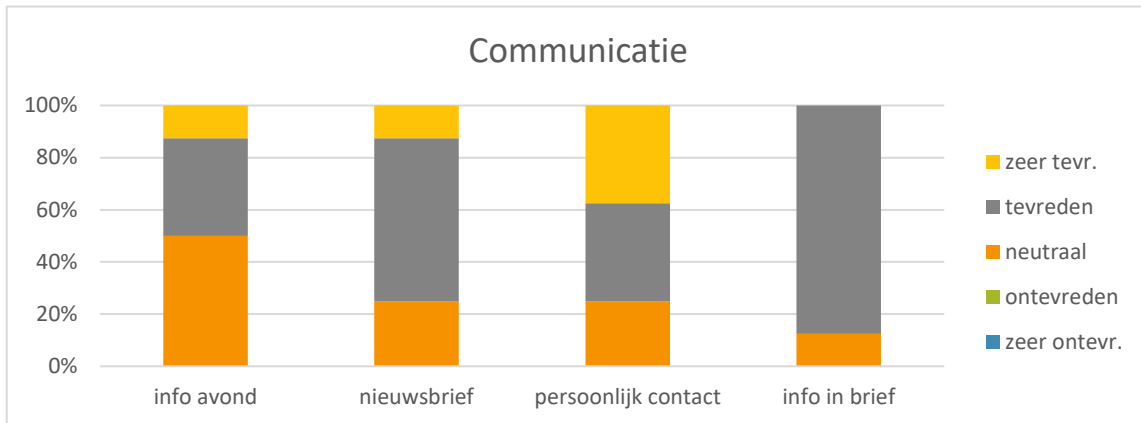
### Manier van communiceren Wold & Waard:

Over de informatieavond waren 4 personen neutraal (50%), tevreden (37,5%) en zeer tevreden (12%).

De nieuwsbrief is positief ontvangen met een score van 25% neutraal, 62,5% tevreden en 12,5% zeer tevreden.

Bij het persoonlijk contact waren 2 personen (25%) neutraal in hun beoordeling en de meerderheid stemde tevreden (37,5 %) of zeer tevreden (37,5 %).

Over de informatiebrief werd neutraal (12,5%) of tevreden (87,5 %) gestemd.



Tips en opmerkingen geplaatst bij deel 2 waren:

- zorg voor goede bereikbaarheid.
- laat een video zien van vorige woningen dan weet je beter wat er gebeuren gaat.
- men hield zich niet altijd aan de covid afspraken.



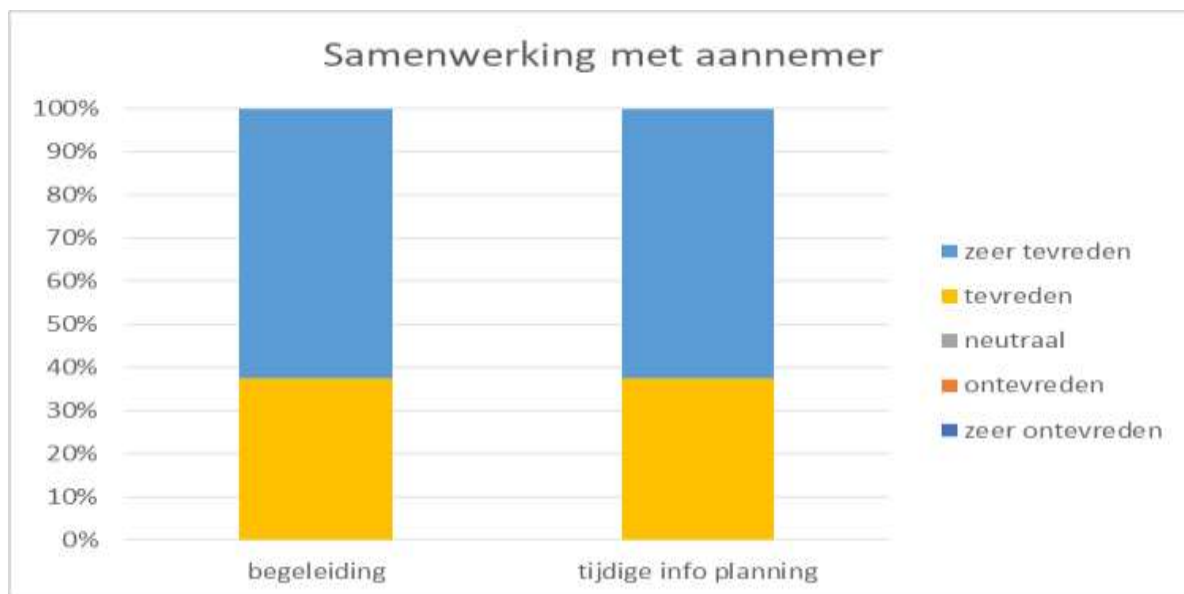
### 3. De uitvoering

Dit deel geeft informatie over de samenwerking/begeleiding met de aannemer, de tevredenheid over de begeleiding en samenwerking met W&W, overlast en tips.

#### De aannemer:

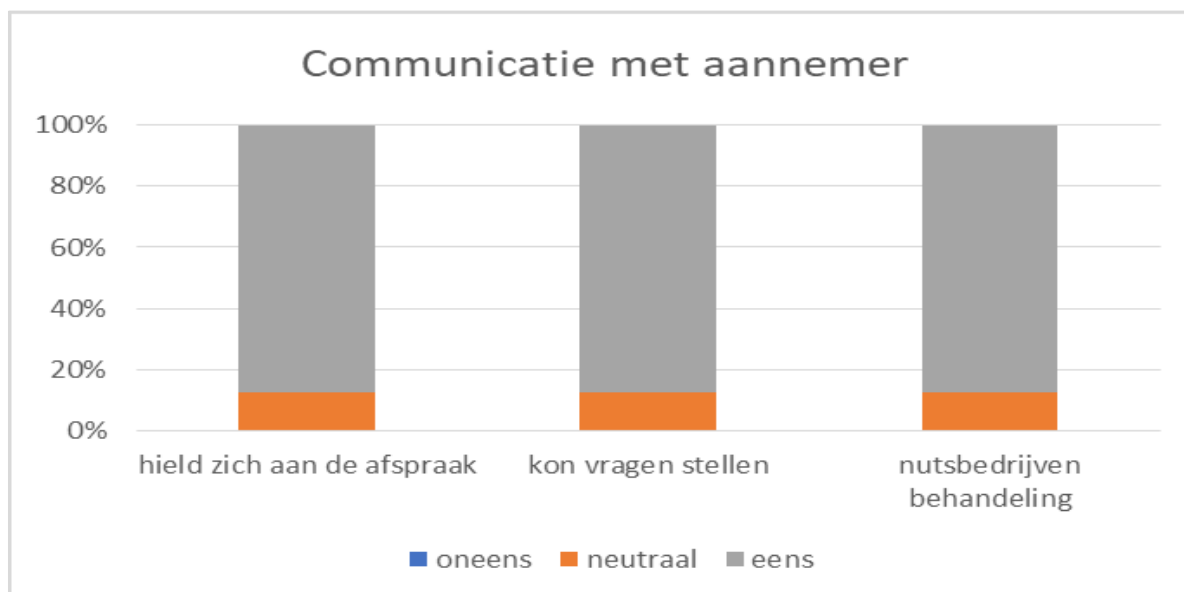
Over de begeleiding door de aannemer is 3 personen (37,5 %) tevreden en 62,5 % zeer tevreden. Dit is zeker een prima score.

Men is over het tijdig informeren over de planning door de aannemer en positief met een restscore van 37,5 % tevreden en 62,5 % zeer tevreden.



De aannemer hield zich ook (redelijk) aan de afspraken tijdens de uitvoering.

87,5% van de geënquêteerden is het eens met de stelling dat de aannemer zich aan de afspraken hield. 1 bewoner (12,5 %) vond dat dit neutraal was. Deze score geldt ook voor het kunnen stellen van vragen aan de aannemer.



### Nutsbedrijven

Over de nutsbedrijven die in de straat en in de meterkasten werkten heeft men geen klachten. 87,5 % is hierover tevreden en 12,5% stemt neutraal.

### Wold & Waard

Over de begeleiding en samenwerking met Wold & Waard tijdens de uitvoering was 1 bewoner neutraal (12,5%) en 37,5 % was over de begeleiding en samenwerking met W&W tevreden en 50 % zeer tevreden.

### De overlast die wel/niet werd ervaren:

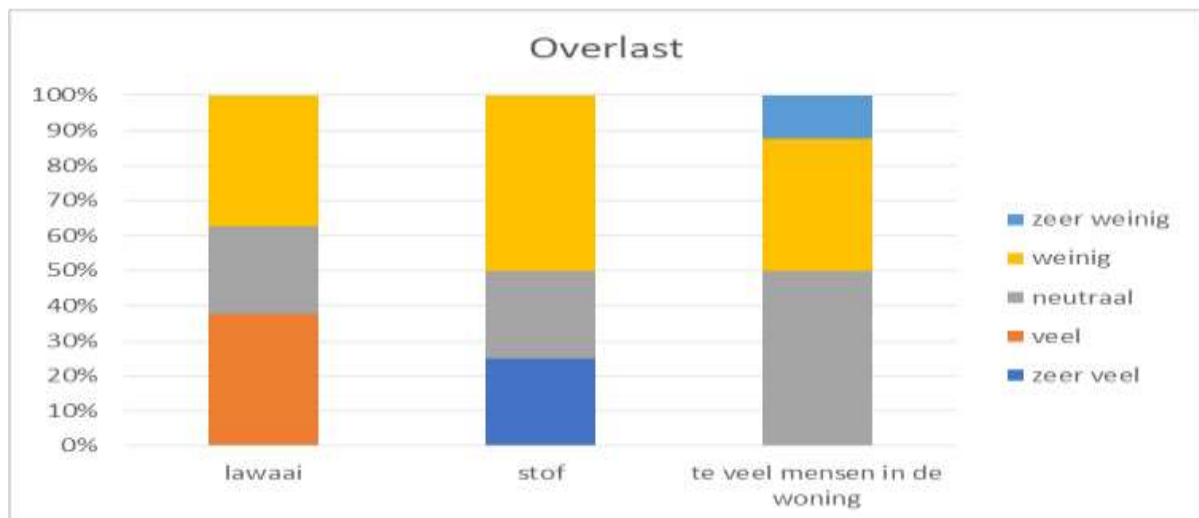
Het verbouwen van een woning gaat in meeste gevallen gepaard met overlast. Hoe hebben de bewoners dit ervaren? De overlast laat zich opsplitsen in lawaai, stof en (teveel) mensen over de vloer.

Men scoort op deze vragen betreffende overlast divers.

Bij lawaai geeft 37,5 % aan veel, 25 % neutraal en 37,5 % weinig lawaai te ervaren.

Bij stof geeft 25% aan zeer veel, 25 % neutraal en 50 % weinig hinder te ervaren.

Bij overlast door teveel mensen geeft 50 % neutraal, 37,5 % weinig en 12,5 % (te)veel hinder te hebben ervaren.



2 personen (25 %) waren redelijk tevreden over het bezemschoon opleveren. 75% was tevreden.

### De tips aan en opmerkingen over de aannemer en Wold & Waard zijn:

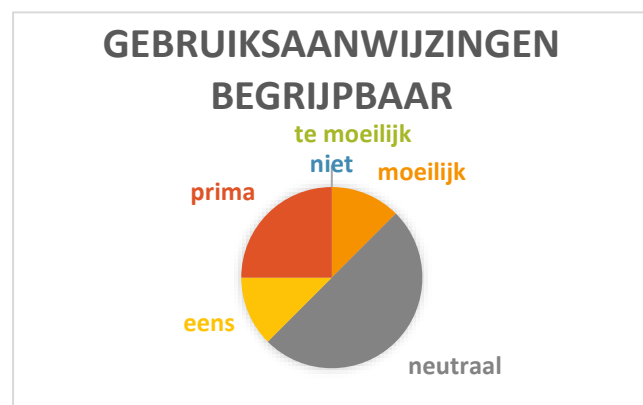
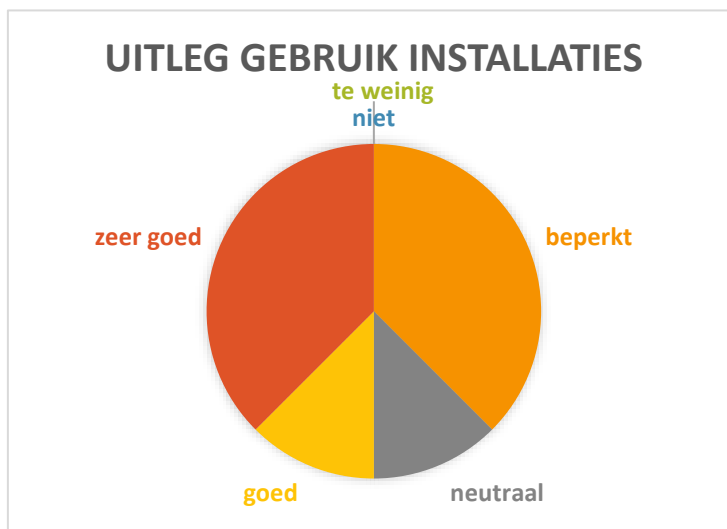
- ✓ Goede samenwerking tussen partijen.
- ✓ Wold & Waard was goed bereikbaar en zo moet dat ook.
- ✓ Gemoedelijkheid in de omgang.
- ✓ De woning werd af en toe "overgenomen" door de werklui.
- ✓ De overlast viel erg mee.

## 4 De nazorg

Dit deel geeft informatie over de afronding van de uitvoering, uitleg installaties e.d..

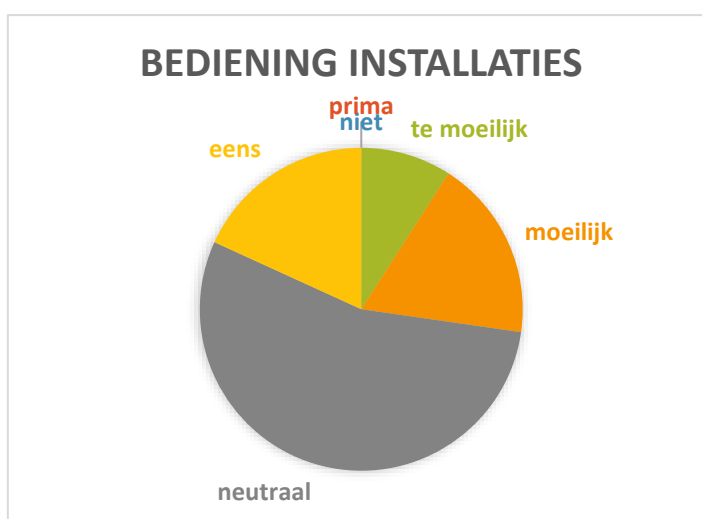
### Uitleg over gebruik nieuwe installaties

37,5% van de respondenten vindt dat er beperkt uitleg is gegeven over de nieuwe installaties. 12,5% geeft een score neutraal, 12,5% vindt dat de uitleg goed is geweest en 37,5% is zeer goed geïnformeerd.



De gebruiksaanwijzingen worden niet door iedereen begrepen; 1 bewoner geeft aan dat de gebruiksaanwijzing moeilijk is. 50% waardeert de gebruiksaanwijzing met neutraal, 12,5% vindt deze goed en 25% vindt deze prima te begrijpen.

Bij de bediening van de installaties zien we een vrijwel overeenkomstig beeld. 12,5% vindt de bediening moeilijk, 25% is neutraal 37,5% kan overweg met de bediening en 25% vindt het prima..



### Opmerkingen en tips bij dit onderdeel:

- Installatie staat op zolder daardoor moeilijk te bedienen.

## 5 Opmerkingen

In dit laatste deel worden opmerkingen geplaatst die ook geplaatst zijn bij de eerste 4 onderdelen. Let op: De opmerkingen moeten worden geplaatst in de context van de scores.

Het is belangrijk dat W&W telefonisch goed bereikbaar is.

Een video van wat er gaat gebeuren geeft de bewoner meer inzicht van wat hem te wachten staat.

Houd je aan de Covid-regels dat gebeurd niet altijd.

.

Alle partijen werkten goed samen. 3x

Wold en Waard was goed bereikbaar en dat hoort ook zo

De overlast viel erg mee. 2x

De woning werd af en toe overgenomen door de werklui

Gemoedelijk in de omgang. 3x

De installatie staat op zolder daardoor moeilijk te bedienen.

We zagen er tegen op maar uiteindelijk viel het hard mee.

Wij maken alleen het filter schoon van de rest blijven we af.

Men had gezegd dat de maten gelijk bleven maar de gordijnen pasten niet meer in de woon- en slaapkamers.

## Slotconclusie WAC

De slotconclusie is gebaseerd op een respons van 53%. Onder de groep, die hun enquête hebben teruggestuurd, zien we wel een mooie spreiding in leeftijd, gezinssamenstelling, duur van bewoning en woonachtig in tussen/ of hoekwoning. De uitkomsten geven o.i. dan ook een acceptabel gemiddeld beeld.

Over het **voortraject** betreffende de uitvoering (informatieavond, inspraak, nieuwsbrief, persoonlijk contact, communicatie e.d.) is niemand ontevreden. Iedereen gaf een neutrale tot zeer tevreden reactie op dit onderdeel. Een paar opmerkingen waar mogelijk aan gewerkt kan worden zijn het goed naleven van de covid afspraken, blijven zorgen voor goede bereikbaarheid en het laten zien van een video over eerdere soortgelijke verduurzamingen tijdens de informatieavond.

Bij de **uitvoering** en samenwerking door de aannemer, Wold & Waard en het betreffende nutsbedrijf, zijn de bewoners overwegend tevreden tot zeer tevreden. Ook hier geen enkele negatieve beoordeling.

M.b.t. de **overlast** , op te splitsen in lawaai, stof en (teveel) mensen over de vloer, zijn de reacties meer verdeeld. Een klein deel geeft aan toch wel veel lawaai, stof of rumoer te hebben ervaren. Ook hier geldt echter dat de meerderheid neutraal tot positief heeft geoordeeld. Het beperken van overlast, hetgeen ook bleek uit eerdere onderzoeken, blijft dus een punt van aandacht. Een zekere mate van overlast blijft echter onvermijdelijk.

Bij de **nazorg** , bestaande uit de afronding van de uitvoering en uitleg over o.a. de installaties, verdient blijvende aandacht. Dit betreft vooral de bediening van de installaties en geldt vooral voor een klein deel van de bewoners. Een terugkom-actie van Wold & Waard en herhaalde uitleg kan hier mogelijk een oplossing bieden.

### **De speerpunten van W&W:**

Het is duidelijk dat de werking van het nieuwe energiesysteem na verloop van tijd nog geëvalueerd moet worden. Comfort, duurzaamheid en betaalbaarheid, de speerpunten van Wold & Waard, laten zich pas na een langere gebruiksperiode (goed) meten.

\*\*\*\*\*

## Bijlagen

Voorbeeld begeleidende brief van de WAC:



**Adviescommissie Bouwen en Wonen**  
**Westerkwartier (WAC)**

Contactgegevens:  
Tjitte de Vries  
[info@wacwesterkwartier.nl](mailto:info@wacwesterkwartier.nl)  
tel.:08-46417088

Ons kenmerk: n.v.t.  
Onderwerp: **onderzoek verduurzaming van uw woning**  
Aanvang/locatie: -  
Datum: 3-11-2020

Beste bewoners,

Kort geleden ontving u van Wold & Waard een vooraankondiging betreffende een kort schriftelijk onderzoek dat door ons zal worden uitgevoerd.

Het betreft een onderzoek naar uw mening over de uitvoering van de verduurzaming van uw woning.

Het onderzoek, bestaande uit het invullen van de bijgevoegde vragenlijst, **vraagt ongeveer 10 minuten van uw tijd**. Uw antwoorden zijn volledig anoniem. Uw naam en adres hoeft u dus niet te melden.

Nadat u de vragenlijst heeft ingevuld vragen wij u deze **voor 15-11-2020** terug te sturen naar onze Adviescommissie. U kunt gebruik maken van de bijgevoegde geadresseerde en gefrankeerde envelop.

Mocht u bij het invullen vragen hebben, neem dan gerust contact op (zie bovenvermelde contactgegevens).

Nadat de vragenlijsten binnen zijn zullen wij een eindrapportage maken voor Wold & Waard. De resultaten van dit onderzoek zijn uiteraard te zijner tijd ook voor u beschikbaar op onze website [www.wacwesterkwartier.nl](http://www.wacwesterkwartier.nl). Op onze website vindt u ook nadere informatie over wie we zijn en wat we doen.

Succes met het invullen van de vragenlijst en alvast bedankt.

Met vriendelijke groet,

Adviescommissie Bouwen en Wonen (WAC) Westerkwartier  
Tjitte de Vries, secretaris.

Bijlagen: vragenlijst en retourenvelop

# De enquête: Evaluatie verduurzamingstraject woningen 2021:

## Evaluatie Verduurzamingstraject woningen 2021

**Inleiding**  
 Deze enquête bestaat uit de volgende delen: algemeen, het voortraject, de uitvoering, de nazorg en tenslotte voor algemene opmerkingen.  
 Om een goed beeld te krijgen, is het belangrijk dat u **alle** vragen beantwoordt.  
 Bij tevredenheidsvragen kan 1 reactie worden ingevuld.  
 Bij de open vragen a.u.b. duidelijk schrijven.

Het invullen zal ongeveer 10 minuten vragen.  
 De antwoorden worden anoniem verwerkt.

### Deel 1. Algemeen

1. Wat zijn de leeftijden van de respondenten?  
 (U kunt meerdere antwoorden geven)

- jonger dan 30 jaar
- tussen 30 en 39 jaar
- tussen 40 en 49 jaar
- tussen 50 en 59 jaar
- tussen 60 en 69 jaar
- tussen 70 en 79 jaar
- 80 jaar of ouder

2. Waarschijnlijk is de woning (type de verbouwing)?  
 De vraag wordt met vraag 3

Deel 1 ga naar deel 2. Ruimte voor algemene opmerkingen

3. Hoeveel personen wonen er in deze woning?

Aantal volwassenen: \_\_\_\_\_ Aantal kinderen: \_\_\_\_\_

Samenstelling gezin:  
 alleenstaand  
 Samenwonend / achteraan  
 Dinerwoning  
 Anders, namelijk: \_\_\_\_\_

Leeftijd van deze kinderen (indien aanwezig):  
 jonger dan 12 jaar  
 12 jaar of ouder  
 Beide leeftijden

4. Hoelang woont u in deze woning?  
 ... jaar en ... maanden

5. Waartoe is de woning bestemd?  
 Huurwoning  
 Eigenwoning

### Deel 2. Het voortraject

6. Hoe tevreden bent u over de voorbereiding van de verbouwing?  
 De vraag op 100 percentagepunt over de planning

De informatie is goed	0	0	0	0	0	0
De informatie is niet goed	0	0	0	0	0	0

De tevredenheidsvragen kunnen 1 reactie worden ingevuld.  
 De toelichting op het antwoord:

7. Wat vindt u van de manier waarop Wold & Waard met u samenwerkt?  
 De informatie:  
 De communicatie:  
 Het persoonlijk contact:  
 De toelichting op het antwoord:

0	0	0	0	0	0	0
---	---	---	---	---	---	---

8. Wat de informatie in de brochure voldoende?  
 De toelichting op het antwoord:

0	0	0	0	0	0
---	---	---	---	---	---

9. Welke tips heeft u van de manier van communicatie over de werkzaamheden door van Wold & Waard te verbeteren?

### Deel 3. De uitvoering

10. Hoe tevreden bent u over de voorbereiding van de verbouwing met de uitvoering van de werkzaamheden?  
 De informatie is goed  
 De informatie is niet goed

0	0	0	0	0	0
---	---	---	---	---	---

De tevredenheidsvragen kunnen 1 reactie worden ingevuld.  
 De toelichting op het antwoord:

11. Hoe tevreden bent u over de afwerking van de verbouwing met Wold & Waard tijdens de uitvoering?  
 De toelichting op het antwoord:

12. Welke tips heeft u van de afwerking door de uitvoering van Wold & Waard te verbeteren?

13. Tijdens de uitvoering was er sprake van overlast. Hoe heeft u dit ervaren?  
 Overlast door lawaai:  
 Overlast door stof:  
 Overlast door mensen tegelijk in de woning wonen

0	0	0	0	0	0
---	---	---	---	---	---

De tevredenheidsvragen kunnen 1 reactie worden ingevuld.  
 De toelichting op het antwoord:

### Deel 4. Nazorg

14. Wat vindt u van de afwerking van de verbouwing?  
 De nazorg over het gebruik van de nieuwe installaties was:

0	0	0	0	0	0
---	---	---	---	---	---

De tevredenheidsvragen kunnen 1 reactie worden ingevuld.  
 De toelichting op het antwoord:

15. Hoe tevreden bent u over de afwerking van de verbouwing met Wold & Waard na de verbouwing?  
 De nazorg over het gebruik van de nieuwe installaties was:

0	0	0	0	0	0
---	---	---	---	---	---

De tevredenheidsvragen kunnen 1 reactie worden ingevuld.  
 De toelichting op het antwoord:

### Deel 5. Ruimte voor algemene opmerkingen:

Of was de laatste vraag.  
 Wilt u controleren of alle vragen zijn ingevuld?  
 Hartelijk dank voor uw deelname!