

# Tevredenheidsonderzoek verduurzaming bestaande bouw

## Renkemastraat te Doezum



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



oktober 2022

**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 Westerkwartier

© Adviescommissie Bouwen en Wonen -WAC- Westerkwartier

## Inhoudsopgave

Inleiding:.....	4
1. Algemeen.....	6
2. Het voortraject .....	8
3. De uitvoering .....	10
4 De nazorg.....	13
5 Opmerkingen.....	14
Slotconclusie WAC.....	15
Bijlagen .....	16
Voorbeeld begeleidende brief van de WAC:.....	16
De enquête - Evaluatie verduurzamingstraject woningen 2022:.....	17

## **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 meerdere woningen verspreid over de dorpen in het Westerkwartier. Hierbij moet worden gedacht aan de plaatsing van zonnepanelen, warmtepompen e.d..

De eerste onderzoeken zijn voor de zomer 2021 verricht in de dorpen Marum, Leek, Grijskerk en Grootegast, waarna meerdere onderzoeken volgden, waaronder Opende, Zevenhuizen, Leek en Noordhorn.

In 2022 zijn woningen in Doezum, Leek en Niekerk verduurzaamd.

Het doel van deze onderzoeken is om voor alle betrokken partijen (bewoners, W&W en uitvoerders) tot verbetering van toekomstige verduurzamingsprocessen te komen. Speerpunten voor Wold & Waard zijn comfort, duurzaamheid en betaalbaarheid. Het betreft hier onderzoeken naar de realisatie- c.q. uitvoeringsfase.

De onderzoeken zijn uitgevoerd middels schriftelijke of digitale enquêtes. De WAC heeft deze enquête in samenspraak met W&W samengesteld, uitgezet op de aangegeven adressen, opgehaald bij de bewoners en bij terugkomst verwerkt in deze rapportage. De enquêtes konden c.q. kunnen anoniem worden ingevuld.

Als **bijlagen** hebben wij bijgevoegd:

- een voorbeeld van een begeleidende brief van de WAC.
- de enquête evaluatie verduurzamingstraject woningen 2022

## Onderzoek 14 woningen in Doezum:

**Opdrachtgever:** Wold & Waard (contactpersoon Inge Noordhof)

**Opdrachtnemer:** WAC Westerkwartier

**Aannemer:** Van Wijnen

**Werkzaamheden:** Isolatie van het dak en de gevels;  
zonnepanelen op het dak;  
kunststof kozijnen met isolerend glas;  
een warmte-terugwin ventilatiesysteem;  
een hybride installatie met Cv-ketel met warmtepomp.

**Tijdpad onderzoek:** Uitgezet 3-10-2022  
Ontvangen uiterlijk 15-10-2022  
Verwerking voor 1-12-2022

**Respons:** Van de 14 woningen waren allemaal bewoond. Van de 14 uitgezette enquêtes zijn er 12 geretourneerd.  
Een respons derhalve van **85,7%**.  
(45% wordt bij dergelijke onderzoeken als minimum gehanteerd)

Het onderzoek bestaat uit de delen:

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

Slot conclusie 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 7 hoekwoningen en 5 tussenwoningen, hetgeen resulteert in een respons van 85,7 %.

### Duur bewoning:

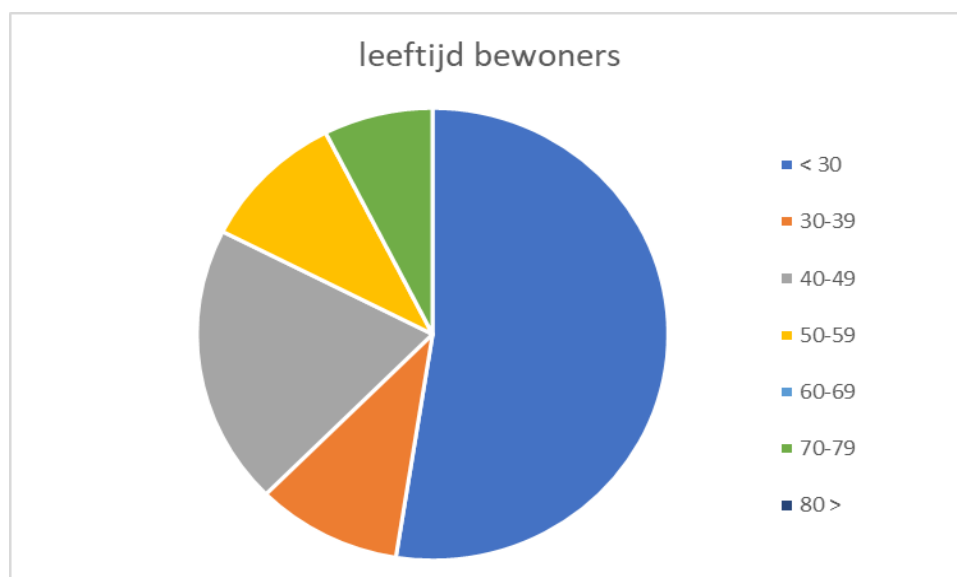
Van de bewoners die gereageerd hebben woont/wonen

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

Hieronder een specificatie van de bewoners, 40 personen in totaal, in leeftijdsopbouw en gezinssamenstelling.

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

< 30 jaar	21 personen	30 - 39 jaar	4 personen
40 - 49 jaar	8 personen	50 – 59 jaar	4 personen
60 - 69 jaar	geen personen	70 - 79 jaar	3 personen
80 jaar en ouder	geen personen		



### Bewoning tijdens de verduurzaming:

Tijdens de verduurzaming waren alle woningen bewoond.

Samenlevingsvorm:

De gezinssamenstelling is als volgt:

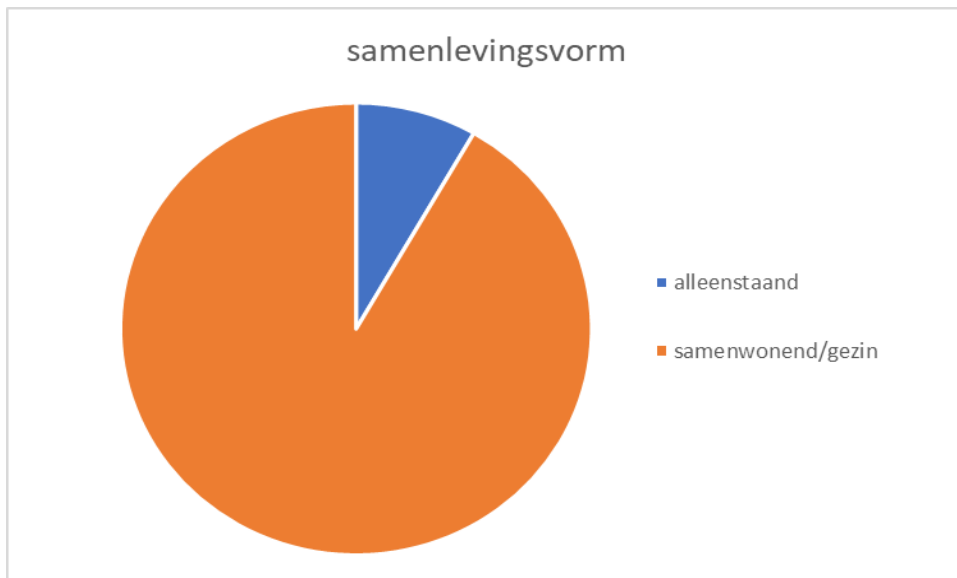
1 alleenwonend en 11 samenwonend c.q. echtpaar.

De bewonersgroep bestaat uit:

22 volwassenen

11 kinderen > 12 jaar

7 kinderen < 12 jaar



## 2. Het voortraject

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

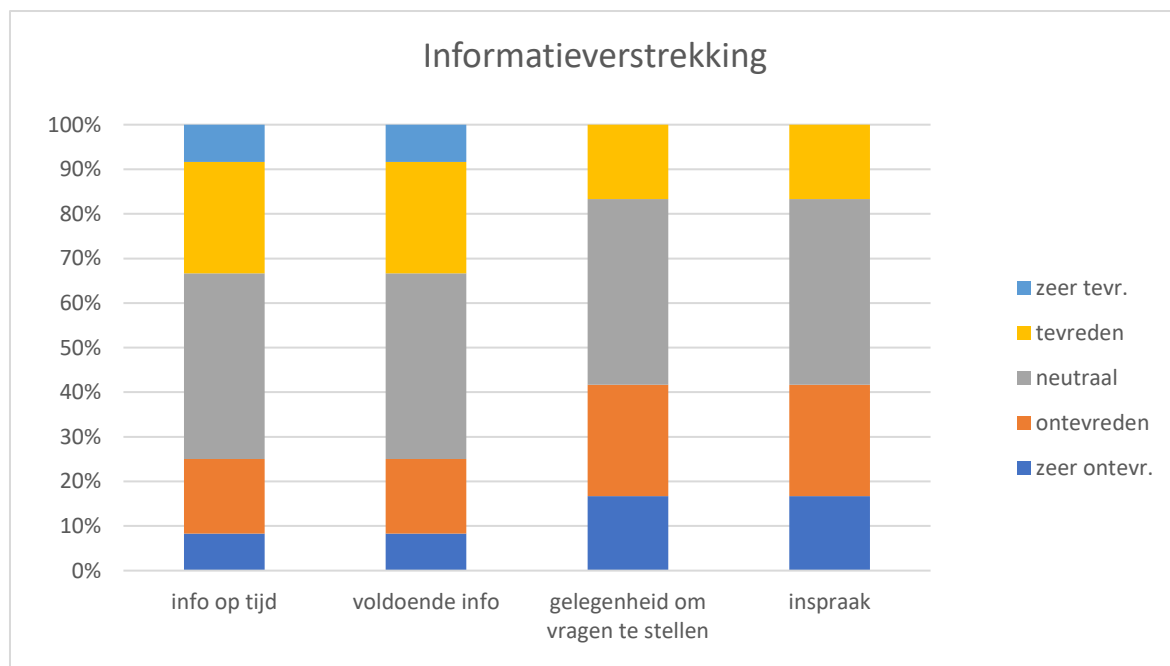
### Tevredenheid voorbereidingen:

Ongeveer een derde geeft aan zeer tevreden (8,3 %) of tevreden (25%) te zijn, 41,7% staat er neutraal tegenover terwijl 16,7% ontevreden en 8,3% zeer ontevreden is m.b.t .het tijdig informeren over de plannen.

Als het gaat om voldoende verstrekte informatie verstrekken is de score identiek: zeer tevreden (8,3 %) of tevreden (25%) te zijn, 41,7% staat er neutraal tegenover terwijl 16,7% ontevreden en 8,3% zeer ontevreden

Men was zeer ontevreden (16,7 %), ontevreden (25 %), neutraal (41,7) en tevreden (16,7 %) gestemd over de mate waarin men vragen kon stellen gedurende het voortraject.

Met betrekking tot de mate van inspraak geven de bewoners als score: zeer ontevreden (16,7 %), ontevreden (25 %), neutraal (41,7) en tevreden (16,7 %)



### Manier van communiceren Wold & Waard:

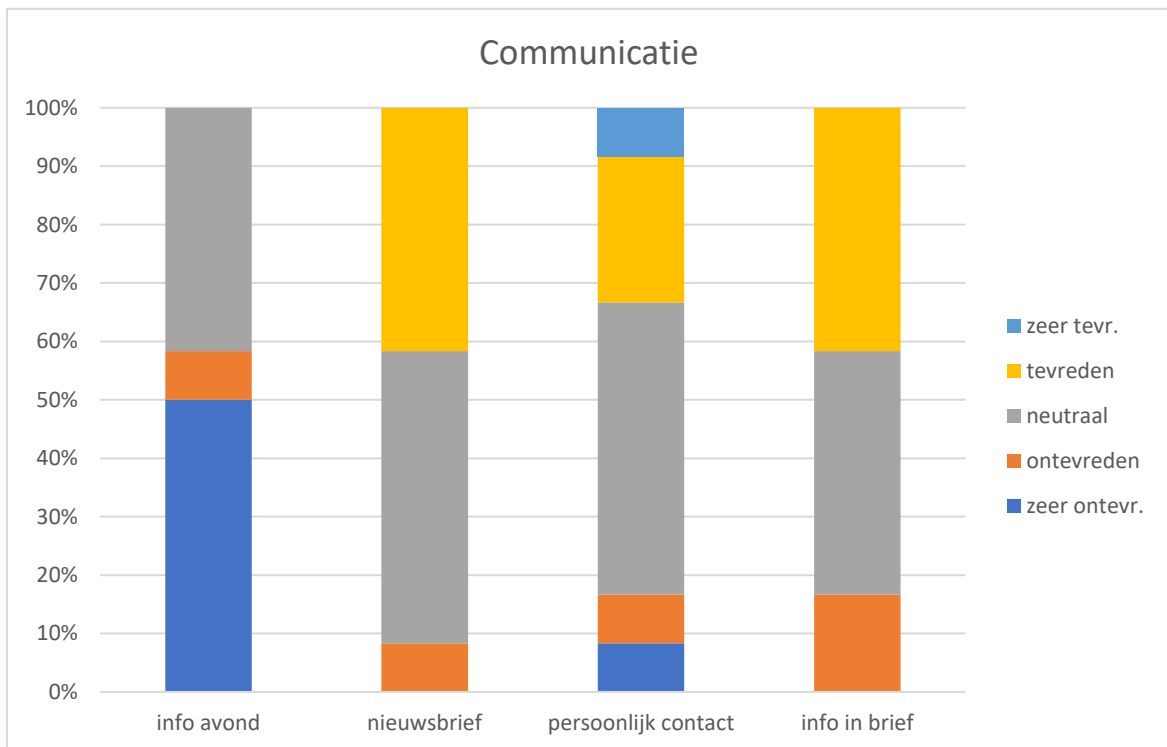
Over de informatieavond was de helft zeer ontevreden (50 %), 8,3% ontevreden, 41,7% neutraal en niemand tevreden of zeer tevreden.

De nieuwsbrief is positief ontvangen met een score van 50% neutraal, 41,7 % tevreden.

Bij het persoonlijk contact stemde 50% neutraal in hun beoordeling, 8,3 % zeer ontevreden en evenzoveel ontevreden; stemde 25 % tevreden en 8,3 % zeer tevreden.



Over de informatiebrief werd 41,7% neutraal en ook 41,7% tevreden. De overige 16,7% was ontevreden.



Tips en opmerkingen waren:

- Informeer de mensen goed en op tijd dat geeft minder stress
- Er werd van alles beloofd maar er kwam niets van terecht.
- Geen info - avond geweest, werd aan corona verweten.
- W&W verwijst de huurders naar de uitvoerder, maar die is geen partij.
- W&W moet namens de huurders de zaken regelen
- Tijdens de werkzaamheden actief contact zoeken met de bewoners

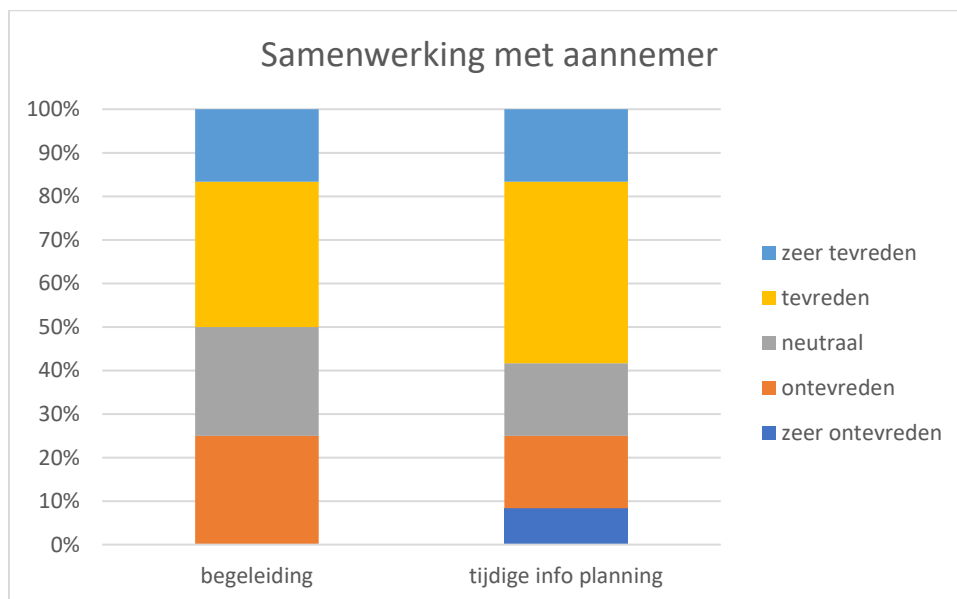
### 3. De uitvoering

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:

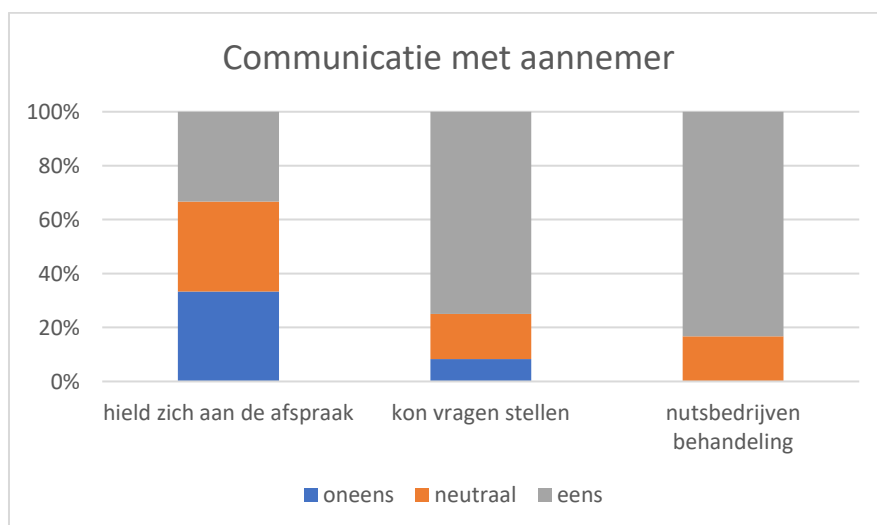
Over de begeleiding door de aannemer is 16,7% zeer tevreden en 33,3% tevreden. 25% is neutraal en 25 % ontevreden.

Men is over het tijdig informeren over de planning door de aannemer verdeeld: 16,7% zeer tevreden, 41,7%% tevreden, 16,7% neutraal, 16,7% ontevreden en 8,3% zeer ontevreden.



Over de gemaakte afspraken met de aannemer zijn 33,3% het oneens, 33,3% neutraal en 33,3% het eens.

De bewoners waren positiever over het 'konden vragen stellen': 8,3% is het oneens, 16,7% zijn neutraal en 75% zijn het eens.



## Nutsbedrijven

Over de nutsbedrijven die in de straat en in de meterkasten werkten heeft men geen klachten. 16,7% geeft een voldoende en 83,3% stemt tevreden te zijn.

## Wold & Waard

Over de begeleiding en samenwerking met Wold & Waard tijdens de uitvoering was 1 bewoner 8,3% zeer tevreden, 41,7% tevreden, 16,7% neutraal, 25% ontevreden en 8,3% zeer ontevreden.

## 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.

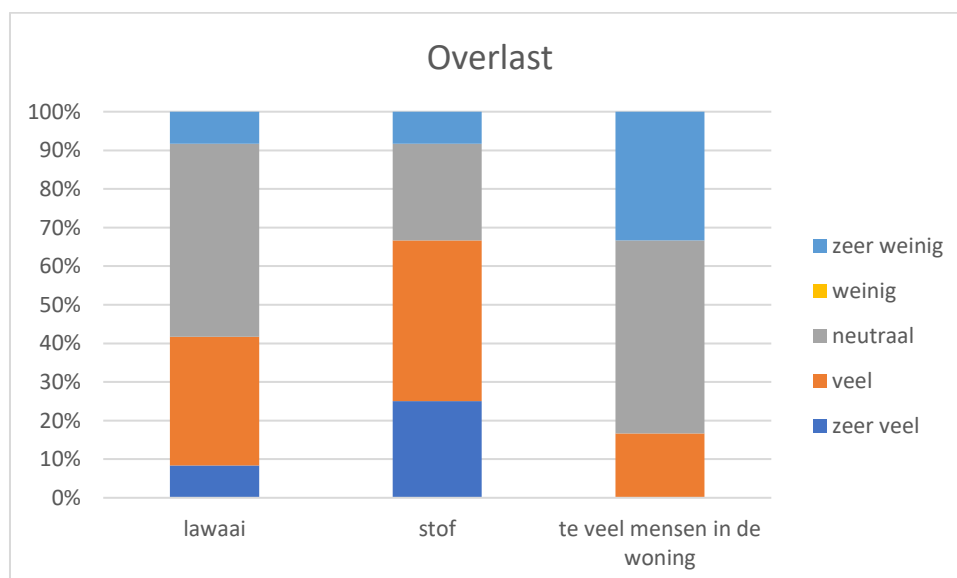
Men scoort op deze vragen betreffende overlast divers.

Bij lawaai geeft 8,3% zeer weinig, 50% neutraal, 33,3% veel en 8,3% zeer veel lawaai last te hebben ervaren.

Bij stof geeft 8,3 % aan weinig, 25 % neutraal, 41,7% veel en 25% aan zeer veel hinder te ervaren.

Te veel mensen tijdens de werkzaamheden in de woning is door 16,7% als veel ervaren, 50% zijn neutraal en 33,3% geven aan zeer weinig hinder ondervonden te hebben.

Bezemschoon achter laten van de woning, daarbij zeggen 25% personen nee, 25% gaat en 50% geven aan dat dit het geval was.



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

- er was bij het eind van het traject geen aanspreekpunt
- heb niemand gezien van W&W

Opmerkingen:

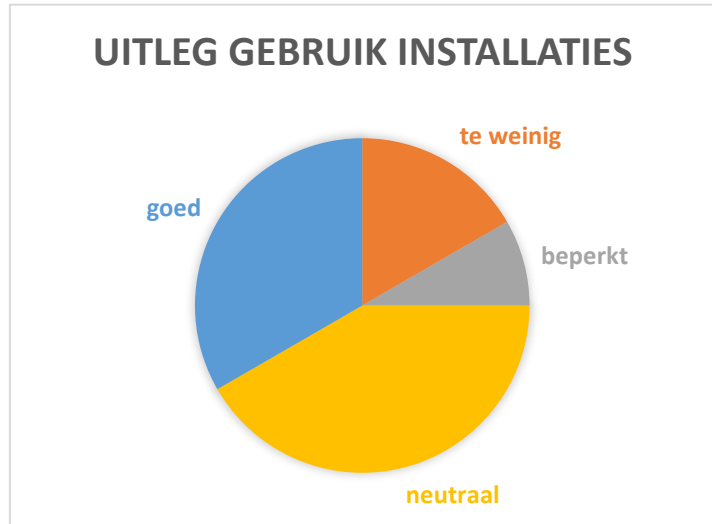
- 1 bewoner heeft tijdelijk ergens anders gewoond
- men moet doen wat men beloofd
- W&W bemoeide zich alleen met de bouw en niet met de huurders
- men gooide veel op coronaregels maar de werknemers hielden zich er niet aan
- je moet de bewoners erbij betrekken.
- Het plaatsen van kozijnen gaf veel overlast.
- men had een sleutel dus liep men maar in en uit
- de planning was slecht, wijzigingen werden niet door gegeven
- na afloop was het een troep in huis overal schroeven stof en zo voort.

## 4 De nazorg

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

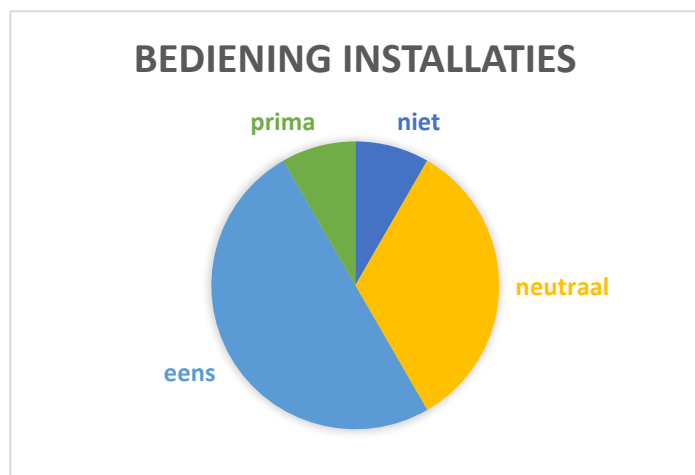
### Uitleg over gebruik nieuwe installaties

Over de uitleg van het gebruik van de installatie vond ongeveer een vierde deel dat het te beperkt of te weinig was; een derde deel vond het goed en de anderen reageerden neutraal.



Een bewoner had de gebruiksaanwijzing niet en één had er moeite mee. De anderen hadden er geen problemen mee.

Eén van de respondenten kon de installatie niet bedienen en de anderen ondervonden geen moeilijkheden.



## 5 Opmerkingen

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

- Blij met de woningverbetering na alles wat er mis ging.
- Communicatie moet beter.
- De medewerkers van het bedrijf dat de kozijnen plaatste, waren zeer onbeleefd.
- Schade aangericht, stofzuiger gebruikt en daardoor kapot. Gelukkig heeft de aannemer dit goed opgelost.

## Slotconclusie WAC

De slotconclusie is gebaseerd op de 12 (van de 14) ontvangen enquêteformulieren. Gelet op deze respons van afgerond 86% geven de antwoorden een goed en betrouwbaar beeld van hetgeen **de bewoners** tijdens de voorbereiding, de uitvoering en nazorg **hebben ervaren**. De hoge respons is uiteraard te danken aan de bewoners, maar ook de aanpak van de WAC Westerkwartier heeft hieraan bijgedragen. Er werd de mogelijkheid geboden om schriftelijk en digitaal te reageren en de enquêteformulieren zijn gebracht en gehaald door de WAC.

Het **voortraject** betreffende de uitvoering van de verduurzaming is overwegend neutraal tot positief verlopen. Over de voorbereiding van dit project waren de meningen op onderdelen echter ook verdeeld. Als het enquête-antwoord neutraal wordt gelezen als niet (zeer)positief of (zeer)negatief, dan zien we bij de meningen over het voortraject de volgende indicatie.

- bij het tijdig informeren over de plannen en verstrekken van voldoende info zijn iets meer bewoners positief (33,3%) dan negatief (25%).

- bij het kunnen stellen van vragen en het hebben van inspraak zijn er meer bewoners negatief (41,7%) dan positief (16,7%).

De manier van communiceren vanuit Wold & Waard, en dan met name gericht op de informatieavond en het persoonlijk contact, is volgens meerdere bewoners voor verbetering vatbaar.

We verwijzen naar de hierover geplaatste opmerkingen.

Bij de **uitvoering**, te onderscheiden in uitvoering door aannemer, nutsbedrijven, W&W en overlast/tips, zijn de bewoners bij meerderheid neutraal tot (zeer) tevreden over de uitvoerder. Een aantal bewoners vond echter ook dat de aannemer zich beter had moeten houden aan de planning en gedane afspraken.

Over de betrokken nutsbedrijven is men positief gestemd.

De begeleiding van en samenwerking met Wold & Waard kan aldus 1/3<sup>e</sup> van de bewoners worden verbeterd.

M.b.t. de **overlast** zijn de reacties divers, maar overwegende neutraal tot positief. Als het gaat om lawaai en stof is er mogelijk, nog iets te winnen. 2/3<sup>e</sup> vindt de stofoverlast veel, 4/10<sup>e</sup> ervaart relatief veel lawaai-overlast en te veel mensen over de vloer geeft weinig hinder. Voorlichting over, dan wel in (combinatie met) het optimaal voorkomen van deze overlast (al hoe moeilijk ook) blijft belangrijk.

Bij de **nazorg** verdient, alhoewel de meerderheid tevreden of neutraal gestemd is, vooral de uitleg over (de gebruiksaanwijzing van) de installaties aandacht. 25% vond deze uitleg te beperkt.

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

\*\*\*\*\*

## Bijlagen

Voorbeeld begeleidende brief van de WAC:

	<b>Adviescommissie Bouwen en Wonen</b> <b>Westerkwartier (WAC)</b>	<b>Contactgegevens:</b> Tjitte de Vries <a href="mailto:info@wacwesterkwartier.nl">info@wacwesterkwartier.nl</a> tel.:06-46417066
Ons kenmerk:	n.v.t.	
Onderwerp:	Onderzoek verduurzaming van uw woning in Doezum / Renkemastraat.	
Aanvang/locatie:	-	
Datum:	30-9-22	

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.

Wij zullen de vragenlijst tussen **10-10 en 15-10-2022** bij u thuis ophalen.

Wilt u liever een digitale vragenlijst invullen dan verzoeken wij u dit te doen door gebruik te maken van de volgende link:  
<https://www.wacwesterkwartier.nl/enquetes/enquete-renkemastraat-doezum/>

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



# De enquête - Evaluatie verduurzamingstraject woningen 2022:

## Evaluatie Verduurzamingstraject woningen 2022

**Instructie:**  
Deze enquête bestaat uit de volgende delen: algemeen, het voortraject, de nazorg en ruimte voor algemene opmerkingen.  
Om een goed beeld te krijgen, is het belangrijk dat u **alle** vragen invult.  
Bij tevredenheidsvragen kan 1 rondje 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 is/zijn de leeftijd(en) van de volwassene(n)?  
U kunt meerdere O aankruisen.

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. Woonde u in de woning tijdens de verduurzaming?  
Ja  O ga verder met vraag 3  
Nee  O ga naar deel 5: Ruimte voor algemene opmerkingen

3. Hoeveel personen wonen er in deze woning?

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

Samenlevingsvorm:  Alleenwonend  Samenwonen / echtpaar  Een oudergezin  Anders, namelijk: \_\_\_\_\_

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

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

5. Woont u in een hoek- of een tussenwoning?  Hoekwoning  Tussenwoning  
Woonplaats: \_\_\_\_\_

Adviescommissie Duinen en Wonen W&C Noordcoast 1

### Deel 2. Het voortraject

1. Hoe tevreden bent u over de voorbereidingen van de verduurzaming?  
 Ik ben op tijd geïnformeerd over de plannen  zeer ontevreden  ontevreden  neutraal  tevreden  zeer tevreden  n.v.t.  
 Ik heb voldoende informatie gehad over de werkzaamheden  0  0  0  0  0  
 Ik heb voldoende mogelijkheden gehad om vragen te stellen.  0  0  0  0  0  
 Ik heb voldoende inspraak gehad  0  0  0  0  0  
 Uw eventuele toelichting op het aangekruiste: \_\_\_\_\_

2. Wat vindt u van de manier waarop Wold & Waard met u gecommuniceerd heeft?

De infoavond  zeer ontevreden  ontevreden  neutraal  tevreden  zeer tevreden  
 De nieuwsbrieven  0  0  0  0  0  
 Het persoonlijk contact  0  0  0  0  0  
 Uw toelichting op het aangekruiste: \_\_\_\_\_

3. Was de informatie in de brieven voldoende?  
 Omvoldoende  Niet voldoende  neutraal  voldoen de  n.v.t.  
 Uw toelichting op het aangekruiste: \_\_\_\_\_

4. Welke tips heeft u om de manier van communiceren over de werkzaamheden door van Wold & Waard te verbeteren?  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

Adviescommissie Duinen en Wonen W&C Noordcoast 2

### Deel 3. De uitvoering

5. We willen graag weten hoe u de samenwerking met de aannemer hebt ervaren

	zeer ontevreden	on tevreden	neutraal	te vreden	zeer tevreden
Ik ben over de begeleiding door de aannemer	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ik ben over het tijdig informeren over de planning	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

De aannemer hield zich goed aan de gemaakte afspraken  oneens  neutraal  mee eens

Ik kon altijd met mijn vragen bij de aannemer terecht  0  0  0

Ik ben goed behandeld door de nutsbedrijven die in de straat en in de meterkast verbleven  0  0  0

Uw toelichting op het aangekruiste: \_\_\_\_\_

6. Hoe tevreden bent u over de begeleiding en samenwerking met Wold & Waard tijdens de uitvoering?  
 Uw toelichting op het aangekruiste: \_\_\_\_\_

7. Welke tips heeft u om de uitvoering door de aannemer of begeleiding van Wold & Waard te verbeteren?  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

8. Tijdens de uitvoering was er sprake van overlast. Hoe heeft u deze ervaren?

	zeer veel	veel	neutraal	weinig	geen
Overlast door lawaai	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Overlast door stof	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Doordat teveel mensen tegelijk in de woning waren	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

De aannemer heeft de woning bezemschoon achtergelaten  oneens  neutraal  mee eens

Uw toelichting op het aangekruiste: \_\_\_\_\_

Adviescommissie Duinen en Wonen W&C Noordcoast 3

### Deel 4. Nazorg

9. Wat vindt u van de afronding van de verduurzaming?

	Te weinig	Be- reik- punt	neutraal	goed	Zeer goed
De uitleg over het gebruik van de nieuwe installaties was:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	Te moeilijk	Te eenvoudig	neutraal	meer eens	prima
De geleverde gebruiksaanwijzingen zijn goed te begrijpen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De installatie is makkelijk te bedienen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Uw toelichting op het aangekruiste: \_\_\_\_\_

Deel 5. Ruimte voor algemene opmerkingen:  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

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

Adviescommissie Duinen en Wonen W&C Noordcoast 4