

Tevredenheidsonderzoek verduurzaming bestaande bouw

Carel Hieronymuslaan te Leek



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
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.....	12
5 Opmerkingen.....	13
Slotconclusie WAC.....	14
Bijlagen	15
Voorbeeld begeleidende brief van de WAC:.....	15
De enquête - Evaluatie verduurzamingstraject woningen 2022:.....	16

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 13 woningen in Leek:

Opdrachtgever: Wold & Waard (contactpersoon Inge Noordhof)

Opdrachtnemer: WAC Westerkwartier

Aannemer: **Bouwgroep** Dijkstra Draisma

Werkzaamheden: Isolatie van het dak en de gevels;
zonnepanelen op het dak;
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: Alle woningen waren bewoond tijdens de verduurzaming. Van de 13 uitgezette enquêtes zijn er 7 geretourneerd.
Een respons derhalve van **53,8%**.
(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 4 hoekwoningen en 3 tussenwoningen, hetgeen resulteert in een respons van 53,8 %.

Duur bewoning:

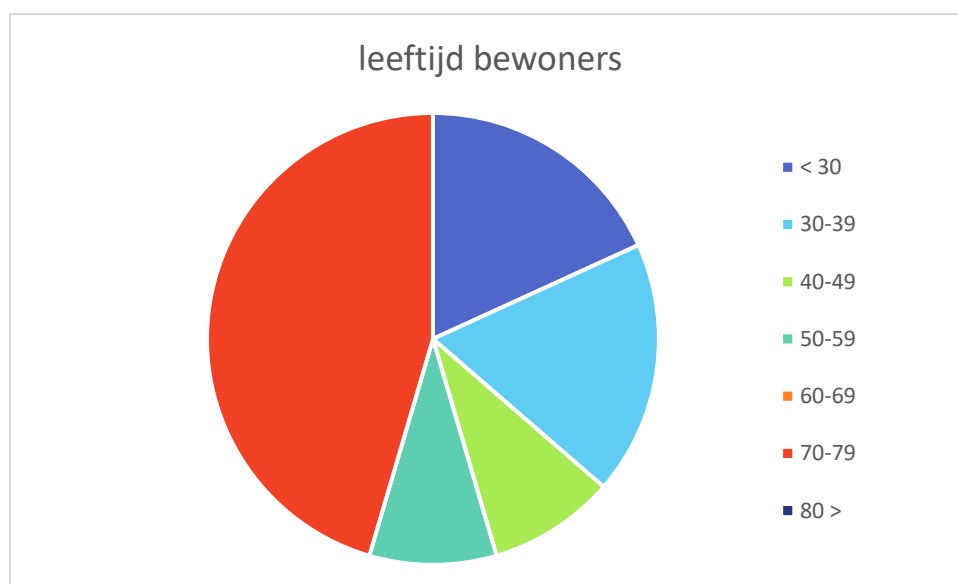
Van de bewoners die gereageerd hebben woont/wonen

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

Hieronder een specificatie van de bewoners, 11 personen in totaal, in leeftijdsopbouw en gezinssamenstelling.

De leeftijdsopbouw van de bewoners is als volgt:

< 30 jaar	2 personen	30 - 39 jaar	2 personen
40 - 49 jaar	1 persoon	50 – 59 jaar	1 persoon
60 - 69 jaar	geen personen	70 - 79 jaar	5 personen
80 jaar en ouder	geen personen		



Bewoning tijdens de verduurzaming:

Tijdens de verduurzaming waren alle woningen bewoond.

Samenlevingsvorm:

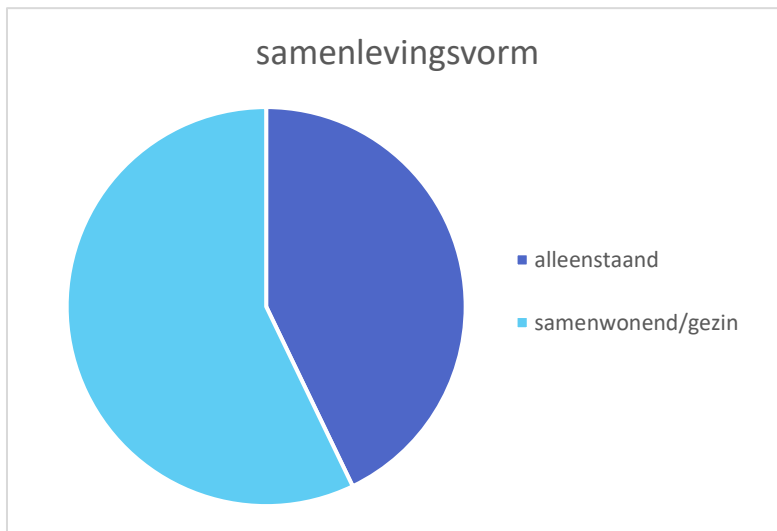
De gezinssamenstelling is als volgt:

3 alleenwonend en 4 samenwonend c.q. echtpaar.

De bewonersgroep bestaat uit:

10 volwassenen

1 kind < 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.

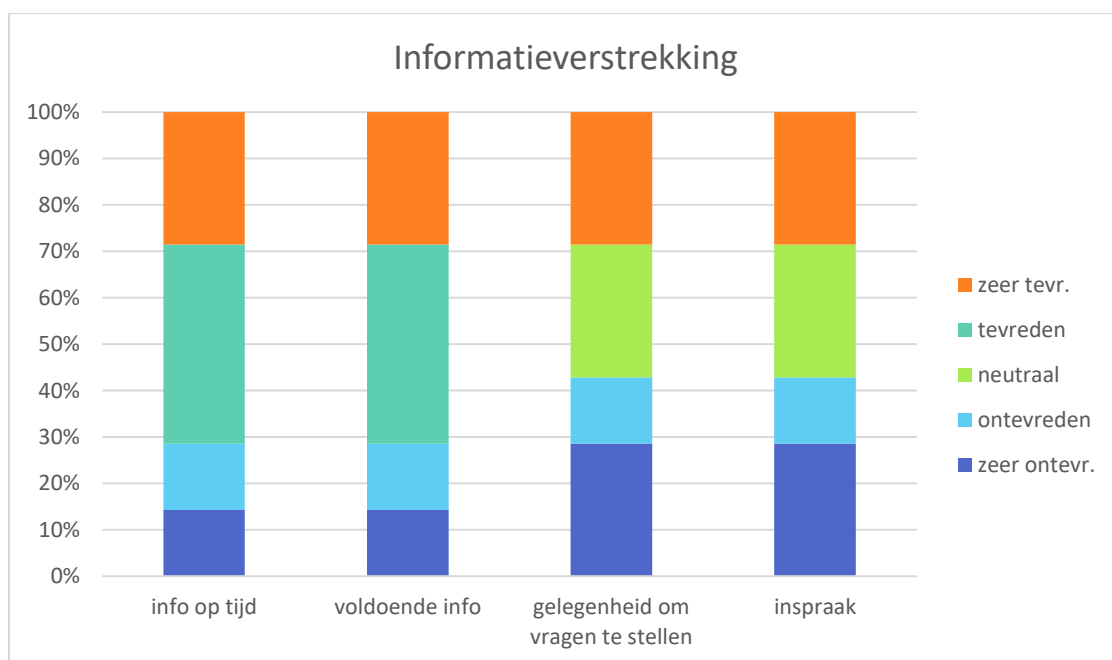
Tevredenheid voorbereidingen:

Bij het tijdig informeren over de plannen was de score het overgrote deel tevreden (42,9%) of zeer tevreden (28,6%). Het andere deel is minder tevreden nl. ontevreden (14,3%) en zelfs zeer ontevreden (14,3%).

Deze scores tellen ook als het gaat om voldoende verstrekte informatie.

28,6% was zeer tevreden gestemd over de mate waarin men vragen kon stellen gedurende het voortraject. Datzelfde deel was neutraal (28,6%). Het overig deel was ontevreden (14,3%) en zeer ontevreden (28,6%).

Met betrekking tot de mate van inspraak geven de bewoners ook als score: zeer tevreden (28,6%), neutraal (28,6%), ontevreden (14,3%) en zeer ontevreden (28,6%)



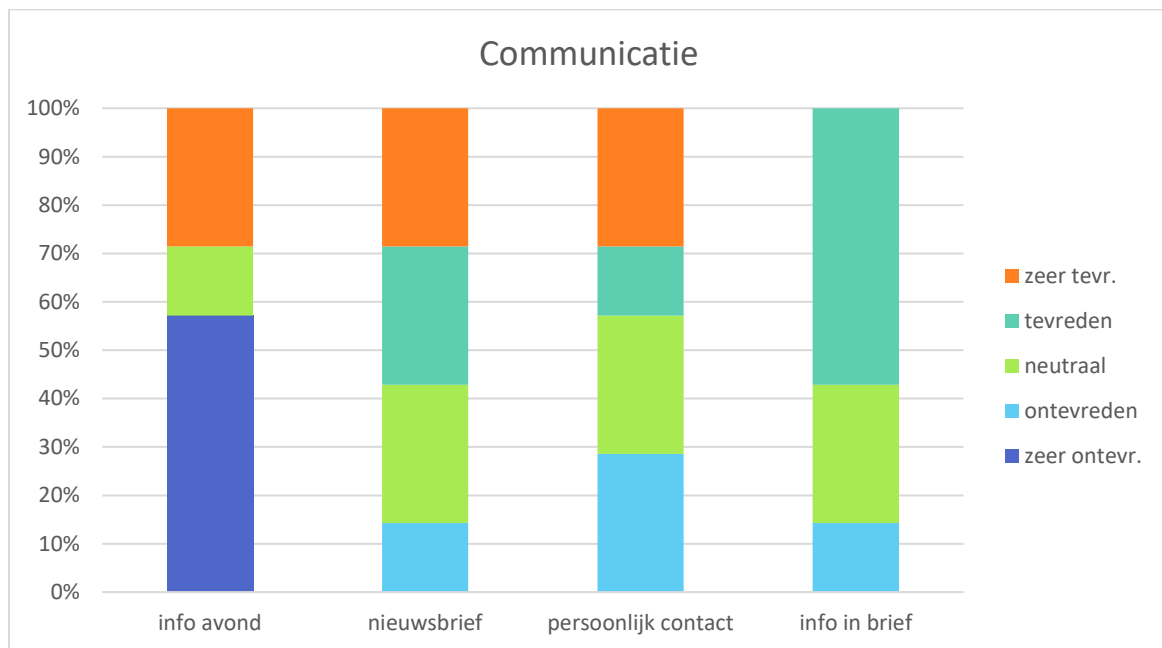
Manier van communiceren Wold & Waard:

Over de informatieavond was men negatief, nl. ruim 57% zeer ontevreden. Zo'n 14% neutraal en ruim 28% zeer tevreden.

Over de nieuwsbrief was men positiever met de scores: 14,3% ontevreden, 28,6% neutraal, 28,6% tevreden en 28,6% zeer tevreden.

Bij het persoonlijk contact stemde 28,6% in hun beoordeling ontevreden, 28,6% neutraal, 14,3 % tevreden en 28,6 % zeer tevreden.

De informatiebrief werd door het overgrote deel als tevreden beoordeeld. 33% oordeelde neutraal en 14,3% als ontevreden.



Tips en opmerkingen waren:

- Er werd niet om een mening gevraagd
- Welke info avond?
- Alles ging anders als in de brief vermeld
- Men hield zich niet aan afspraken
- Het had van mij niet gehoeven

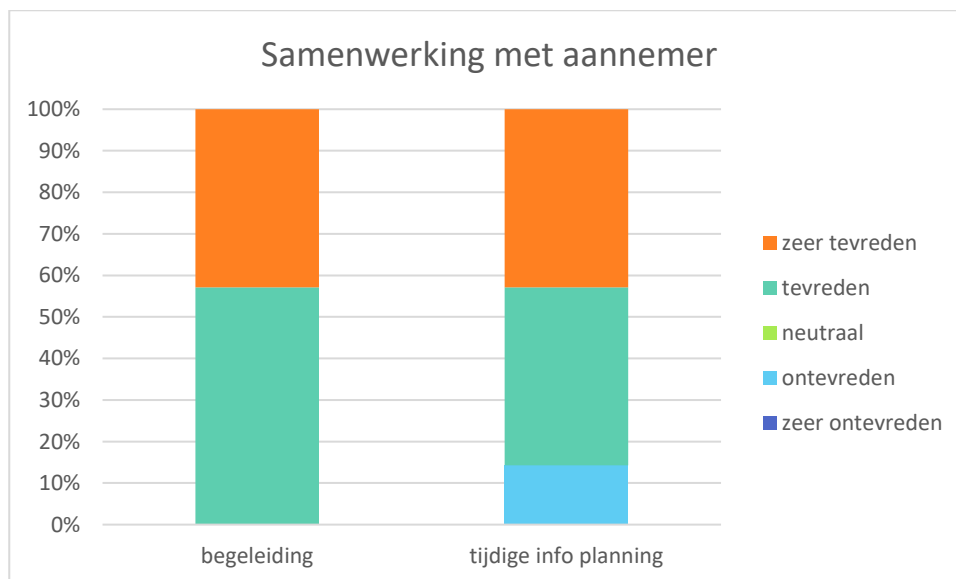
3. De uitvoering

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 57,1% tevreden en 42,9% zeer tevreden. Dit is zeker een prima score.

42,9% zeer tevreden en 42,9% tevreden is over het tijdig informeren over de planning door de aannemer. 14,3% is daar ontevreden over.

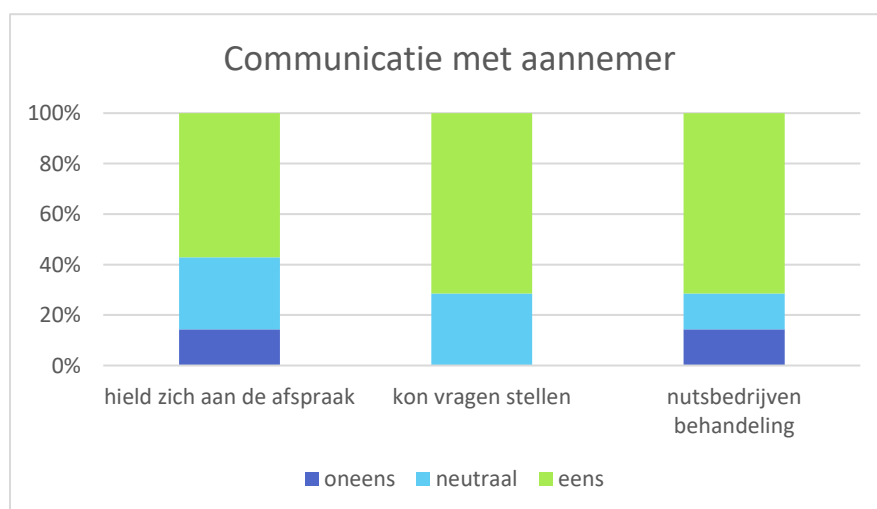


De aannemer hield zich ook (redelijk) aan de afspraken tijdens de uitvoering. 57,1% van de geënquêteerden is het eens met de stelling dat de aannemer zich aan de afspraken hield. 28,6% zijn neutraal en 1 bewoner was het met de stelling niet eens. Deze score geldt bijna ook voor het kunnen stellen van vragen aan de aannemer. 28,6% vindt dat men redelijk vragen kon stellen en 71,4% vond het prima.

De stelling er ging teveel fout of stuk werd beantwoord met nee 14,3%, gaat 14,3% en ja 71,4%.

Nutsbedrijven

Over de begeleiding van de nutsbedrijven is 14,31% het oneens, neutraal 14,3% en 71,4% is het eens.



Wold & Waard

Over de begeleiding en samenwerking met Wold & Waard tijdens de uitvoering was 14,3% zeer tevreden en 28,6% tevreden. 28,6% gaf als score neutraal en 28,6% ontevreden.

Tips:

- * als je afsprekt dat er vrijdag een contactpersoon aanwezig is dan moet die er ook zijn;
- * het looppad herstellen.

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.

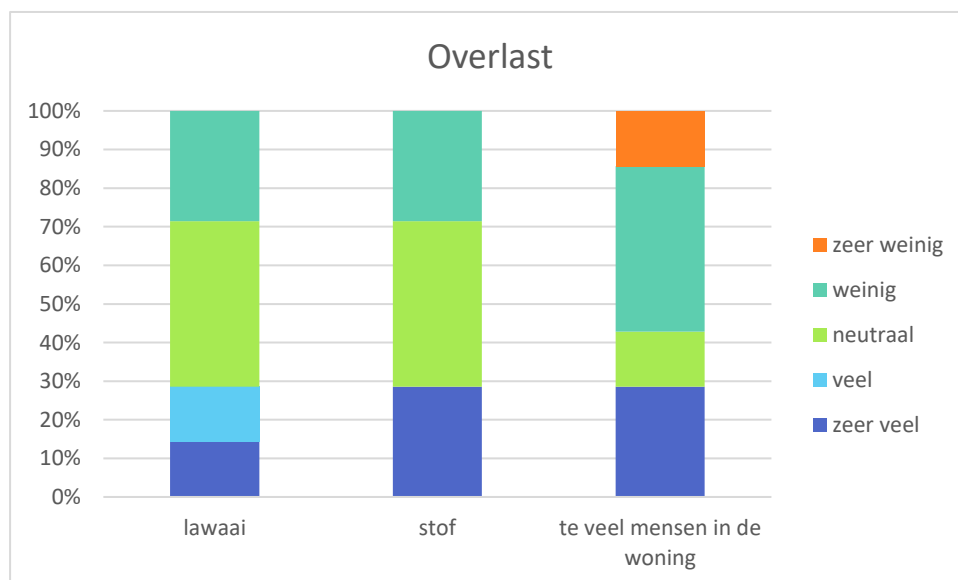
Men scoort op deze vragen betreffende overlast divers.

Bij lawaai geeft 14,3% zeer veel lawaai, 4,3% veel lawaai, 42,9% is neutraal, 28,6% weinig lawaai, 0 % zeer weinig lawaai te ervaren.

Bij stof geeft 28,6% aan zeer veel stof, 42,9% is neutraal, 28,6% weinig en 0% zeer weinig hebben ervaren.

Bij overlast door teveel mensen geeft 28,6% aan (te)veel hinder te hebben ervaren, 14,3% is neutraal. 42,9% weinig en 14,3% zeer weinig hinder.

1 bewoner was overigens niet tevreden over het bezemschoon opleveren, 2 personen geven aan dat het bezem schoon te accepteren was, 4 personen vonden dat het bezemschoon goed was.



Opmerkingen:

- * In coronatijd 6 mensen over de vloer is teveel;
- * De tuin werd vies en er lagen gevaarlijke spullen in;
- * Planken met lange schroeven.

4 De nazorg

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

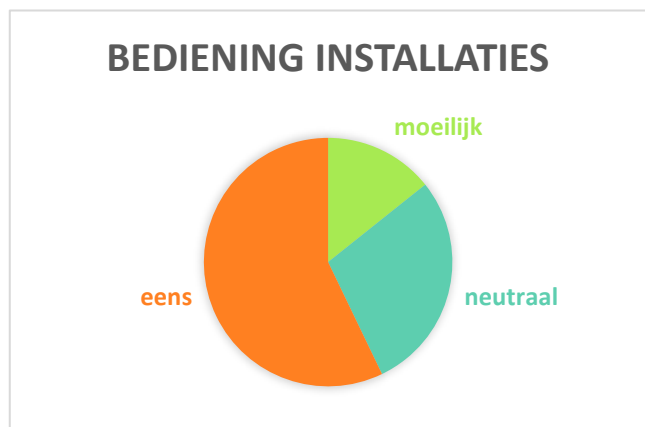
Uitleg over gebruik nieuwe installaties

Over de uitleg van het gebruik van de installatie was iets meer dan de helft niet helemaal tevreden; de anderen vonden het goed.



De gebruiksaanwijzing was moeilijk voor één persoon en de meerderheid had er geen problemen mee.

De bediening leverde in één geval problemen op en de anderen vonden het niet moeilijk.



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.

- Het afzuigstelsel werkt niet goed.
- We moesten het zelf maar uitzoeken m.b.t. de gebruiksaanwijzing.
- Ik ben er niet blij mee. Vooral met de verwarming niet.

Slotconclusie WAC

De slotconclusie is gebaseerd op 7 (van de 13) ontvangen enquêteformulieren. Gelet op deze respons van 53,8% geven de antwoorden een acceptabel beeld. Een respons van 45% wordt bij dergelijke onderzoeken als minimum gehanteerd. Er werd de mogelijkheid geboden om schriftelijk en digitaal te reageren en de enquêteformulieren zijn gebracht en gehaald door de WAC. Wij hadden de respons daarom ook iets hoger verwacht. Bij een soortgelijk onderzoek in Doezum lag de respons zelfs op bijna 86%.

Bij het **voortraject** heeft Wold & Waard overwegend tijdig en goed haar bewoners geïnformeerd. Dit neemt niet weg dat een paar bewoners (van de 7) hierover ontevreden waren en ook meer inspraak hadden willen hebben.

De informatiebrief werd ook redelijk goed ontvangen, doch de informatieavond werd negatief beoordeeld door de meerderheid. We verwijzen voor meer informatie naar de geplaatste opmerkingen.

De **uitvoering** is te onderscheiden in uitvoering door aannemer, nutsbedrijven, W&W en overlast/tips.

Over de begeleiding, de informatieverstrekking, het nakomen van de afspraken van en communicatie met de aannemer zijn de bewoners, op een enkeling na, (zeer) tevreden. Over de betrokken nutsbedrijven is men, wederom op een enkele bewoner na, positief gestemd.

De begeleiding van en samenwerking met Wold & Waard scoorde bij 5 van de 7 geënquêteerden positief. Een tweetal bewoners had het graag beter gezien.

Goede, duidelijke en heldere communicatie, ook al kent communicatie altijd een zender en een ontvanger, blijft dus ook hier van belang.

M.b.t. de **overlast** (lawaai, stof en (teveel) mensen over de vloer) zijn de reacties divers doch men geeft over het algemeen aan dat het met de overlast nog wel meeviel. Duidelijk is dat bij dergelijke aanpassingen overlast nooit geheel is te voorkomen en dit laat de score dan ook zien. Voorlichting over, dan wel in (combinatie met) het optimaal voorkomen van deze overlast (al hoe moeilijk ook) blijft belangrijk. Het opruimen van stof en materiaal (bezemschoon opleveren) werd overigens overwegend positief beoordeeld.

Bij de **nazorg** valt op dat iets meer dan de helft niet helemaal tevreden was over de uitleg over de gebruiksaanwijzing. Een bezemactie is (of was) hier wellicht op zijn plaats (geweest).

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:



Adviescommissie Bouwen en Wonen
Westerkwartier (WAC)

Contactgegevens:
Tjitte de Vries
info@wacwesterkwartier.nl
tel.:08-46417068

Ons kenmerk: n.v.t.
Onderwerp: **Onderzoek verduurzaming van uw woning in Leek a.d. Hieronymuslaan.**
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-carel-hieronymuslaan-leek/>

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. 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

Invulinstructie:
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: _____ Leeftijd van deze kinderen (indien aanwezig): _____

Alleenwonend Jonger dan 12 jaar
 Samenwonend / echtpaar 12 jaar of ouder
 Een oudergezin Beide leeftijdsklassen
 Anders, namelijk: _____

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

5. Woont u in een hoek- of een tussenwoning? Woonplaats: _____

Hoekwoning
 Tussenwoning

Advisiecommissie Duinen en Wonen 1

Deel 2. Het voortraject

1. Hoe tevreden bent u over de voorbereidingen van de verduurzaming?
Ik ben op tijd geïnformeerd over de plannen
Ik heb voldoende informatie gehad over de werkzaamheden
Ik heb voldoende mogelijkheden gehad om vragen te stellen.
Ik heb voldoende inspraak gehad

	zeer ontevreden	ontevreden	neutraal	tevreden	zeer tevreden	n.v.t.
Ik ben op tijd geïnformeerd over de plannen	0	0	0	0	0	0
Ik heb voldoende informatie gehad over de werkzaamheden	0	0	0	0	0	0
Ik heb voldoende mogelijkheden gehad om vragen te stellen.	0	0	0	0	0	0
Ik heb voldoende inspraak gehad	0	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

	zeer ontevreden	ontevreden	neutraal	tevreden	zeer tevreden
De infoavond	0	0	0	0	0
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

	Onvoldoende	Niet voldoende	neutraal	voldoende	n.v.t.
Uw toelichting op het aangekruiste:	0	0	0	0	0

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

Advisiecommissie Duinen en Wonen 2

Deel 3. De uitvoering

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

	zeer ontevreden	ontevreden	neutraal	tevreden	zeer tevreden
Ik ben over de begeleiding door de aannemer	0	0	0	0	0
Ik ben over het tijdig informeren over de planning	0	0	0	0	0

De aannemer hield zich goed aan de gemaakte afspraken
Ik kon altijd met mijn vragen bij de aannemer terecht
Ik ben goed behandeld door de nutsbedrijven die in de straat en in de meterkast verbleven

Uw toelichting op het aangekruiste:

6. Hoe tevreden bent u over de begeleiding en samenwerking met Wold & Waard tijdens de uitvoering

	zeer ontevreden	ontevreden	neutraal	tevreden	zeer tevreden
Uw toelichting op het aangekruiste:	0	0	0	0	0

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	0	0	0	0	0
Overlast door stof	0	0	0	0	0
Doordat teveel mensen tegelijk in de woning waren	0	0	0	0	0

De aannemer heeft de woning bezemschoon achtergelaten

Uw toelichting op het aangekruiste:

Advisiecommissie Duinen en Wonen 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:	0	0	0	0	0

	Te moeilijk	Te gemakkelijk	neutraal	meer eens	prima
De geleverde gebruiksaanwijzingen zijn goed te begrijpen	0	0	0	0	0
De installatie is makkelijk te bedienen	0	0	0	0	0

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!

Advisiecommissie Duinen en Wonen 4