

Tevredenheidsonderzoek verduurzaming bestaande bouw

Kon. Julianalaan te Niekerk



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 Ackeren 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.....	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, Grijpskerk 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 12 woningen in Niekerk:

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 12 woningen was 1 onbewoond en 1 bewoner overleden. Van de 10 uitgezette enquêtes zijn er 8 geretourneerd.
Een respons derhalve van **80%**.
(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 4 tussenwoningen, hetgeen resulteert in een respons van 80 %.

Duur bewoning:

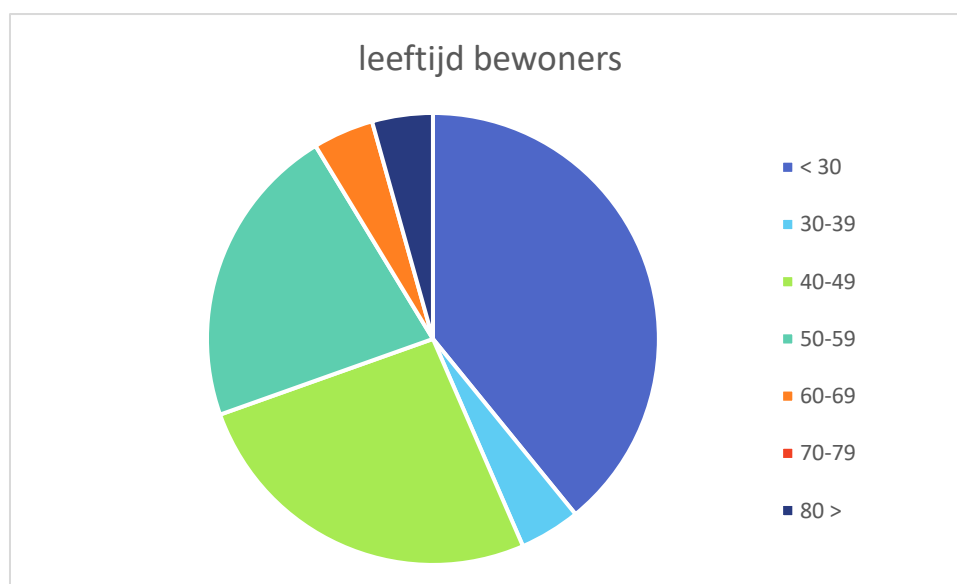
Van de bewoners die gereageerd hebben woont/wonen

- 5 gezinnen (of uiteraard alleenstaande) er korter dan 10 jaar
- 2 gezinnen (of uiteraard alleenstaande) er tussen 10 en 19 jaar
- geen 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
- geen gezinnen (of uiteraard alleenstaande) 50 jaar of langer

Hieronder een specificatie van de bewoners, 23 personen in totaal, in leeftijdsopbouw en gezinssamenstelling.

De leeftijdsopbouw van de bewoners is als volgt:

< 30 jaar	9 personen	30 - 39 jaar	1 persoon
40 - 49 jaar	6 personen	50 – 59 jaar	5 personen
60 - 69 jaar	1 persoon	70 - 79 jaar	geen
80 jaar en ouder	1 persoon		



Bewoning tijdens de verduurzaming:

Tijdens de verduurzaming waren 6 woningen bewoond en 2 niet.

Samenlevingsvorm:

De gezinssamenstelling is als volgt:

8 samenwonend c.q. echtpaar.

De bewonersgroep bestaat uit:

14 volwassenen

5 kinderen > 12 jaar

4 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.

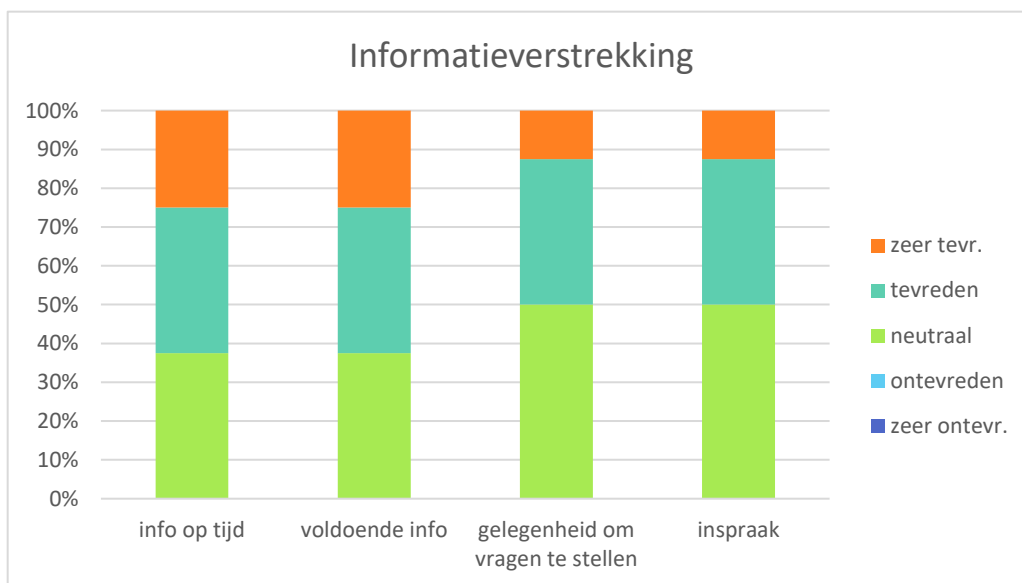
Tevredenheid voorbereidingen:

De overgrote meerderheid geeft aan neutraal (37,5%), tevreden (37,5%) of zeer tevreden (25%) te zijn m.b.t. het tijdig informeren over de plannen.

Als het gaat om voldoende verstrekte informatie is de score ook: neutraal (37,5%), tevreden (37,5%) of zeer tevreden (25%) zeer tevreden.

Men was neutraal (50%), tevreden (37,5%) en zeer tevreden (12,5%) 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 (50%), tevreden (37,5%) en zeer tevreden (12,5%).



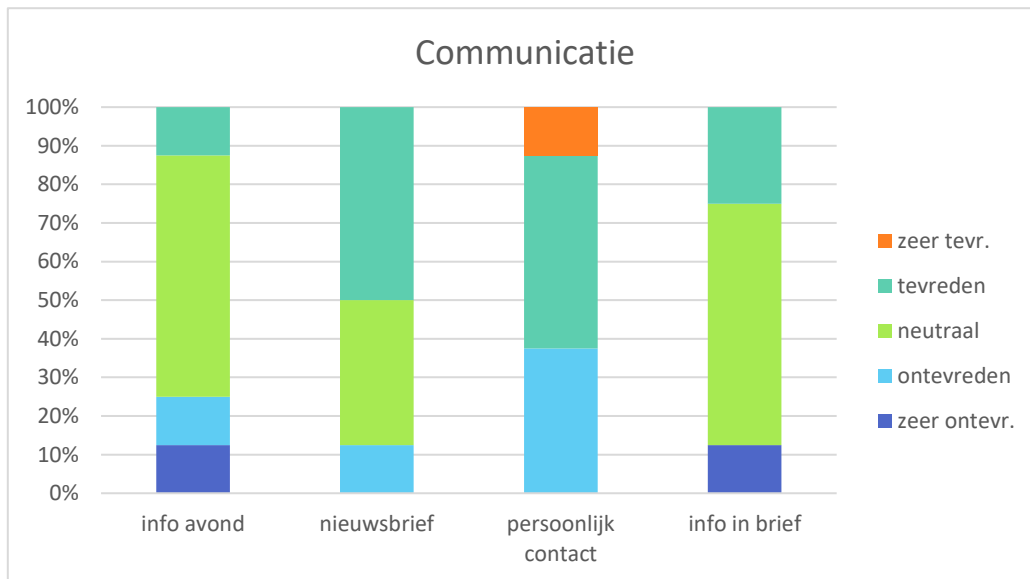
Manier van communiceren Wold & Waard:

Over de informatieavond was 12,5% tevreden, 62,5% neutraal, 12,5% tevreden en 12,5% zeer ontevreden .

De nieuwsbrief is positief ontvangen met een score van 67% tevreden, 37,5% neutraal en 12,5% ontevreden.

Bij het persoonlijk contact stemde 12,5% zeer tevreden, 50% tevreden en 37,5 % ontevreden in hun beoordeling.

Over de informatiebrief werd door 25% tevreden, 62,5% neutraal en 12,5% als zeer negatief gestemd.



Tips:

- Duidelijker aanspreekpunt
- Communicatie moet beter, W&W slecht bereikbaar

Opmerkingen:

- Nakomen wat je beloofd
- Op tijd aangeven wat er gaat gebeuren en wanneer aan de belanghebbenden
- Er kwamen alsmaar werkzaamheden bij die niet waren afgesproken

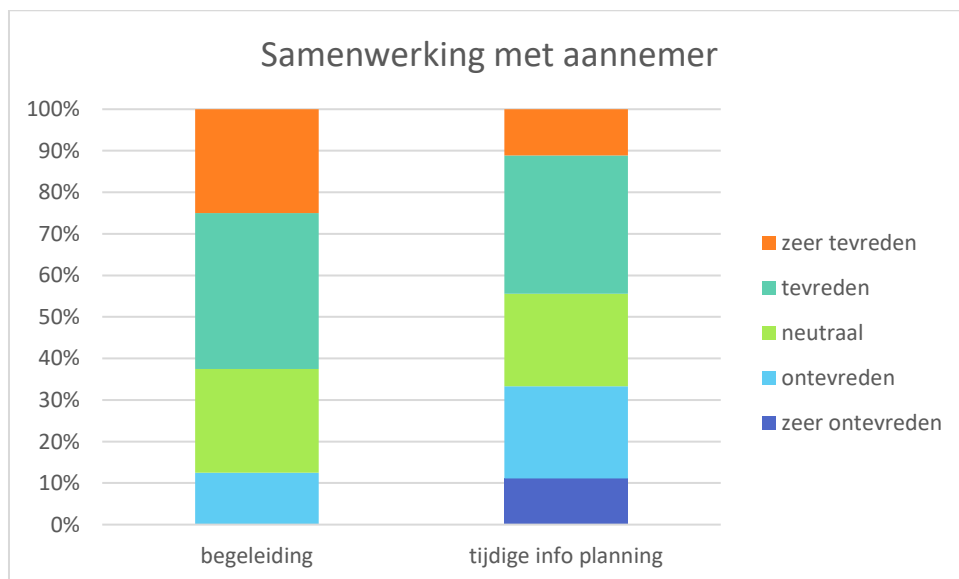
3. De uitvoering

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:

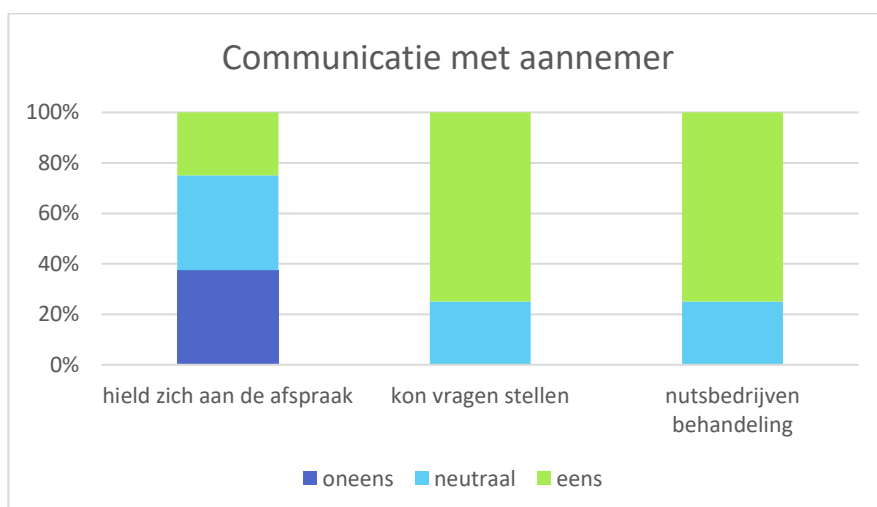
Over de begeleiding door de aannemer is 12,5% ontevreden, 25% neutraal, 38% tevreden en 25% zeer tevreden.

Men is over het tijdig informeren over de planning door de aannemer, 12,5% zeer ontevreden 25% ontevreden, 25% neutraal, 38% tevreden en 12,5% zeer tevreden.



De aannemer hield zich ook (redelijk) aan de afspraken tijdens de uitvoering. 25% is het eens met de stelling dat de aannemer zich aan de afspraken hield. 37,5% is neutraal en 37,5% was het met de stelling niet eens.

Voor het kunnen stellen van vragen aan de aannemer vult 25% in dat dit gaat en 75% is tevreden.



Nutsbedrijven

Over de nutsbedrijven die in de straat en in de meterkasten werkten heeft men geen klachten.75% is hierover tevreden en 25% stemt neutraal.

Wold & Waard

Over de begeleiding en samenwerking met Wold & Waard tijdens de uitvoering waren 37,5% ontevreden. 37,5% gaf als score neutraal en 12,5% was over de begeleiding en samenwerking met W&W positief en12,5% was zeer tevreden.

Tips:

- *betere planning maken, veranderde telkens
- *nakomen wat je afspreekt
- *het klopte niet altijd
- *wij wisten niet waar we aan toe waren
- *neem problemen serieus

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.

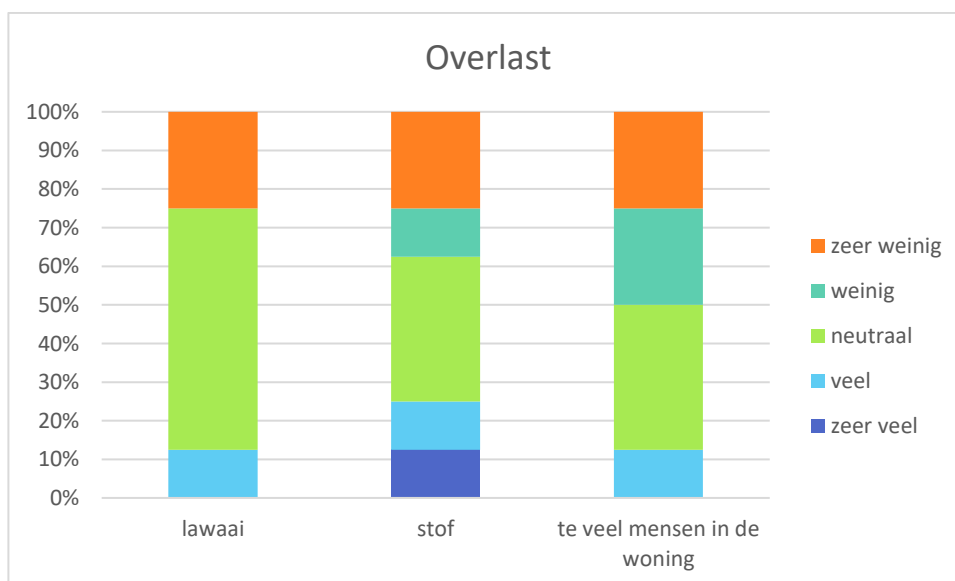
Men scoort op deze vragen betreffende overlast divers.

Bij lawaai geeft 12,5% veel lawaai, 62,5% is neutraal, 0% weinig lawaai, 25% zeer weinig lawaai te ervaren.

Bij stof geeft 12,5% aan zeer veel stof, 12,5% veel stof, 37,5% is neutraal, 12,5% weinig en 25% zeer weinig stof te hebben ervaren.

Bij overlast door teveel mensen geeft 12,5% aan veel overlast te hebben ervaren,37,5% neutraal, 25% weinig en 25% zeer weinig overlast.

50% was overigens niet tevreden over het bezemschoon opleveren en de andere 50% was wel tevreden over het bezemschoon opleveren.



Opmerkingen:

- ✓ Wold & Waard niet gezien (2x)
- ✓ Communicatie moet beter (2x)
- ✓ Veel troep op straat en in de tuin
- ✓ Niet onaangekondigd binnenlopen.

2 gezinnen geven aan dat ze elders verbleven daardoor geen overlast.

4 De nazorg

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

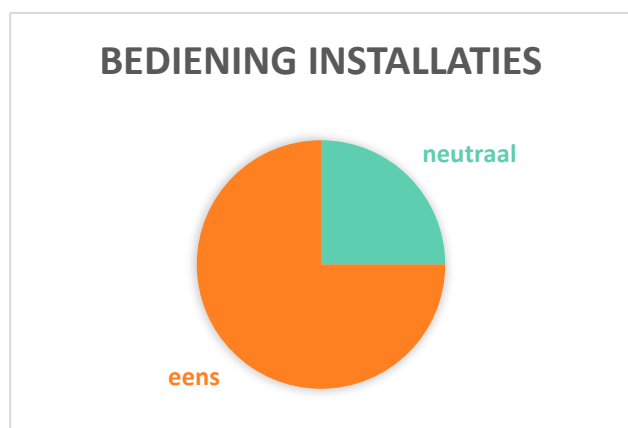
Uitleg over gebruik nieuwe installaties

De uitleg over het gebruik van de installatie gaf een verdeeld beeld.



De gebruiksaanwijzing was voor een kwart van de mensen moeilijk en de anderen hadden er geen problemen mee.

Bij de bediening van de installaties leverde geen moeilijkheden op.



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.

- De bovenverdieping is te warm
- Uiteindelijk is het heel mooi geworden. We moeten afwachten of we het financieel ook merken.
- Er is voor 9 weken vergoeding verstrekt, terwijl er ruim 17 weken in de woning is gewerkt.
- Er is onvrede over het gebruik van de sleutels.

Slotconclusie WAC

De slotconclusie is gebaseerd op de 8 (van de 10) ontvangen enquêteformulieren. Gelet op deze respons van afgerond 80% geven de antwoorden een goed en betrouwbaar beeld. 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 redelijk tot zeer goed verlopen. Over de voorbereiding van dit project was men neutraal tot zeer tevreden gestemd, doch over de informatieavond en dan met name over het persoonlijk contact waren er toch ook een aantal bewoners iets minder positief. We verwijzen naar de hierover geplaatste opmerkingen waaruit blijkt dat het enkele bewoners de communicatie als niet tijdig en onduidelijk hebben ervaren.

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. Bijna 1/3^e van de bewoners vond echter dat de aannemer zich wel 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 ruim 1/3^e van de bewoners worden verbeterd als het gaat om planning en maken/nakomen van afspraken. Goede, duidelijke en heldere communicatie, ook al kent communicatie altijd een zender en een ontvanger, blijft dus van belang.

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. Wij zagen soortgelijke scores ook bij vorige projecten.

Voorlichting over, dan wel in (combinatie met) het optimaal voorkomen van deze overlast (al hoe moeilijk ook) blijft belangrijk. Ook het opruimen van stof en materiaal (bezemschoon opleveren) is nog wel een punt van aandacht.

Bij de **nazorg** verdient, alhoewel de meerderheid tevreden of neutraal gestemd is, vooral de uitleg over (de gebruiksaanwijzing van) de installaties aandacht. De helft van de bewoners begrijpt niet direct hoe hun nieuwe installatie werkt. Dit heeft mogelijk ook deels te maken met de leeftijd van de bewoners. Bij nazorg hoort o.i. ook een soort 'bezemactie' in de zin van "Wat kunnen we nog voor u betekenen?". Persoonlijk contact is van belang.

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.:06-46417086

Ons kenmerk:	n.v.t.
Onderwerp:	Onderzoek verduurzaming van uw woning in Niekerk / Kon.Julianalaan.
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-kon-julianalaan-niekerk/>

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

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 Samenwontend / 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 Beoordelingen 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 Beoordelingen 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	<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 werken 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 Beoordelingen 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 gemakkelijk	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 Beoordelingen 4