

Tevredenheidsonderzoek verduurzaming bestaande bouw

Beetke van Rasquertstraat te Leek



Uitgevoerd door:
Adviescommissie Bouwen en Wonen
-WAC- Westerkwartier



januari 2023

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.....	12
5 Opmerkingen.....	13
Slotconclusie WAC.....	14
Bijlagen	15
Begeleidende brief van de WAC:.....	15
De enquête - Evaluatie verduurzamingstraject woningen 2023:.....	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, Grijpskerk en Grootegast, waarna meerdere onderzoeken volgden, waaronder Opende, Zevenhuizen, Leek, Noordhorn, Doezum en Niekerk.

In 2022 zijn 56 woningen gelegen op 3 locaties in Leek 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:

- de begeleidende brief van de WAC.
- de enquête evaluatie verduurzamingstraject woningen 2023

Onderzoek 12 woningen Beetke van Rasquetstraat in Leek:

Opdrachtgever: Wold & Waard (contactpersoon Inge Noordhof)
Opdrachtnemer: WAC Westerkwartier
Locaties: Beetke van Rasquetstraat 19 t/m 41, 12 adressen
Aannemer: Bouwgroep Dijkstra Draisma
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 09-01-2023
Ontvangen uiterlijk 20-01-2023
Verwerking voor 08-03-2023

Respons: De 12 woningen waren alle bewoond. Van de 12 uitgezette enquêtes zijn er 5 geretourneerd.
Een respons derhalve van **41,7%**.

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 3 hoekwoningen en 2 tussenwoningen, hetgeen resulteert in een respons van 41,7%.

Duur bewoning:

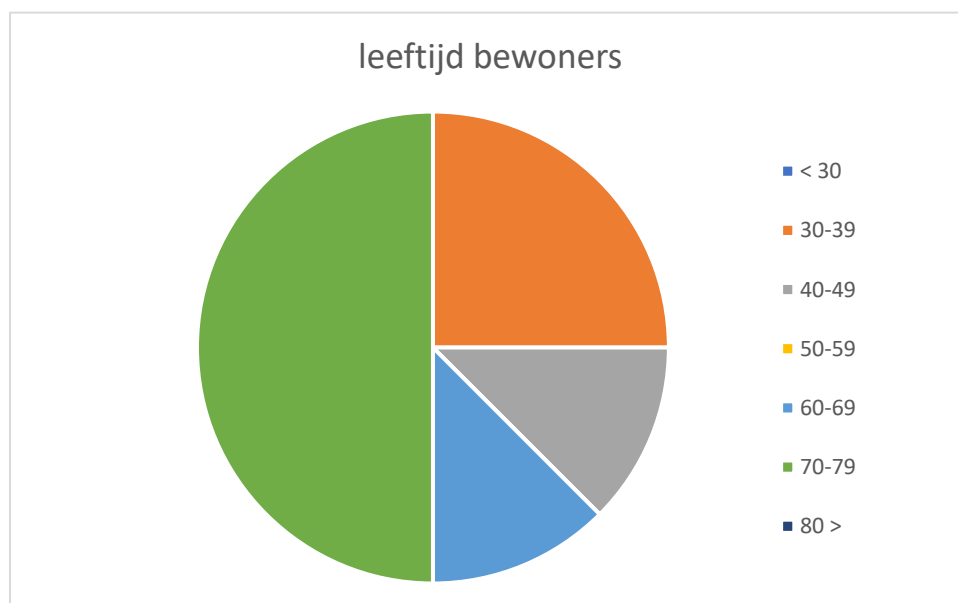
Van de bewoners die gereageerd hebben woont/wonen

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

Hieronder een specificatie van de bewoners, 8 personen in totaal, in leeftijdsopbouw en gezinssamenstelling.

De leeftijdsopbouw van de bewoners is als volgt:

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



Bewoning tijdens de verduurzaming:

Alle respondenten woonden tijdens de verduurzaming in de woning.

Samenlevingsvorm:

De gezinssamenstelling is als volgt:

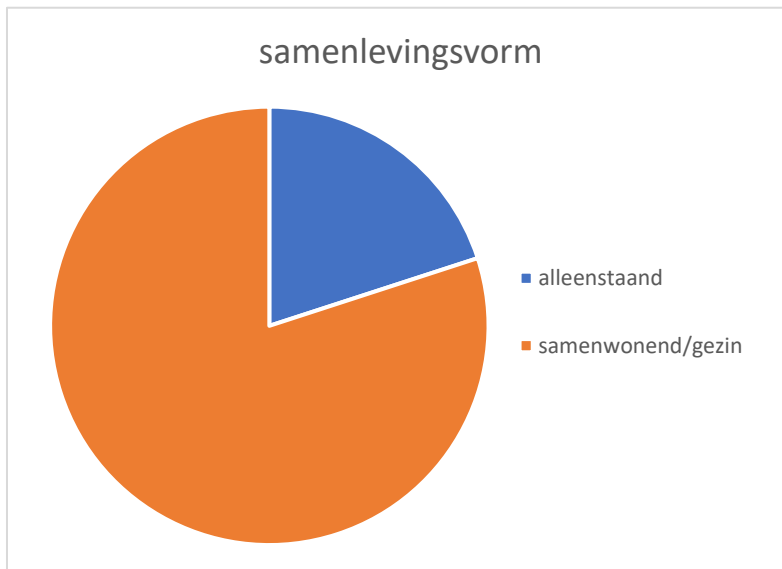
1 alleenwonend en 4 samenwonend/gezin.

De bewonersgroep bestaat uit:

8 volwassenen

5 kinderen > 12 jaar

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.

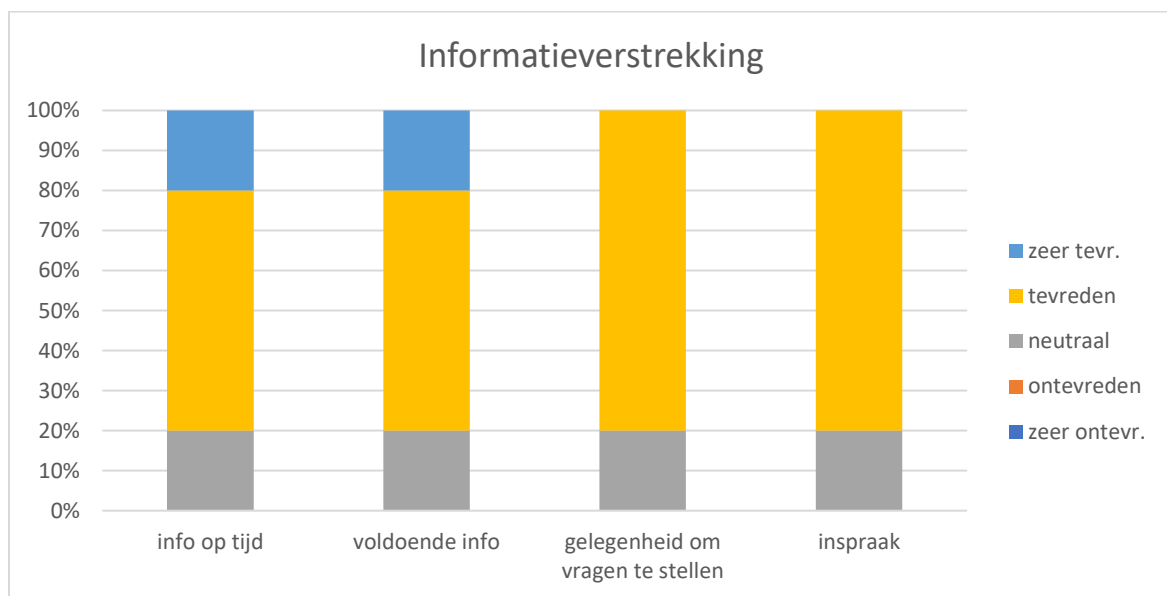
Tevredenheid voorbereidingen:

Bij het tijdig informeren over de plannen was de score: neutraal 20%, tevreden 60% of zeer tevreden 20%.

Als het gaat om voldoende verstrekte informatie is de score: tevreden 80% of zeer tevreden 20%.

Men was, neutraal 20%, tevreden 60% en zeer tevreden 20% gestemd over de mate waarin men vragen kon stellen gedurende het voortraject.

Met betrekking tot de mate van inspraak geven de bewoners ook als score: neutraal 20% en tevreden 80%.



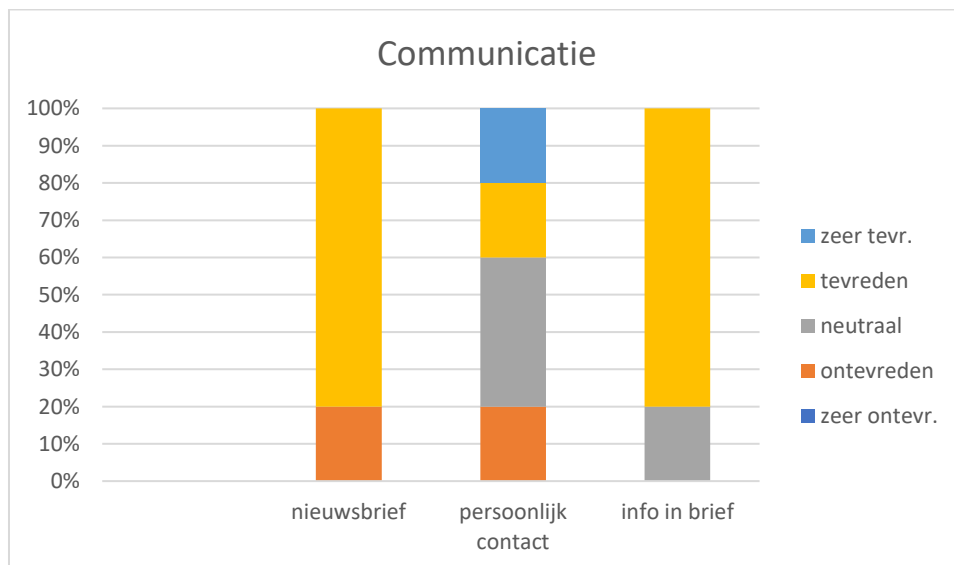
Manier van communiceren Wold & Waard:

Over de nieuwsbrief was de score: 20% ontevreden en 80% tevreden.

Bij het persoonlijk contact stemde 20% in hun beoordeling ontevreden, 40% neutraal, stemde 20% tevreden en 20% zeer tevreden.

De informatiebrief werd als voldoende beoordeeld door: neutraal 20% en voldoende 80%.

Op de vraag of er behoefte was aan een informatieavond antwoorde 20% met nee, 60% met neutraal en 20% met ja.



Opmerkingen:

Stuur de informatie per mail, is veel goedkoper.

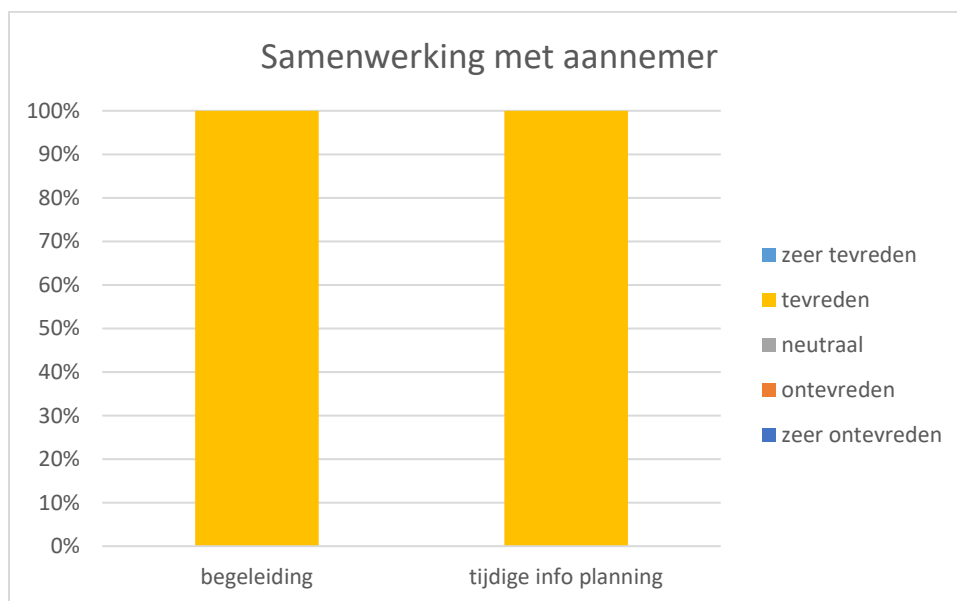
3. De uitvoering

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

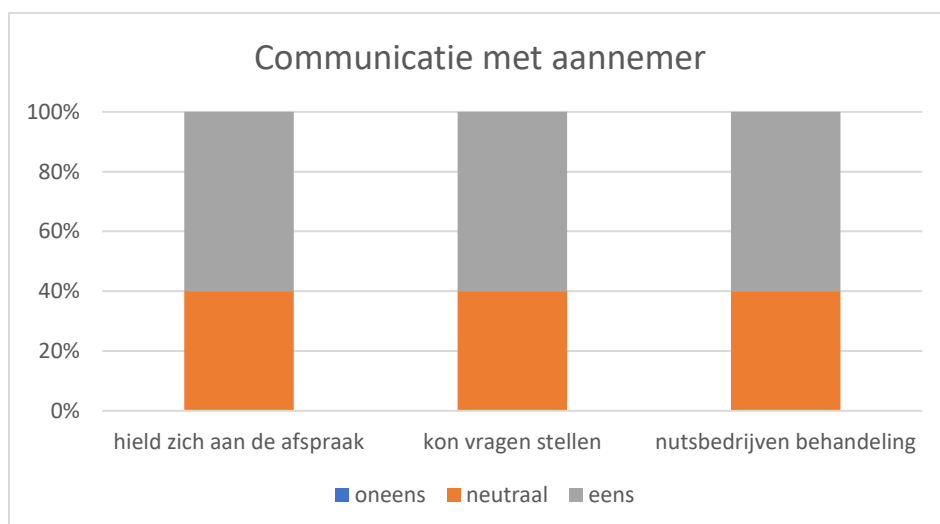
De aannemer:

Over de begeleiding door de aannemer is 100% tevreden. Dit is zeker een prima score.

Men is over het tijdig informeren over de planning door de aannemer eveneens 100% tevreden.



De aannemer hield zich ook (redelijk) aan de afspraken tijdens de uitvoering. 40 % van de geënquêteerden was hierin neutraal en 60% was het ermee eens. 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. 60% is hierover tevreden en 40% stemt neutraal.

Wold & Waard

Over de begeleiding en samenwerking met Wold & Waard tijdens de uitvoering was 20% neutraal en 80% was over de begeleiding en samenwerking met W&W 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.

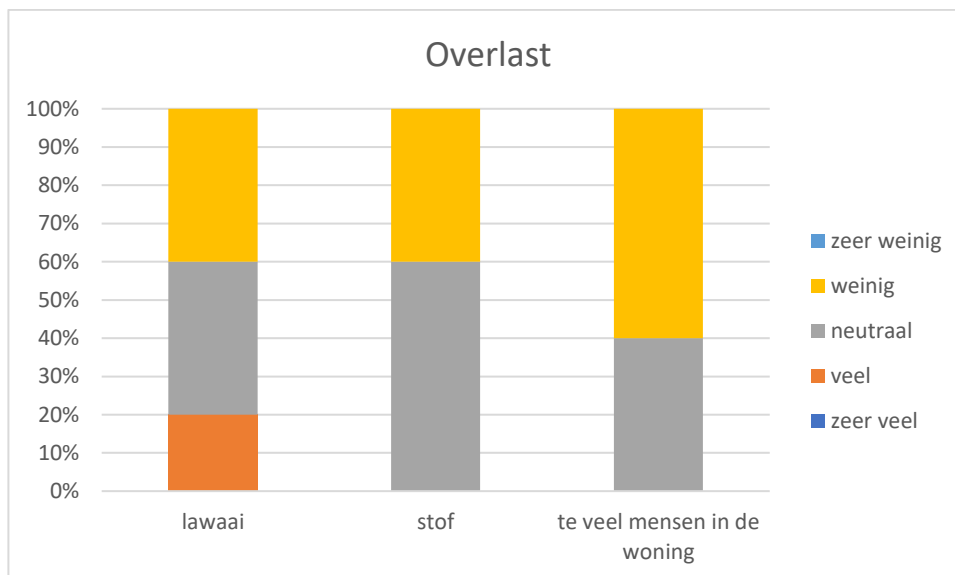
Men scoort op deze vragen betreffende overlast divers.

Bij lawaai geeft 20% aan veel, 40% neutraal en 40% weinig lawaai te ervaren.

Bij stof geeft 60% neutraal en 40% weinig hinder te ervaren.

Bij overlast door teveel mensen geeft 40% neutraal en 60% aan weinig hinder te hebben ervaren.

40% waren redelijk tevreden over het bezemschoon opleveren. 60% was tevreden.



Opmerkingen:

Geen

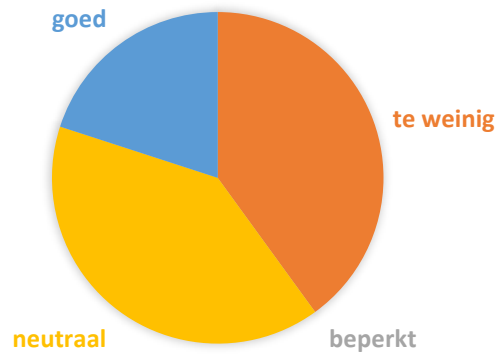
4 De nazorg

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

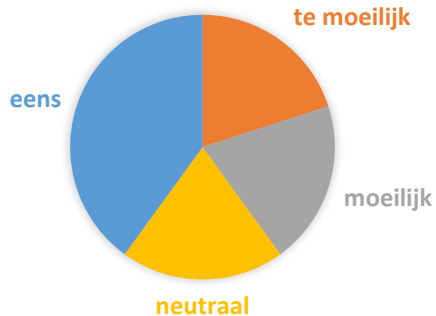
Uitleg over gebruik nieuwe installaties

Over de uitleg van het gebruik van de installatie vond 40% dat het te weinig was; 20% vond het goed en de anderen reageerden neutraal.

UITLEG GEBRUIK INSTALLATIES



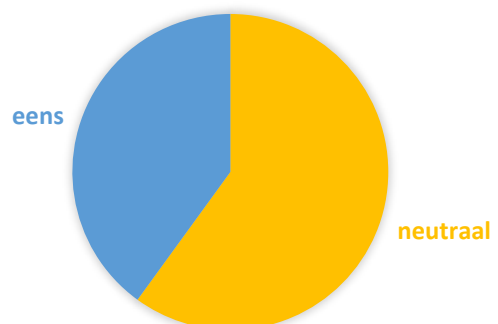
GEBRUIKSAANWIJZINGEN BEGRIJPBAAR



20% vond de gebruiksaanwijzing te moeilijk, 20% vond het moeilijk, 20% was neutraal. De anderen hadden er geen problemen mee.

Het bedienen van de installaties gaf geen problemen.

BEDIENING INSTALLATIES



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.

- Niet alle ingediende klachten zijn opgelost
- Voordeur kiert het regent in
- Waarom geen glas onder in het keukenraam?

Slotconclusie WAC

De slotconclusie is gebaseerd op de 5 (van de 12 te) ontvangen enquêteformulieren. Gelet op deze respons van 41,7% geven de antwoorden **slechts een indicatief beeld**. Onder de 45% respons kan niet meer worden gesproken van een betrouwbaar beeld.

De lage respons is opmerkelijk, omdat de mogelijkheid werd geboden om schriftelijk en digitaal te reageren en de enquêteformulieren zijn gebracht en gehaald door de WAC.

Desondanks hebben de bewoners bij meerderheid afgezien om te reageren.

De 5 respondenten wonen in zowel hoek-/ als tussenwoningen en zij bewonen hun pand korter (2) en langer (3) dan 10 jaar. 1 bewoner is alleenstaand en in 4 woningen wonen gezinnen/samenwonenden.

Het **voortraject** betreffende de uitvoering van de verduurzaming is goed verlopen. Geen enkele bewoner was negatief als het gaat om tijdig informeren, voldoende informeren alsmede inspraak en het kunnen stellen van vragen. Wel was 1 van de 5 bewoners, als het gaat om de manier van communiceren van W&W, ontevreden over de nieuwsbrief en het persoonlijk contact. Deze bewoner had liever per mail gecommuniceerd.

Wold & Waard heeft ingaande de corona periode afgezien van het houden van een informatieavond. 4 van de 5 bewoners reageren neutraal tot positief aangaande het houden van een informatieavond. Duidelijkheid en communicatie vooraf over wat men (van W&W en betrokken partijen) kan verwachten (en wat niet) draagt wellicht bij aan meer begrip/tevredenheid tijdens de renovatie.

Bij de **uitvoering**, te onderscheiden in uitvoering door aannemer, nutsbedrijven, W&W en overlast/tips, zijn de bewoners (zeer) tevreden over de uitvoerder. Over de betrokken nutsbedrijven en over de begeleiding van en samenwerking met Wold & Waard is men eveneens positief gestemd.

Voor het beperkt aantal opmerkingen, die de bewoners bij de enquête hebben geplaatst, verwijzen wij naar de betreffende onderdelen van de enquête.

M.b.t. de **overlast** zijn de reacties divers, maar overwegend neutraal tot positief. Als het gaat om lawaai is er mogelijk nog iets te winnen.

Bij de **nazorg** verdient, alhoewel de meerderheid neutraal of tevreden gestemd is, de uitleg over (de gebruiksaanwijzing van) de installaties aandacht. 40% van de bewoners begrijpt niet direct hoe hun nieuwe installatie werkt en vond de uitleg (te) moeilijk. Dit heeft mogelijk ook deels te maken met de leeftijd van de bewoners. Wellicht is een soort 'bezemactie' in de zin van "Wat kunnen we nog voor u betekenen?" een idee.

Bijlagen

Begeleidende brief van de WAC:



**Adviescommissie Bouwen en Wonen -WAC-
Westerkwartier**

Contactgegevens:
Tjitte de Vries
info@wacwesterkwartier.nl
tel.: 06-46417068

Ons kenmerk: n.v.t.
Onderwerp: **Onderzoek verduurzaming van uw woning in Leek.**
Locaties: **B.van Rasquertstraat / Grietenij / Waezenburglaan**
Datum: 9-1-2023

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 hoeft u dus niet te melden.

Wij zullen de vragenlijst tussen **18-01 en 21-01-2023** bij u thuis ophalen.

Wilt u liever een digitale vragenlijst invullen dan verzoeken wij u dit te doen door gebruik te maken van de onderstaande QR-code. U kunt deze code scannen met uw QR scanner. Daarna klikt u op **website openen** en u kunt dan de vragenlijst invullen.



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.

[Bijlage: vragenlijst](#)

De enquête - Evaluatie verduurzamingstraject woningen 2023:

Evaluatie Verduurzamingstraject woningen 2023

INVULINSTRUCTIE
Deze enquête bestaat uit de volgende delen:

- algemeen
- het voortraject
- de uitvoering
- de nazorg
- 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 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 antwoorden 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, ga verder met vraag 3
 Nee, ga naar Deel 5: Ruimte voor algemene opmerkingen

3. Hoeveel personen wonen er in deze woning?

Aantal volwassenen: ____ Aantal kinderen: ____
 Samenlevingsvorm: ____ Leeftijd kinderen (indien aanwezig): ____

Alleenwonend Jonger dan 12 jaar
 Samenwonend/echtpaar 12 jaar of ouder
 Eén ouder gezin Beide leeftijdsklassen
 Anders, namelijk _____

4. De samenstelling van ons gezin is:
 ____ volwassene(n), ____ kinderen ouder dan 12 jaar en ____ kinderen van 12 jaar of jonger

1


5. Hoe lang woont u in deze woning?
 ____ jaar en ____ maanden

6. Woont u in een hoek- of een tussenwoning?

Hoekwoning
 Tussenwoning

7. In welke woonplaats woont u? _____

Deel 2 HET VOORTRAJECT

1. Hoe tevreden bent u over de voorbereidingen van de verduurzaming?

	zeer ontevreden	on- tevre- den	neutraal	tevre- den	zeer tevre- den	n.v.t.
Ik ben op tijd geïnformeerd over de plannen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ik heb voldoende informatie gehad over de werkzaamheden	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ik heb voldoende mogelijkheid gehad om vragen te stellen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ik heb voldoende inspraak gehad	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Uw eventuele toelichting op het aangekruiste: _____

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

	zeer ontevreden	on- tevre- den	neutraal	tevre- den	zeer tevre- den
De nieuwsbrieven	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Het persoonlijk contact	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Uw eventuele toelichting op het aangekruiste: _____

3. Was de informatie in de brieven voldoende?


	onvoldoende	niet voldoende	neutraal	voldoende	n.v.t.
	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Uw eventuele toelichting op het aangekruiste: _____

4. Zou u behoefte hebben gehad aan een informatiebijeenkomst in het voortraject?

	oneens	neutraal	eens
	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Uw eventuele toelichting op het aangekruiste: _____

2


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

Deel 3 DE UITVOERING

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

	zeer ontevreden	on- tevre- den	neutraal	tevre- den	zeer tevre- den
Ik ben over de begeleiding door de aannemer	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ik ben over het tijdig informeren over de planning	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De aannemer hield zich goed aan de gemaakte afspraken	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ik kon altijd met mijn vragen terecht bij de aannemer	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ik ben goed behandeld door de nutsbedrijven die in de straat en in de meterkast werkten	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>


Uw eventuele toelichting op het aangekruiste: _____

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

	zeer ontevreden	on- tevre- den	neutraal	tevre- den	zeer tevre- den
	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Uw eventuele toelichting op het aangekruiste: _____

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

3


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

	zeer veel	veel	neutraal	wenig	geen
Overlast door lawaai	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Overlast door stof	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Overlast doordat er teveel mensen tegelijk in de woning waren	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

De aannemer heeft de woning bezemschoon achter gelaten

	oneens	neutraal	eens
	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Uw eventuele toelichting op het aangekruiste: _____

Deel 4 NAZORG

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

	te weinig	bepikt	neutraal	goed	zeer goed
De geleverde gebruiksaanwijzingen zijn goed te begrijpen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De installatie is makkelijk te bedienen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Uw eventuele 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!

4
