

Tevredenheidsonderzoek verduurzaming bestaande bouw

Waezenburglaan 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 20 woningen aan de Waezenburglaan in Leek:

- Opdrachtgever:** Wold & Waard (contactpersoon Inge Noordhof)
- Opdrachtnemer:** WAC Westerkwartier
- Aannemer:** Van Wijnen: de even huisnummers 2 t/m 12 en 26 t/m 38 *
Bouwgroep Dijkstra Draisma: 33 t/m 37 en 40 t/m 46
- 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.

* Naast de hybride maatregelen kregen deze woningen een nieuwe gevel voor de bestaande gevel. En daarbij hoorden nieuwe kunststof kozijnen. Ook de bergingen werden vervangen door een nieuwe geïsoleerde berging/bijkeuken.

Tijdpad onderzoek: Uitgezet 09-01-2023
Ontvangen uiterlijk 20-01-2023
Verwerking voor 08-03-2023

Respons: Van de 20 woningen waren 19 bewoond. Van de 19 uitgezette enquêtes zijn er 10 geretourneerd.
Een respons derhalve van 52.6 %.
(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 8 hoekwoningen en 2 tussenwoningen, hetgeen resulteert in een respons van 52.6 %.

Duur bewoning:

Van de bewoners die gereageerd hebben woont/wonen

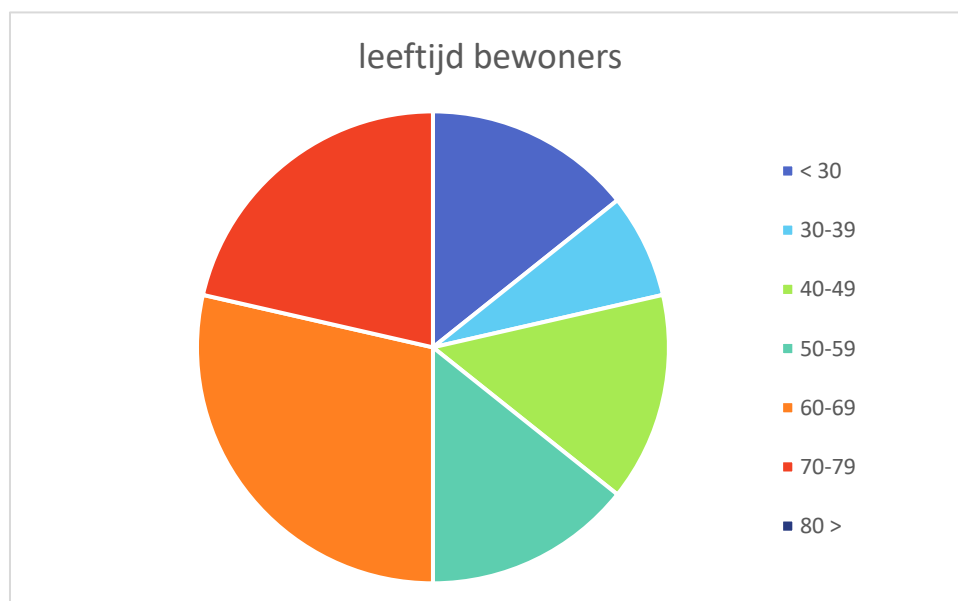
- 3 gezinnen (of uiteraard alleenstaande) er korter dan 10 jaar
- 2 gezinnen (of uiteraard alleenstaande) er tussen 10 en 19 jaar
- geen gezinnen (of uiteraard alleenstaanden) er tussen 20 en 29 jaar
- 1 gezin (of uiteraard alleenstaande) er tussen 30 en 39 jaar
- 1 gezin (of alleenstaanden) er tussen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

Van één adres zijn deze gegevens niet bekend.

Hieronder een specificatie van de bewoners, 14 personen in totaal, in leeftijdsopbouw en gezinssamenstelling.

De leeftijdsopbouw van de bewoners is als volgt:

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



Bewoning tijdens de verduurzaming:

Van de 10 respondenten woonden er 8 tijdens de verduurzaming in de woning en 2 niet.

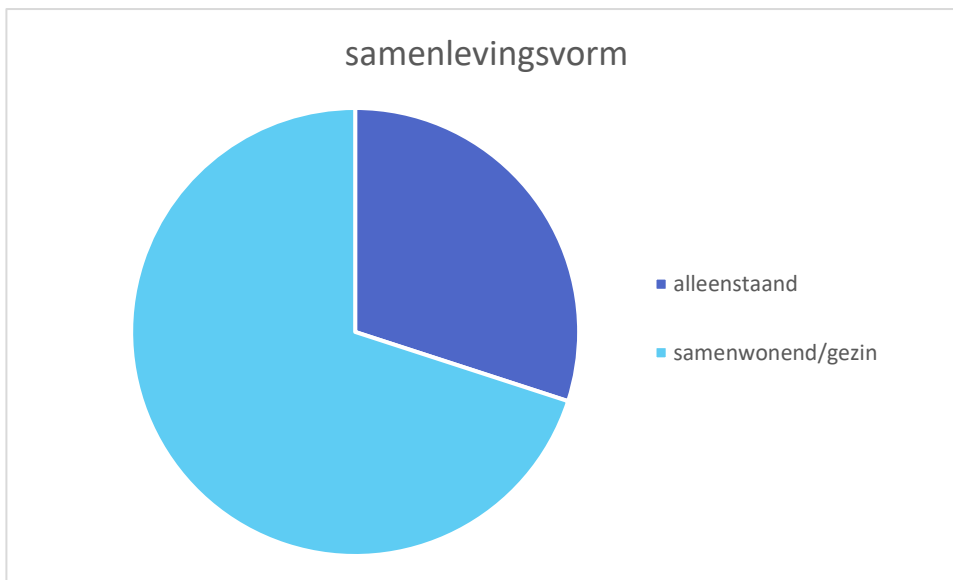
Samenlevingsvorm:

De gezinssamenstelling is als volgt:

3 alleenwonend en 7 samenwonend c.q. echtpaar.

De bewonersgroep bestaat uit:

- 14 volwassenen
- 2 kinderen > 12 jaar
- 8 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.

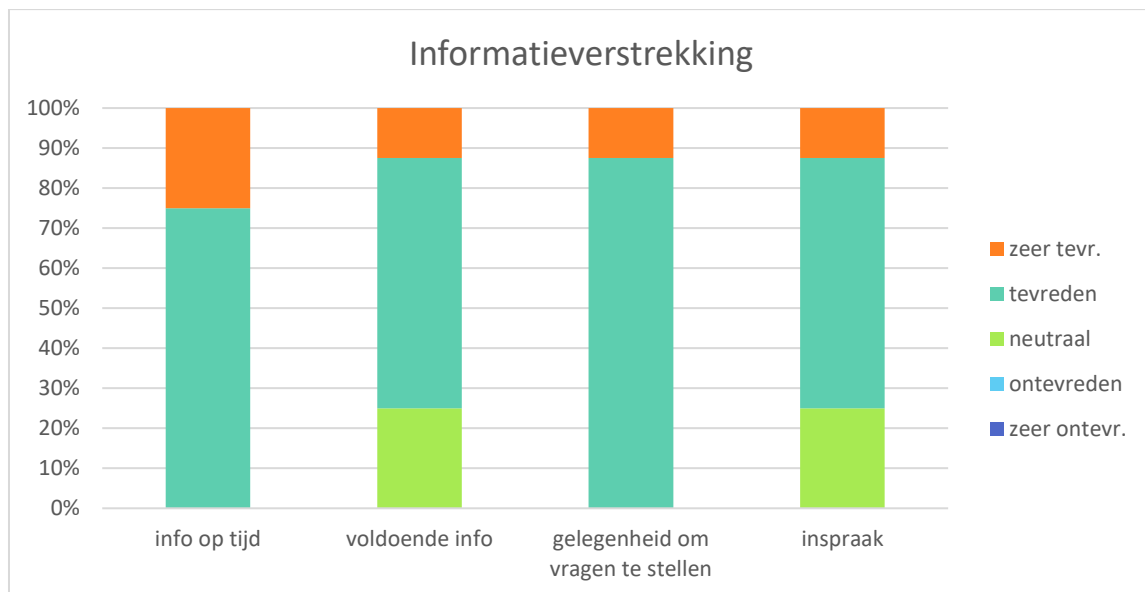
Tevredenheid voorbereidingen:

Bij het tijdig informeren over de plannen was de score: tevreden 75% of zeer tevreden 25%.

Als het gaat om voldoende verstrekte informatie is de score: neutraal 25%, tevreden 63% of zeer tevreden 12%.

Men was, tevreden 88% en zeer tevreden 12% 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 25% en tevreden 63% en zeer tevreden 13%.



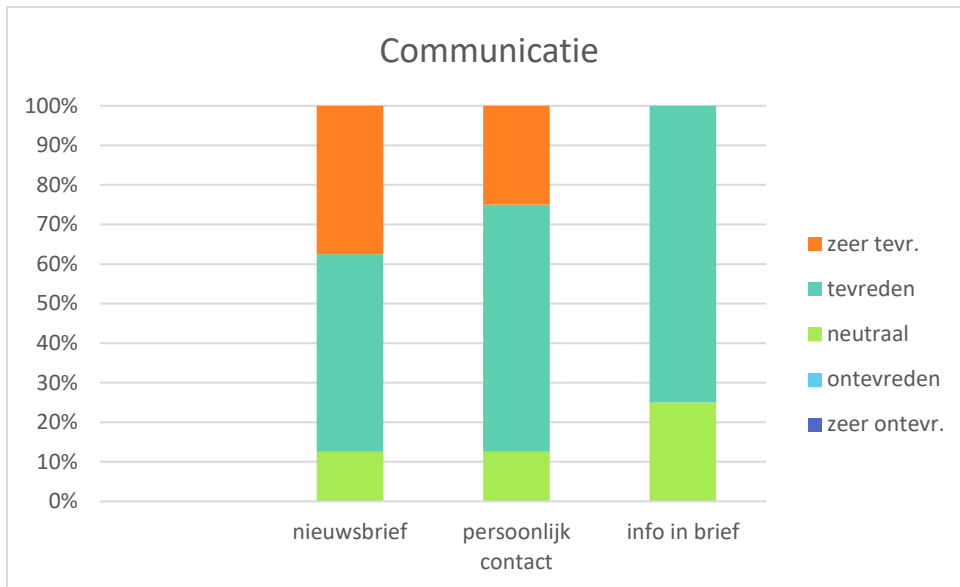
Manier van communiceren Wold & Waard:

Over de nieuwsbrief was de score: 13% neutraal en 50% tevreden en 37% zeer tevreden.

Bij het persoonlijk contact stemde in hun beoordeling: neutraal 13%, tevreden 63% en 24% zeer tevreden.

De informatiebrief werd beoordeeld als: neutraal 25% en voldoende 75%.

Op de vraag of er behoefte was aan een informatieavond antwoordde 12% met nee, 38% met neutraal en 50% met ja.



Geen opmerkingen

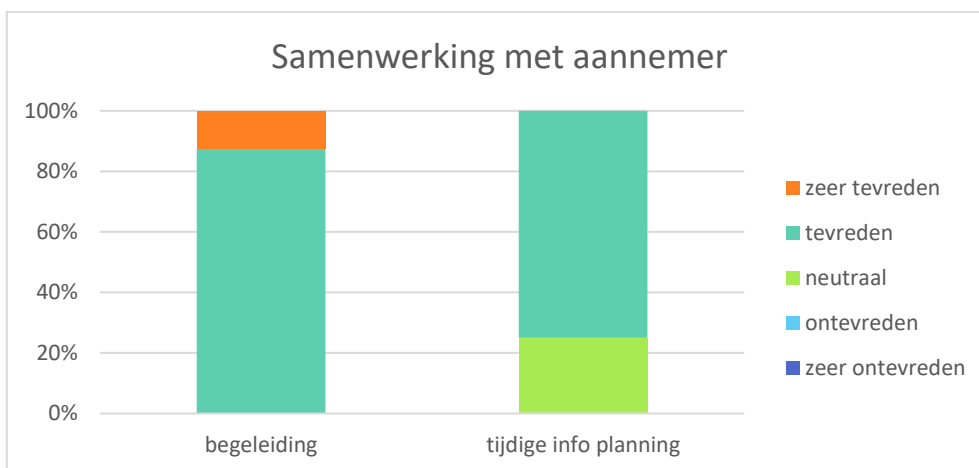
3. De uitvoering

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:

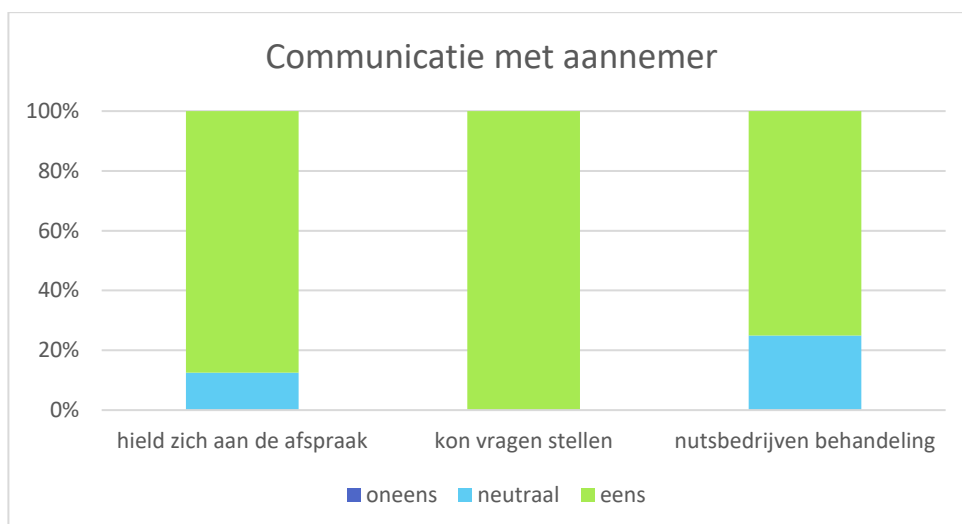
Over de begeleiding door de aannemer is 88% tevreden en 13% zeer tevreden.

Men is over het tijdig informeren over de planning door de aannemer: 25% neutraal en 75% tevreden.



De aannemer hield zich ook (redelijk) aan de afspraken tijdens de uitvoering., 88% neutraal en 13% was het hiermee eens.

De score: 100% mee eens betref het vragen kunnen stellen aan de aannemer.



Nutsbedrijven

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

Wold & Waard

Over de begeleiding en samenwerking met Wold & Waard tijdens de uitvoering was 25% neutraal en 75% 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.

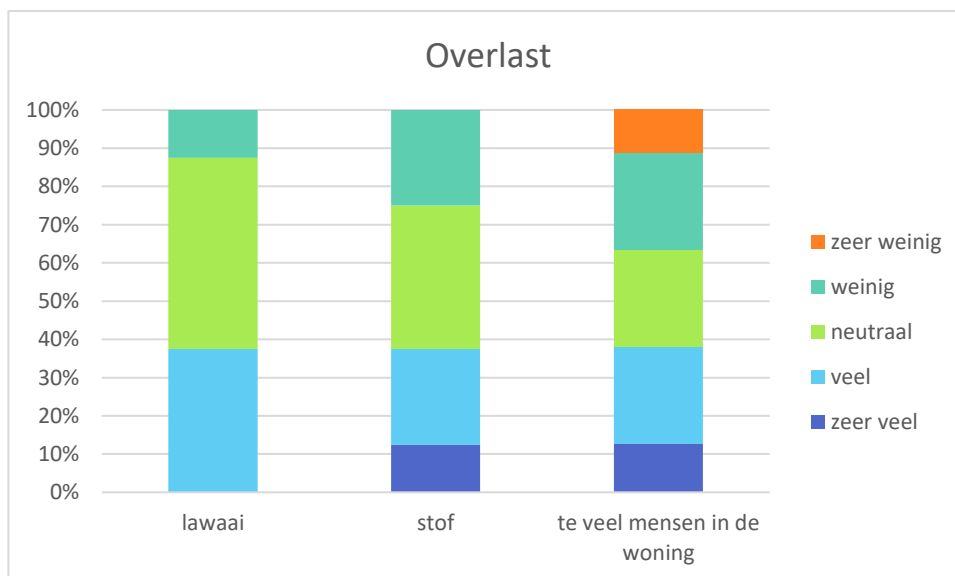
Men scoort op deze vragen betreffende overlast divers.

Bij lawaai geeft 37,5% veel, 50% neutraal en 12,5% weinig lawaai te ervaren.

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

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

12,5% was ontevreden over het bezemschoon opleveren, 12,5% was redelijk tevreden en 75% was tevreden.



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

Twee aannemers, splitsing per aannemer niet mogelijk.

Respons bij de groep van 7 te laag door weigering om in te vullen.

4 De nazorg

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

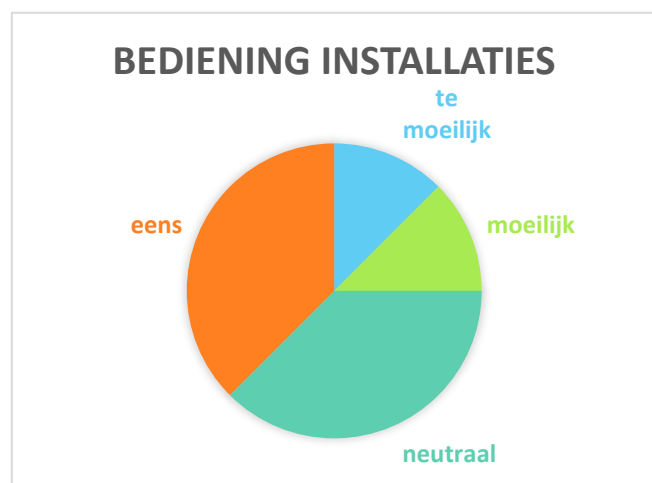
Uitleg over gebruik nieuwe installaties

13% van de respondenten vindt dat er zeer goed uitleg is gegeven, 63% vindt dat de uitleg goed is geweest, 13% geeft een score neutraal en 13% vindt dat er te weinig is geïnformeerd.



De gebruiksaanwijzingen worden niet door iedereen begrepen; 13% geeft aan dat de gebruiksaanwijzing te moeilijk is, 13% vindt het moeilijk, 38% is neutraal en 38% vindt deze goed te begrijpen.

Bij de bediening van de installaties zien we een zelfde beeld als bij de gebruiksaanwijzing.



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.

- Er is veel rommel in de tuin blijven liggen.
- Problemen met de warmtepomp.
- Graag uitleg over het geheel.

NB

De bewoners van 4 adressen geven aan dat het geen zin heeft om de enquêtes in te vullen. Zij geven als reden aan dat W&W doet er toch niets mee doet.

Slotconclusie WAC

De slotconclusie is gebaseerd op de 10 (van de 19 te) ontvangen enquêteformulieren*). Gelet op deze respons van 52,6% geven de antwoorden nog een acceptabel beeld. Een respons van minimaal 45% wordt vaak als ondergrens gehanteerd. De respons is niet erg hoog, ondanks dat de mogelijkheid werd geboden om schriftelijk en digitaal te reageren en de enquêteformulieren werden gebracht en gehaald door de WAC.

De respondenten wonen m.n. in hoekwoningen, zijn voor het merendeel ouder dan 50 jaar en een groot deel woont al langer dan 10 jaar in deze woningen. Bij 2 woningen is er zelfs sprake van 50 jaar of langer. Bij 3 van de 10 bewoners die gereageerd hebben is er sprake van alleenstaanden.

Het **voortraject** betreffende de uitvoering van de verduurzaming is zondermeer goed verlopen. Geen enkele bewoner was negatief als het gaat om nieuwsbrieven en persoonlijk contact. Wold & Waard heeft ingaande de corona periode afgezien van het houden van een informatieavond, doch 50% van de respondenten zou toch graag een informatieavond hebben gehad. 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 neutraal tot (zeer) tevreden over de uitvoerder. Over de betrokken nutsbedrijven is men eveneens positief gestemd.

De begeleiding van en samenwerking met Wold & Waard is ook als goed ervaren.

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

M.b.t. de **overlast**, te verdelen in lawaai / stof / veel mensen over de vloer, geven respectievelijk en afgerond 50%/38%/38% van de bewoners aan dat er behoorlijke overlast is geweest. De rest is neutraal tot positief. Deze scores zijn bij eerdere onderzoeken wel eens lager geweest en in het proces van voorlichting tot nazorg is overlast o.i. toch een punt van aandacht.

Bij de **nazorg** verdient, alhoewel de meerderheid neutraal of tevreden gestemd is, de uitleg over (de gebruiksaanwijzing van) de installaties aandacht. 26% van de bewoners begrijpt niet direct hoe hun nieuwe installatie werkt en vond te uitleg (te) moeilijk. 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.

**) Vier bewoners gaven mondeling aan dat zij niets hebben ingevuld, omdat dat toch geen zin heeft. "W&W doet er niets mee", aldus deze vier bewoners. De mening van deze 4 bewoners is derhalve ook niet verwerkt in deze rapportage. Waar hier 'de schoen wringt, is ons niet helemaal duidelijk, maar wellicht heeft W&W zelf nadere informatie hierover.*

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



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-tevreden	neutraal	tevreden	zeer tevreden	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-tevreden	neutraal	tevreden	zeer tevreden
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: _____



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-tevreden	neutraal	tevreden	zeer tevreden
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 meterskast wachten	<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-tevreden	neutraal	tevreden	zeer tevreden
	<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



9. Tijdens de uitvoering was er sprake van overlast.

	zeer veel	veel	neutraal	weinig	geen
Hoe heeft u deze overlast ervaren?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
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	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<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	beperkt	neutraal	goed	zeer goed
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 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!

