

Tevredenheidsonderzoek verduurzaming bestaande bouw

Het Moor te Niekerk & Terpstrastraat te Doezum



Uitgevoerd door:
Adviescommissie Bouwen en Wonen
-WAC- Westerkwartier



mei 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 4 woningen in Doezum en 13 woningen in 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:

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

Onderzoek 4 woningen in Doezum en 13 woningen in Niekerk:

- Opdrachtgever:** Wold & Waard (contactpersoon Inge Noordhof)
- Opdrachtnemer:** WAC Westerkwartier
- Locaties:** Terpstrastraat 4 t/m 10 te Doezum (één blok van 4 woningen)
Het Moor 2 t/m 26 te Niekerk (2 blokken van 4 en een blok van 5 woningen)
- 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 09-05-2023
Ontvangen uiterlijk 20-05-2023
Verwerking voor 01-07-2023
- Respons:** De 17 woningen waren allemaal bewoond. Van de uitgezette enquêtes zijn er 15 geretourneerd. Een respons van 88,2 %.
(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 7 tussenwoningen.

Duur bewoning:

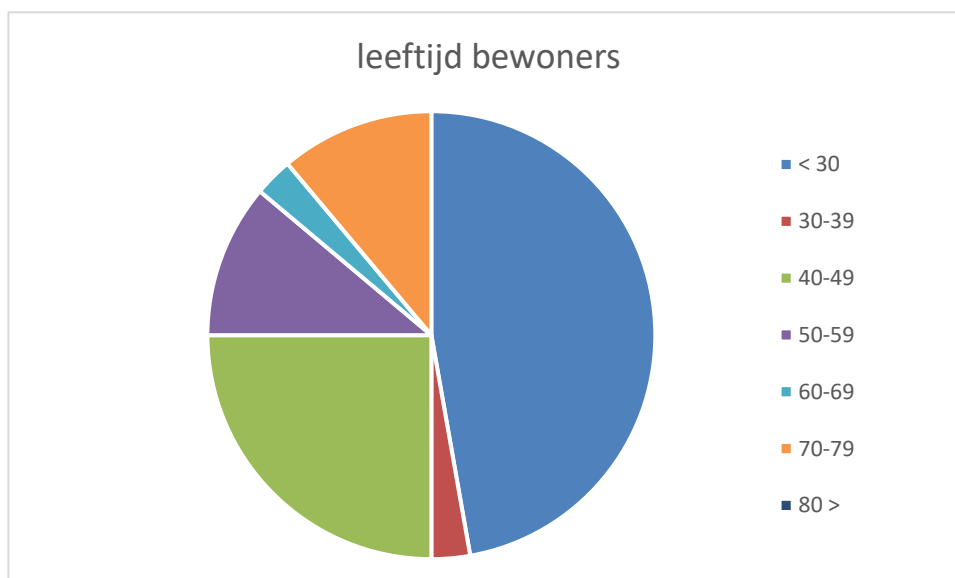
Van de bewoners die gereageerd hebben woont/wonen

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

Hieronder een specificatie van de bewoners, 36 personen in totaal, in leeftijdsopbouw en gezinssamenstelling.

De leeftijdsopbouw van de bewoners is als volgt:

< 30 jaar	17 personen	30 - 39 jaar	1 persoon
40 - 49 jaar	9 personen	50 – 59 jaar	4 personen
60 - 69 jaar	1 persoon	70 - 79 jaar	4 personen
80 jaar en ouder	geen personen		



Bewoning tijdens de verduurzaming:

Alle bewoners verbleven tijdens de verduurzaming in de woning.

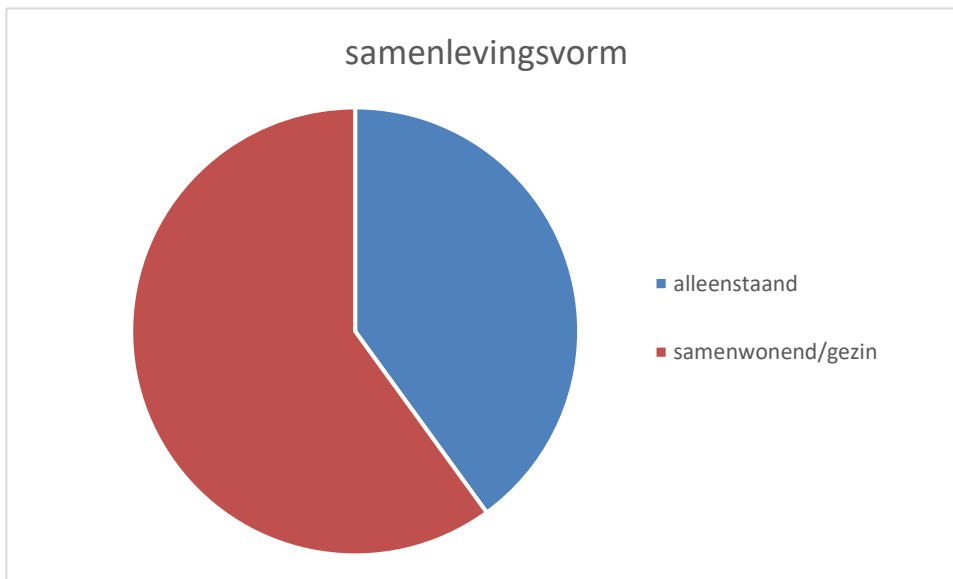
Samenlevingsvorm:

De gezinssamenstelling is als volgt:

Er zijn 6 alleenstaanden en in 9 gevallen is er sprake van een gezin c.q. samenwoning.

De bewonersgroep bestaat uit:

- 23 volwassenen
- 3 kinderen > 12 jaar
- 10 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.

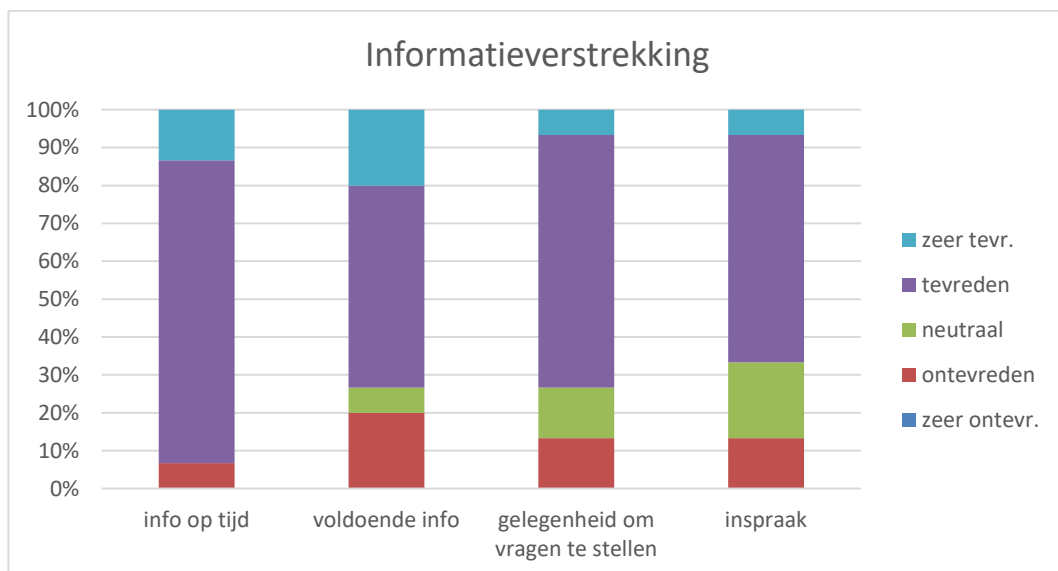
Tevredenheid voorbereidingen:

Bij het tijdig informeren over de plannen was de grote meerderheid tevreden.

Als het gaat om voldoende verstrekte informatie was een kleine meerderheid tevreden (53%) tot zeer tevreden (20%).

Ook over de mate waarin men gedurende het voortraject vragen kon stellen waren de meeste tevreden.

Met betrekking tot de mate van inspraak waren de bewoners iets meer verdeeld maar de meerderheid was tevreden.



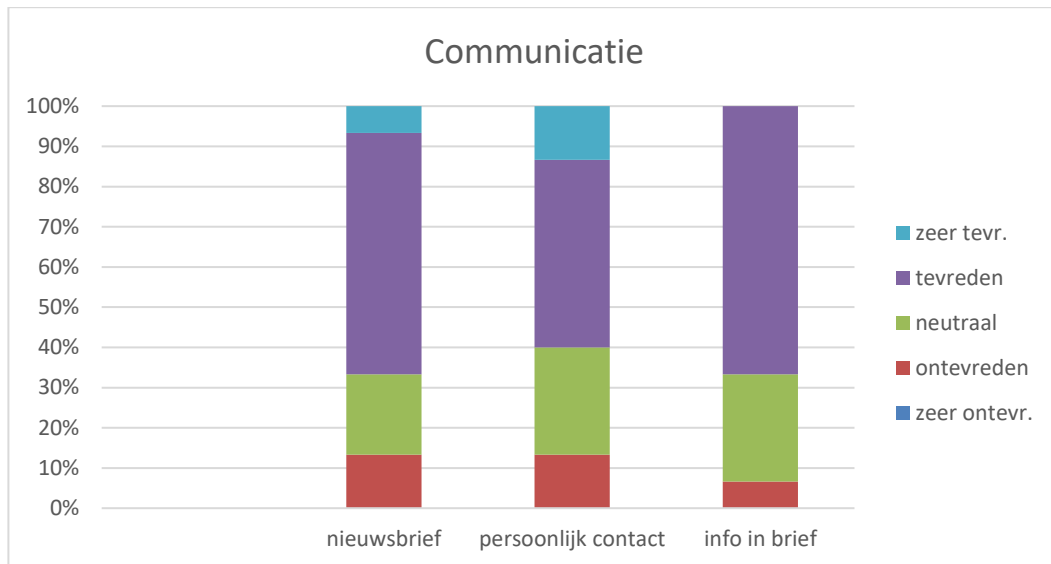
Manier van communiceren Wold & Waard:

Over de nieuwsbrief was een ruime meerderheid 67% (zeer) tevreden.

Over het persoonlijk contact waren de meningen flink verdeeld van ontevreden tot zeer tevreden.

De informatiebrief werd wel weer door de meerderheid als voldoende beoordeeld.

Een informatieavond vonden de meeste niet echt nodig.



Opmerkingen:

- beter plannen en op tijd planwijzigingen doorgeven 4x
- goede en juiste uitleg over vergoedingen en wat er gebeurt 2x
- overleggen hoe laat men begint 1x
- de info moet eenduidig zijn 1x

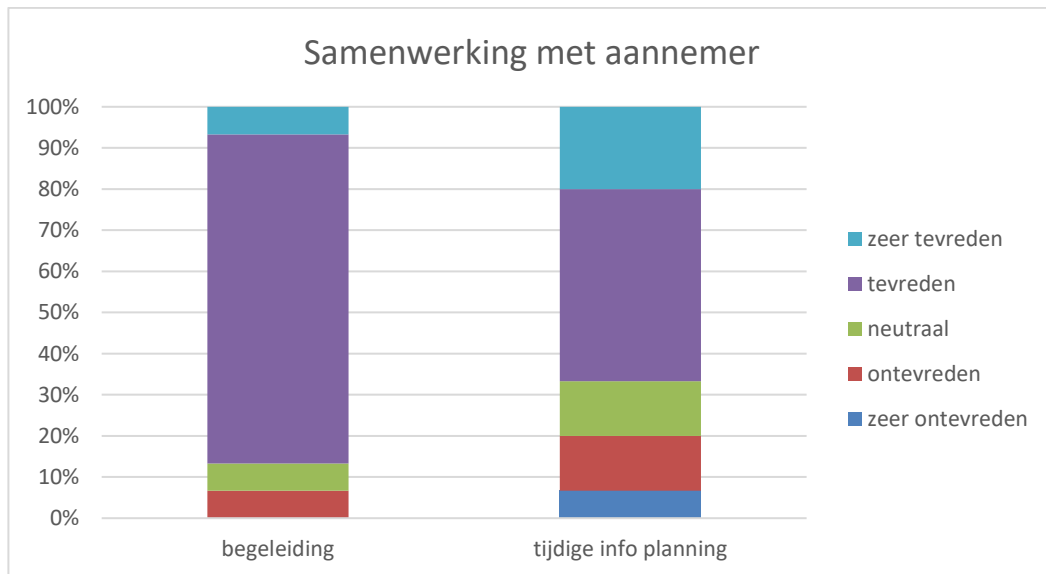
3. De uitvoering

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:

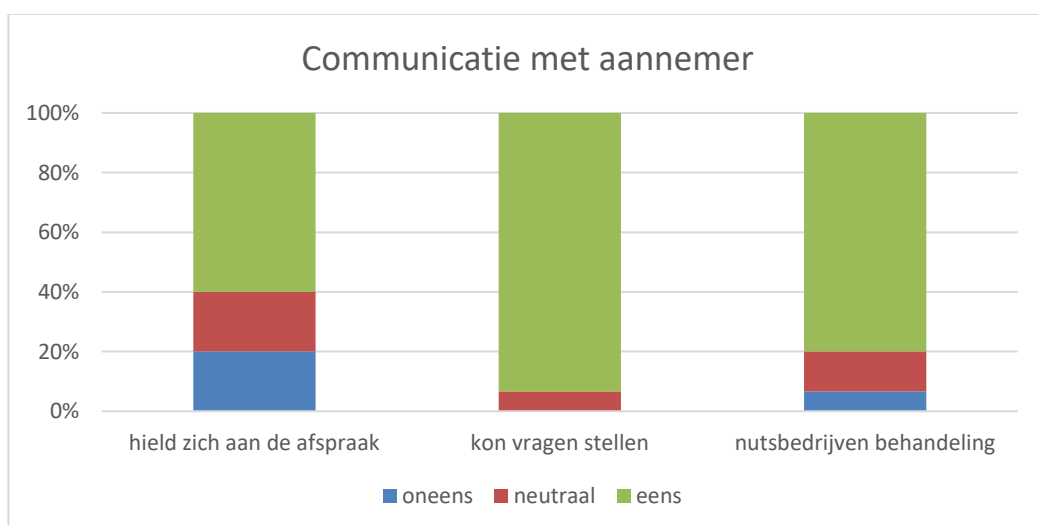
Over de begeleiding door de aannemer is het overgrote deel tevreden.

Over het tijdig informeren over de planning door de aannemer kwamen niet alle handen in meerderheid op elkaar en waren de meningen zeer verdeeld.



De aannemer hield zich ook (redelijk) aan de afspraken tijdens de uitvoering een kleine meerderheid was het hiermee eens.

Bij vragen kunnen stellen aan de aannemer gaf wel vrijwel unaniem enthousiasme.



Nutsbedrijven

Over de nutsbedrijven die in de straat en in de meterkasten werkten heeft men weinig klachten, 80% was tevreden.

Wold & Waard

Over de begeleiding en samenwerking met Wold & Waard tijdens de uitvoering was een krappe meerderheid (53%) tevreden tot zeer tevreden.

De overlast die wel/niet werd ervaren:

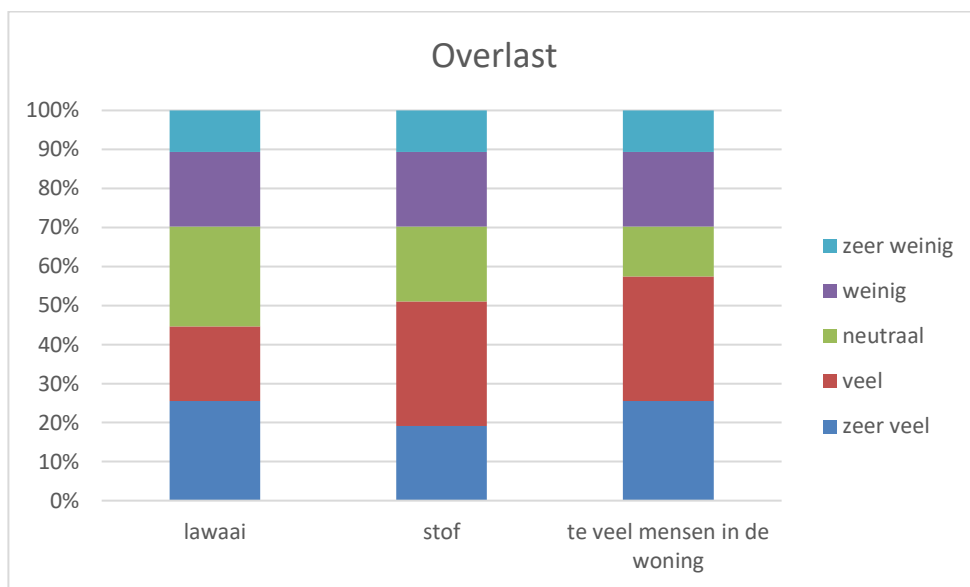
Het verbouwen van een woning gaat in meeste gevallen gepaard met overlast. Hoe hebben de bewoners dit ervaren? De overlast laat zich opsplitsen in lawaai, stof en (teveel) mensen over de vloer.

Men scoort op deze vragen betreffende overlast divers.

Over het lawaai zijn de meningen compleet verdeeld, van 27 % zeer veel lawaai, tot 20 % weinig lawaai te ervaren.

Overlast door stof vertoont bijna hetzelfde verdeelde beeld.

En ook overlast door teveel mensen geeft hetzelfde verdeelde beeld.



20% was ontevreden over het bezemschoon opleveren, 27% was redelijk tevreden en 53% was tevreden.

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

- met een baby heb je gauw overlast maar het was te doen
- zolder vergeten schoon te maken rest oké
- wanneer komt de glazenwasser?
- ik moest alles zelf doen
- waterschade door ondeskundigheid
- schoonmaken pas na veel aandringen
- werk van verschillende bedrijven op elkaar afstemmen
- kom beloftes na en los problemen tijdig op
- laat mensen geen 6 maanden wachten
- tijdens verduurzaming in de woning blijven wonen is bijna niet te doen

4 De nazorg

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

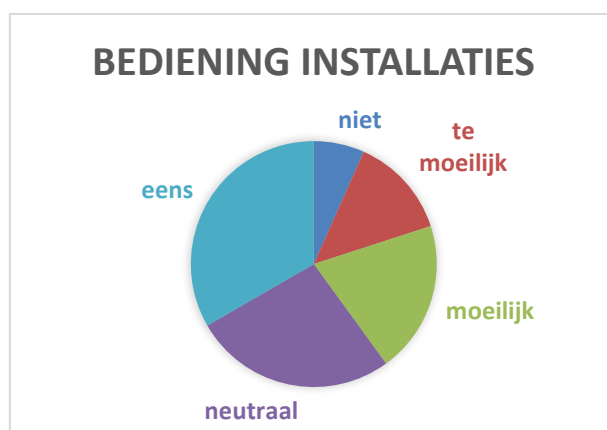
Uitleg over gebruik nieuwe installaties

De uitleg over het gebruik van de nieuwe installaties was goed maar men was er tevens neutraal over. De meeste geënquêteerden vonden de uitleg te beperkt en zelfs te weinig.



De geleverde gebruiksaanwijzingen zijn goed te begrijpen of men was neutraal in de beoordeling. Dit betrof ruim de helft van de geënquêteerden. Moeilijk, te moeilijk en zelfs niet te begrijpen was toch het oordeel van bijna de helft van de geënquêteerden.

De installatie is makkelijk te bedienen voor veel geënquêteerden. Neutraal over de bediening was het even grootte deel. Toch vond bijna de helft van de geënquêteerden de bediening moeilijk, te moeilijk en zelfs niet te bedienen.



Opmerkingen:

- warmtepomp regelt zelf alles, graag nu eens actie op onze meldingen telf.nr. bekend
- het instructieboekje is te moeilijk
- er heeft nog geen uitleg plaats gevonden

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.

- ik ben zeer tevreden over het verloop
- de afwerking van het hang- en sluitwerk is slecht
- bediening WTW moeilijk en er komt stank door naar binnen. (bij gieren en gebruik houtkachels)
- beter overleg van W&W met de uitvoerenden
- men doet teveel tegelijk
- het systeem past niet bij de woning
- het bedieningspaneel zou in de badkamer moeten

Slotconclusie WAC

Deze rapportage is gebaseerd op 15 (van de 17) ontvangen enquêteformulieren. Gelet op deze respons van 88,2% geven de antwoorden een betrouwbaar beeld. De enquêteformulieren werden gebracht en gehaald door de WAC.

De respondenten (15 woningen) wonen vrijwel gelijkmatig verdeeld over hoek- en tussenwoningen.

De bewonersgroep in de 15 woningen bestaat in totaal uit 36 personen, waarvan 23 volwassenen en 13 kinderen. De 23 volwassenen c.q. hoofdbewoners zijn voor het grootste deel ouder dan 40 jaar (9 zijn 50+) en een groot deel woont al langer dan 10 jaar in deze woningen. Bij 3 woningen is er zelfs sprake van 40 jaar of langer. Bij 6 van de 15 respondenten die gereageerd hebben is er sprake van bewoning door een alleenstaande.

Het **voortraject** betreffende de uitvoering van de verduurzaming is overwegend goed verlopen. M.b.t. de vragen betreffende de voorbereiding was ten minste 80% neutraal, tevreden tot zeer tevreden gestemd. Dat wil niet zeggen dat er m.n. door de resterende respondenten geen (kritische) opmerkingen waren rond het kunnen stellen van vragen, hebben van inspraak en voldoende c.q. tijdige info-verstrekking over b.v. de planning. Deze kleine groep gaf aan, op onderdelen, ontevreden te zijn.

Wold & Waard heeft ingaande de corona periode afgezien van het houden van een informatieavond. Het houden van een info-avond, vinden de meeste respondenten bij dit onderzoek echter niet nodig.

Bij de **uitvoering**, te onderscheiden in uitvoering door aannemer, nutsbedrijven, W&W en overlast/tips, zijn de bewoners voor het grootste deel neutraal tot positief gestemd, doch er zijn ook een paar bewoners ontevreden.

Bij de aannemer is b.v. 1 op de 5 bewoners (zeer) ontevreden over (informatie over) de planning. Over de nutsbedrijven was men tevreden (80%) tot neutraal gestemd, doch het percentage (zeer) tevreden stemmers over W&W tijdens de uitvoering lag met 53% weer lager. Voor de opmerkingen die de bewoners hebben geplaatst en die mede ten grondslag liggen aan de scores, 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 45% / 50% en 57% van de bewoners aan dat er veel tot zeer veel overlast is geweest. De rest is neutraal tot positief. Deze scores zijn bij eerdere onderzoeken vaak lager geweest en in het proces van voorlichting tot nazorg is overlast o.i. in de toekomst dus zeker een punt van aandacht. 1 op de 5 bewoners is overigens van mening dat er niet bezemschoon is opgeleverd.

Bij de **nazorg** valt op dat een groot deel van de bewoners van mening is dat er (te) weinig informatie en uitleg is gegeven over de (bediening van de) nieuwe installaties. Men vindt (mede daardoor) de bediening moeilijk. De gebruiksaanwijzing is voor velen ook moeilijk te begrijpen. Dit punt van (na)zorg komt bij veel onderzoeken naar voren. We vragen ons af of een eenvoudige gebruiksaanwijzing uitkomst kan bieden evenals een eerder geadviseerde nazorg ronde.

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

Begeleidende brief van de WAC:



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

Contactgegevens:
Tjitte de Vries
info@wacwesterkwartier.nl
tel.: 06-46417066

Ons kenmerk: n.v.t.
Onderwerp: **Onderzoek verduurzaming van uw woning in Niekerk of Doezum.**
Locaties: **Het Moor 2 t/m 26 te Niekerk / Terpstrastraat 4 t/m 10 te Doezum**
Datum: 28-4-2023

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 **11-05-2023 en 17-05-2023** 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:

- 1. Algemeen
- 2. Het voortraject
- 3. De uitvoering
- 4. De nazorg
- 5. 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.

Start: Uw woning staat in Het Moor te Niekerk Terpstrastraat te Doezum

Deel 1 ALGEMEEN

1. Wat is/zijn de leeftijd(en) van de volwassenen? 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, dan kunt u deel 3 overslaan


3. Hoeveel personen wonen er in deze woning?

Aantal volwassenen: ____ Aantal kinderen: ____

Samenlevingsvorm: Leeftijd kinderen (indien aanwezig):

- Alleenwonend ____ kinderen jonger dan 12 jaar
- Samenwonend/echtpaar ____ kinderen 12 jaar of ouder
- Eén ouder gezin
- Anders, namelijk _____

1



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

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

- Hoekwoning
- Tussenwoning

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: _____

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-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 nutbedrijven 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-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

3



9. Tijdens de uitvoering was er sprake van overlast.

	zeer veel	veel	neutraal	weinig	geen
Hoe heeft u deze overlast ervaren?					
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
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. Wil u controleren of alle vragen zijn ingevuld?

Hartelijk dank voor uw deelname!

4

