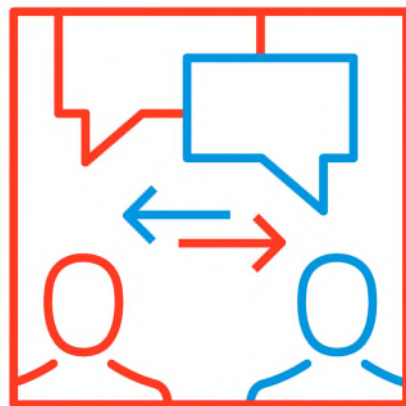




Project 6A

Perspectieven en motivaties bewoners

Uitwerking Case: Rotterdam, Bospolder-
Tussendijken



Inleiding



Het doel van het WarmingUp 6A werkpakket ‘perspectieven en motivaties van bewoners’ is het verkrijgen van inzicht in de motivaties van bewoners t.a.v. collectieve warmtevoorzieningen, evenals het bieden van een aantrekkelijk handelingsperspectief voor betrokken partijen.

In het derde en laatste jaar van WarmingUp (2022) zijn de oorspronkelijke handelingsperspectieven getoetst in drie cases (Zutphen, Rotterdam en Apeldoorn). Deze rapportage is het eindproduct van de casus Rotterdam. In deze casus zijn de inzichten uit de eerste twee jaar van Warming UP samen met praktijkexperts vertaald naar de lokale situatie. Dit is gedaan via interviews en workshops met praktijkexperts, gesprekken met bewoners en op basis van grijze literatuur.

- In deze studie is centraal gekeken naar het concept bewonersacceptatie. Hierbij zijn drie niveaus van acceptatie onderscheiden, waartoe de bewoner zich telkens in een andere rol verhoudt. Dit zijn sociopolitieke acceptatie, procesacceptatie en productacceptatie (zie slide 5).
- Er is geprobeerd beter te begrijpen waar deze niveaus van acceptatie mee samen hangen en wat hen verklaard. De aspecten die uit deze analyse naar voren zijn gekomen noemen we factoren. Deze zijn verschillend voor de drie niveaus van acceptatie (zie slide 6).
- Deze factoren zijn niet voor alle bewoners gelijk en daarom zijn er subgroepen van bewoners onderscheiden op basis van socio-demografische factoren en waardeoriëntaties (zie slide 7).



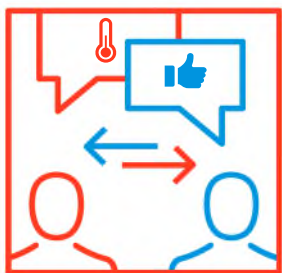
Sociopolitieke acceptatie | Acceptatie van de maatschappelijke plannen voor een aardgasvrij Nederland. Bewoner in de rol van burger.



Procesacceptatie | Acceptatie van de manier waarop bewoners benaderd worden over aardgasvrij. Bewoner in de rol van buurtbewoner.



Productacceptatie | Acceptatie van de veranderingen in huis en de instemming tot aansluiting op een collectief warmtenet. Bewoner in de rol van eindgebruiker.



Sociopolitieke acceptatie



-  **Noodzaak** | Ervaren noodzaak van aardgasvrij verwarmen voor het tegengaan van klimaatverandering
-  **Houding** | Gepercipieerde belang van het aardgasvrij maken van woningen
-  **Eerlijkheid** | Verwachting of de kosten voor het aardgasvrij maken van woningen eerlijk verdeeld worden
-  **Vertrouwen** | Vertrouwen in de Nederlandse overheid
-  **Maatschappelijke kosten** | Zorgen over de maatschappelijke kosten van aardgasvrij

Procesacceptatie

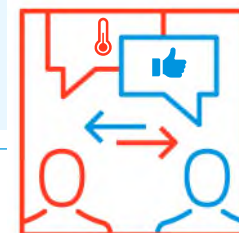


-  **Vertrouwen** | Vertrouwen in verschillende partijen betrokken bij aardgasvrij
-  **Verwachte invloed** | Mate waarin bewoners verwachten invloed te gaan hebben op de manier waarop de wijk aardgasvrij wordt gemaakt
-  **Afhankelijkheid leverancier** | De mate waarin bewoner de afhankelijkheid van één leverancier als problematisch beschouwen

Productacceptatie



-  **Persoonlijke norm** | Mate waarin bewoners zich schuldig zouden voelen als zij niet zouden overstappen op een aangeboden warmtenet
-  **Sociale norm** | Verwachting t.a.v. de handeling van burens (zouden burens overstappen – beschrijvende norm) en de houding van vrienden en familie (staan zij positief tegenover aardgasvrij – voorschrijvende norm)
-  **Kennisniveau** | Mate waarin bewoners denken voldoende kennis te hebben over de afweging goed te maken
-  **Veiligheid** | Mate waarin bewoners aardgasvrij wonen een veilig idee vinden
-  **Financieel risico** | Mate waarin bewoners aardgasvrij wonen beschouwen als financieel risicovol



Identificatie subgroepen

WARMING^{UP}



Gemiddelde bewoner

Gemiddelde bewoner o.b.v. representatieve steekproef in stedelijke gebieden



Opleidingsniveau

- Basisschool t/m VMBO
- HAVO, VWO, MBO
- HBO, WO



Leeftijd

- 18-39 jaar
- 40-59 jaar
- 60 jaar en ouder



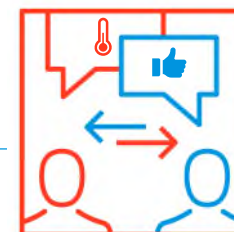
Type woning

- Koopwoning
- Huurwoning



Waardenoriëntatie

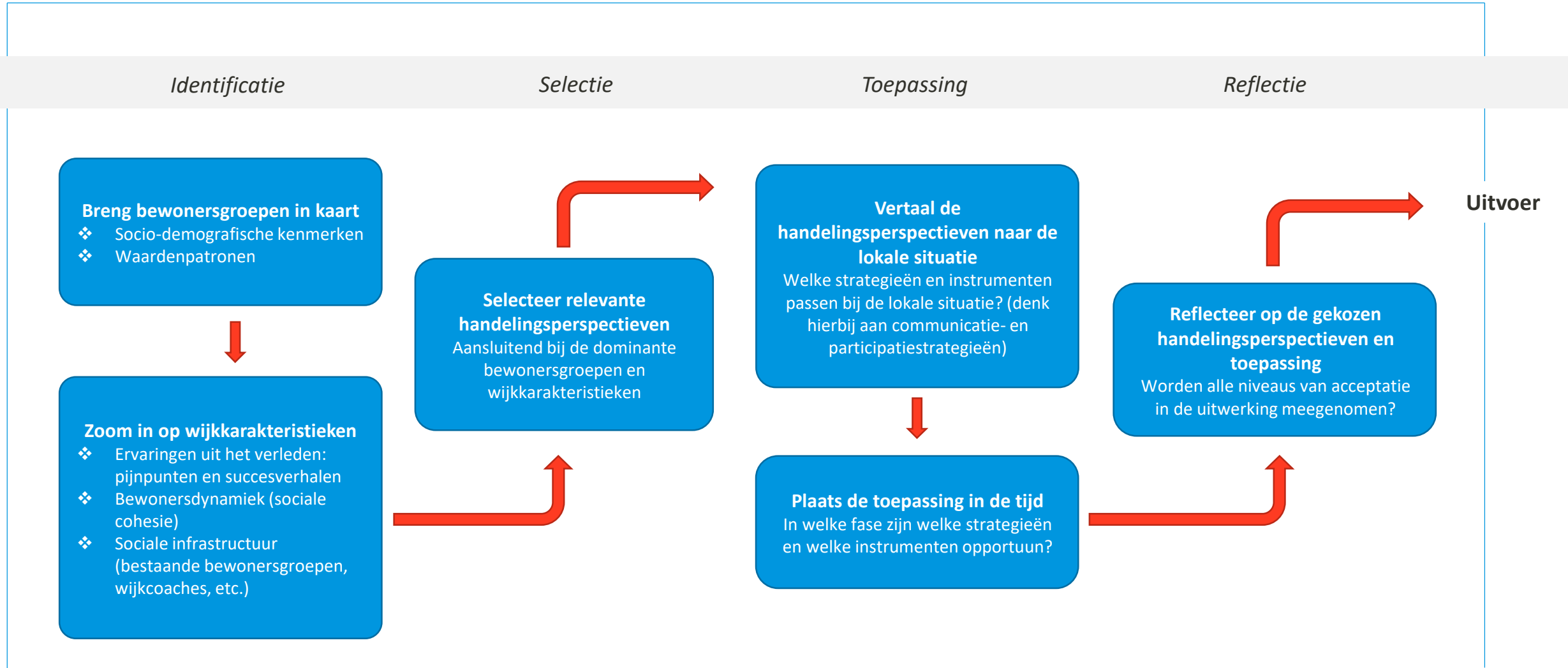
- Sterk biosferische waardenoriëntatie (*d.w.z. natuur en milieu als belangrijke drijfveer in het leven*)
- Zonder sterk biosferische waardenoriëntatie (*d.w.z. natuur en milieu niet als belangrijke drijfveer in het leven*)



- De handelingsperspectieven die in deze rapportage zijn ontwikkeld, zijn gebaseerd op empirisch onderzoek naar welke factoren voorspellend zijn voor de verschillende vormen van bewonersacceptatie van warmtenetten.
- De sociale acceptatie van een nieuwe techniek als collectieve warmtenetten is echter complex, onderhevig aan verandering, en verschilt van wijk tot wijk en van individu tot individu. De handelingsperspectieven zijn daarom geen pasklare antwoorden maar zijn bedoelt als handvatten om de acceptatie te verhogen.
- In de praktijk zal niet ieder handelingsperspectief nodig of toepasbaar zijn, dit hangt af van de het type project en soort buurt. Daarom begint het toepassen van de handelingsperspectieven (zie [slide 11](#)) met een **identificatie** van bewonersgroepen en wijkkarakteristieken. Op basis hiervan kan er een **selectie** van relevante handelingsperspectieven worden gemaakt en kunnen deze worden uitgewerkt voor de lokale **toepassing**. Tot slot is er ruimte voor **reflectie** op de mate waarin de verschillende handelingsperspectieven raken aan, en rekening houden met, de drie niveaus van acceptatie.
- Idealiter begint de uitwerking van handelingsperspectieven bij de identificatie en wordt geëindigd met reflectie, maar in de praktijk kan dit per wijk verschillen. Het stappenplan op de volgende slide is dan ook een ideaaltype, waar per wijkproces van kan worden afgeweken.

Toepassing handelingsperspectieven (ii)

WARMING^{UP}



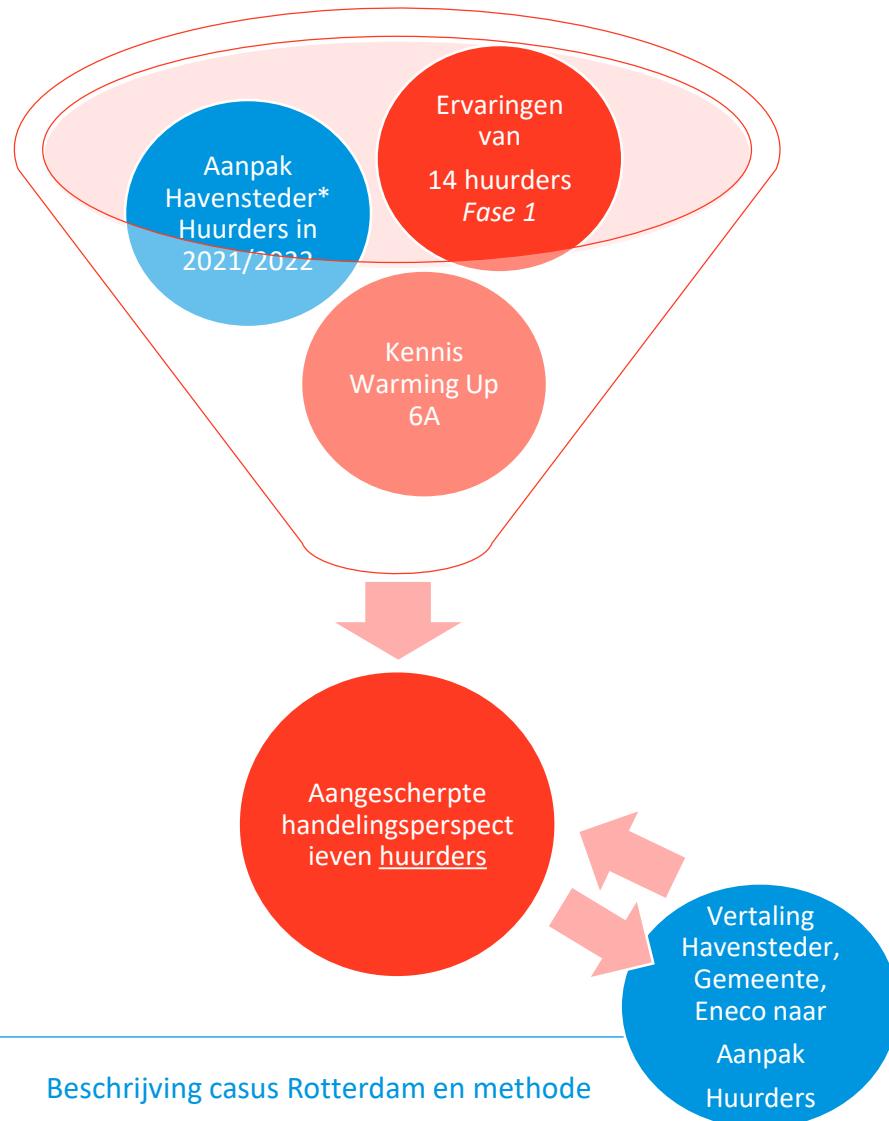
Beschrijving casus Rotterdam en methode



Leerdoelen en methode

Handelingsperspectieven na horen van huurderservaringen

WARMING^{UP}



Hoe kun je de onderzoeksresultaten vertalen naar een aanpak die kan rekenen op een hoge(re) acceptatie onder huurders?

“Welk verhaal (bovenliggende boodschap) vertel je?”

“Hoe kom je in contact?”

“Wat brengen we huurders als we geen pluspakket kunnen bieden?”

*icm pluspakket: verbeteren isolatie en kozijnen

Situatie R'dam (wijk: BoTu)

WARMING^{UP}

Rotterdam



Meesten geen opleiding of Basisschool t/m VMBO, enkele Mbo'ers en hoger opgeleiden.



Beschouwen zichzelf vaak niet als duurzaam, maar vinden het wel belangrijk



Huurders, vooral alleenstaanden

In Rotterdam gaat de aanleg van het warmtenet gepaard met verbeteringen van een deel van de woningen in Bospolder-Tussendijken, o.a. kozijnen en isolatie.



¹Gemeente Zutphen, Transitievisie Warmte. 2021: zutphen.nl.

Aanpak: Ervaringen van 14 huurders

Gekoppeld aan 3 'niveaus' van acceptatie... (Kennis Warming Up 6A)

WARMING^{UP}



Karakteristieken van geïnterviewde huurders

WARMINGUP

- Vrouwen en mannen
 - 9 vrouwen, 3 mannen
- Meesten alleenstaand
 - 1 met kinderen
 - 2 met partner en kinderen
- In woning sinds.. 1980-2020
- Leeftijd variërend van 33 tot 79 jaar
- 7 van de 14 in Nederland geboren
- Meesten niet of laag opgeleid
 - 3 HBO, 1 MBO



Vragen gesteld aan huurders

WARMING^{UP}

'Narratief' acceptatie

- Welk 'waarom'-verhaal werd u verteld? Wat vindt u daarvan?

Procesacceptatie

- Wat vond u van het proces?

Productacceptatie

- Stemde u voor of tegen? Waarom?
- Wat vindt u nu van de aangepaste woning (het resultaat)?

Extra:

- Wat zou u andere bewoners adviseren die nog moeten volgen?
- Wat zouden Havensteder, Eneco, Gemeente (andere partijen?) de volgende keer beter kunnen doen?



Uw mening graag!

Wat vindt u van de overstap naar stadsverwarming in uw woning? Bent u blij met hoe dit is aangepakt, of niet? Wat hadden Eneco, BAM, Havensteder en andere betrokkenen beter kunnen doen volgens u?

Bij TNO doen we onderzoek naar wat belangrijk is voor bewoners als er stadsverwarming komt in hun woning.

Op 21 en 23 juni zijn we in de klimaatruimte om naar bewoners van de Gijsinglaanflats te luisteren, die al zijn aangesloten op stadsverwarming (hoogbouw). Een gesprek duurt 30-45 minuten. Wij zorgen voor wat lekkers en een bedankje (VVV-bon van 15 euro).

We hebben meer informatie over het onderzoek beschikbaar voor u. Dit geven we u graag. U kunt de informatie ook lezen in de TNO-brief die we ophangen naast deze poster.

Graag tot binnenkort!

Margriet van Lidth en Renee Kooger
Onderzoekers van TNO
stadsverwarming@tno.nl

Bent u geïnteresseerd in deelname?

Stuur een appje naar:
06-50009678

Of e-mail ons op:
stadsverwarming@tno.nl

Vermeld uw naam en uw e-mailadres of telefoonnummer voor het maken van een afspraak.

en verdienen een VVV-bon t.w.v. €15!

TNO innovation for life

Sociopolitieke acceptatie

- Noodzaak aardgasvrij uitleggen, benaderen en kaderen
- Aardgasvrij koppelen aan personen, gebeurtenissen en lokale omstandigheden
- Licht de verdeling van maatschappelijke kosten toe

Procesacceptatie

- Kies een persoonlijke benadering
- Biedt mogelijkheid tot invloed
- Overweeg de representativiteit van betrokkenen
- Kies een andere aanpak huur en koop

Productacceptatie

- Activeer persoonlijke normen
- Deel de positieve ervaringen van andere bewoners om een sociale norm te creëren
- Voer het gesprek over kosten, baten en risico's breder dan alleen financieel

Uitwerking handelingsperspectieven voor Bospolder-Tussendijken

Op basis van de verzamelde inzichten over de bewoners- en buurt-karakteristieken is een adviesrapportage opgesteld over het toepassen van handelingsperspectieven in Bospolder-Tussendijken. Deze rapportage is opgesteld voor de gemeente Rotterdam, Havensteder en Eneco en is vertrouwelijk.

Voor de casus Rotterdam zijn van de tien geselecteerde handelingsperspectieven na deliberatie uiteindelijk zes handelingsperspectieven nader uitgewerkt met praktijkexperts. Hierbij is vooral aandacht besteed aan het vertalen van het handelingsperspectief naar concrete strategieën. De opbrengsten hiervan zijn uitgewerkt in de hierop volgende slides.

Hierbij wordt telkens eerst het algemene handelingsperspectief besproken, waarna de toepassing in Rotterdam verder wordt toegelicht.

De nader uitgewerkte handelingsperspectieven zijn:

- Noodzaak aardgasvrij uitleggen, benadrukken en kaderen
- Kies een persoonlijke benadering
- Biedt mogelijkheid tot invloed
- Kies een andere aanpak voor koop en huur
- Deel de positieve ervaringen van andere bewoners om een sociale norm te creëren
- Voer het gesprek over kosten, baten en risico's breder dan alleen financieel

Op de volgende slide wordt een legenda gegeven voor het lezen van deze uitwerking.

Legenda

- Omschrijving handelingsperspectief

Titel handelings-
perspectief

Niveau van acceptatie waar
het handelingsperspectief op
inspeelt

**Sociopolitieke
acceptatie**



Duiding welke betreffende
factoren een rol spelen bij dit
handelingsperspectief

Factoren



Toelichting voor welke
subgroepen de betreffende
factoren het meest relevant
zijn

Subgroepen



*Basisschool
t/m VMBO*

Sentiment open vragen

Aanvulling
handelingsperspectief met
input van bewoners op open
vragen in de survey

*Na ieder handelingsperspectief volgt
een slide waarin de (voorziene)
toepassing van het
handelingsperspectief in Rotterdam*

Op deze slide zijn
relevante kenmerken
van de wijk in een
kader aangegeven.

Rotterdam



Uitwerking handelingsperspectieven Rotterdam, Bospolder- Tussendijken





Noodzaak aardgasvrij uitleggen, benadrukken en kaderen

De overtuiging dat het aardgasvrij maken van woningen noodzakelijk is voor het tegengaan van klimaatverandering is voor vrijwel alle groepen bewoners een sterke voorspeller voor sociopolitieke acceptatie. Desondanks blijkt dat dit gevoel van noodzaak lang niet door alle bewoners ervaren wordt. Het uitleggen en benadrukken van de noodzaak van aardgasvrij, en warmtenetten specifiek, is dan ook van belang voor het vergroten van bewonersacceptatie.

Hierbij kan ervoor gekozen worden dit nadrukkelijk te benoemen of te kaderen binnen bepaalde ontwikkelingen. Zo blijkt uit ons onderzoek dat sommige bewoners het idee hebben dat Nederland het 'beste jongetje van de klas' wil zijn (in verhouding tot de rest van Europa). Dit terwijl de energie-mix in Nederland relatief weinig hernieuwbare bronnen bevat in vergelijking tot andere Europese landen [1]. Ook blijkt uit de reacties dat veel bewoners de ambities van het klimaatakkoord te hoog vinden.

Tot slot kan het kaderen en uitleggen van de noodzaak ook gedaan worden vanuit een ander narratief dan voor het tegengaan van klimaatverandering. De maatschappelijke wens om onafhankelijk te worden van Russisch gas kan hierin bijvoorbeeld een rol spelen.

Strategie opties:

- *Potentiële winst benadrukken: nu investeren kan veel voordelen bieden*
- *Ontwikkelingen Nederland in (Europese) context plaatsen*
- *Aardgasvrij motiveren vanuit een ander narratief dan gedaan wordt in het klimaatakkoord (tegengaan klimaatverandering), zoals het onafhankelijk worden van gasleveringen vanuit het buitenland en de fluctuaties op de internationale energiemarkt*

Factoren



Noodzaak

Subgroepen



*Alle bewoners
subgroepen m.u.v.
Basisschool t/m VMBO*

Sentiment open vragen

- *Overstap Duitsland op gas verwarrend voor bewoners*
- *Nederland als 'beste jongetje van de klas'*

Toepassing – Strategieën in Rotterdam:

Breng een duidelijke boodschap

In het beschrijven van de noodzaak voor aardgasvrij wordt in Rotterdam de nadruk gelegd op de bijbehorende woningverbeteringen die worden doorgevoerd. Uit interviews met bewoners bleek dat sommige bewoners in Rotterdam vergaten dat het ging om aardgasvrij wonen omdat zij ook een woningverbetering kregen naast de overstap van gas naar warmte. Omdat de onderdelen die nodig zijn voor een aansluiting op warmte niet gericht zijn op woningverbetering, ligt verwarring en teleurstelling over die onderdelen (ombouw afleverset, leidingwerk) op de loer. Het is dus aan te bevelen duidelijk te zijn over wat waarvoor is. **Nieuwe kozijnen zijn er om energie te besparen en de woning mooier te maken. De afleverset is er omdat we aardgasvrij willen verwarmen.***

**N.B. Havensteder, Eneco en de Gemeente Rotterdam onderzoeken welke (kleine) esthetische/functionele woningverbeteringen er gewenst en mogelijk zijn in combinatie met b.v. de afleverset (zie productacceptatie) zodat er in de toekomst mogelijk sprake is van een (kleine) woningverbetering.*

Investeer in een persoonlijke benadering

Procesacceptatie



De mate waarin bewoners vertrouwen hebben in betrokken partijen is een belangrijke voorspeller voor procesacceptatie. Over het algemeen hebben bewoners 'enigszins vertrouwen' in verschillende partijen (waaronder buurtbewoners, commerciële warmteleveranciers, warmteleveranciers zonder winstoogmerk en de gemeente). Hierbij moet natuurlijk wel gesteld worden dat vertrouwen moeilijk te generaliseren is en sterk afhankelijk is van b.v. de context, de contacten en eerdere ervaringen in het verleden.

Het is te verwachten dat de manier waarop partijen in contact treden met bewoners invloed kan hebben op het vertrouwen dat bewoners in deze partijen hebben en op hun acceptatie van het proces. Een persoonlijke benadering kan in de ervaring van warmte-experts bijdragen aan het opbouwen en vergroten van vertrouwen.

Strategie opties:

- Duidelijke en persoonlijke communicatie
- Rekening houden met de kenmerken van bewoners, de wijk en ervaringen uit het verleden
- Bespreek de uitgangspunten met bewoners en deel kennis met elkaar

Factoren



Vertrouwen

Subgroepen



Gemiddelde
bewoner



Huurders

Sentiment open vragen

- Bewoners ervaren de manier waarop zij benaderd zijn als onpersoonlijk en onduidelijk.

Toepassing – Strategieën in Rotterdam:

Huurders van de sociale huurwoningen in de onderzochte pilot in Rotterdam die zijn overgestapt van aardgas naar stadsverwarming zijn erg te spreken over het persoonlijke contact met een sociaal begeleider. De sociaal begeleider helpt met vragen en praktische zaken zoals hoe je een eitje kookt op inductie. Zij maakt veel goed voor ‘mensen op kantoor’ die de bewoners als ver weg ervaren. Persoonlijke contactmomenten bleken hierbij zeer waardevol.

- **Investeer in mensen die dichtbij de bewoners staan, zoals sociaal begeleiders.** Niet alle bewoners zijn even mondig of kunnen hun wensen duidelijk over het voetlicht brengen, waardoor sommige bewoners meer worden gehoord dan anderen. Huurders vroegen om iemand bij wie zij hun zorgen, vragen en wensen konden uitspreken voor, maar vooral ook tijdens *en* na de werkzaamheden gerelateerd aan de overstap naar stadverwarming en de woningverbetering die parallel daaraan werd gerealiseerd. Huurders namen geen genoegen met iemand (een aannemer) die niet eindverantwoordelijk is voor wat er gebeurt
- **Onderzoek welke persoonlijke wensen bewoners hebben.** Er bleek meer hulp nodig voor huurders. Een idee waar de betrokken corporatie, gemeente en energieleverancier nu werk van willen maken is het onderzoeken van deze zorgbehoeften, en in vervolgprojecten een strippenkaart aanbieden waarmee bewoners nazorg kunnen ‘afstempelen’ zoals b.v. een uurtje hulp van iemand die de woning helpt opruimen voor of na de werkzaamheden, partijen helpt nabellen als er vragen zijn over b.v. een contract, etc.
- **Bekijk op persoonlijk niveau welke kosten iemand heeft gemaakt.** De kosten per huishouden bleken nogal uiteen te lopen. In Rotterdam was de hoogte van de vergoeding die beschikbaar was (500 euro) niet voor iedereen toereikend. Sommigen hadden schade aan een tapijt of een te krap gordijn om de extra leidingen te kunnen afdekken

Bied mogelijkheid tot invloed

Procesacceptatie



De mate waarin bewoners verwachten invloed te kunnen hebben op de manier waarop hun wijk aardgasvrij wordt gemaakt is een sterke voorspeller voor acceptatie voor bewoners in het algemeen en voor de subgroep bewoner-eigenaren specifiek. Hierbij is het opvallend dat een aanzienlijk deel van bewoners aangeeft niet betrokken te willen worden bij de manier waarop hun wijk aardgasvrij wordt gemaakt. Bewoners lijken het dus belangrijk te vinden een optie te hebben om invloed uit te oefenen, ondanks dat zij niet altijd de behoefte tonen dit ook werkelijk te doen. Zelfs wanneer bewoners geen animo tonen betrokken te raken bij de plannen voor aardgasvrij, is het dus wel van belang ze deze optie te bieden. Daarnaast zou er ook gezocht kunnen worden naar vormen van invloed die weinig betrokkenheid vereisen, zoals een stemming.

Het is hierbij van belang duidelijk te zijn over de procesgang en de momenten van inspraak (wie, wanneer, waarover en hoe).

Strategie opties:

- *Invloed kan ook op manieren die weinig moeite kosten voor bewoners, zoals via een stemming*
- *Nodig 'bekende' bewoners uit hun stem te laten horen in een planvormingsproces (bijv. winkeliers van buurtwinkels of voorzitters van een buurtraad). Deze 'bekende' bewoners worden mogelijk meer erkend door buurtbewoners en kunnen potentieel anderen vertegenwoordigen*

Factoren	 Verwachte invloed	
Subgroepen	 Gemiddelde bewoner	 Koop

Toepassing – Strategieën in Rotterdam:

Uit de analyse van de landelijke vragenlijst blijkt dat vooral onder woningeigenaren het hebben van invloed een belangrijke samenhang heeft met de acceptatie van hoe 'aardgasvrij' georganiseerd wordt in hun wijk. In de gesprekken met huurders in Rotterdam waren er ook een aantal mensen die meer invloed hadden gewild, met name op de organisatie in de straten rondom de flats, en op de afspraken die de gemeente maakt met de energieleverancier.

- Meerdere huurders ervaren de langdurige **afhankelijkheid van een leverancier** als problematisch. Huurders dachten dat hun vroegere en eigen gekozen leverancier goedkoper was en vinden het raar dat ze nu met stadsverwarming 30 jaar gebonden zitten aan een contract. Eneco onderzoekt in reactie daarop naar mogelijkheden tot het kiezen voor bespaaropties binnen het contract (b.v. lagere vastrechtkosten in combinatie met hogere variabele kosten) om tegemoet te komen aan de wens ergens **een keuze** over te **hebben**.
- Huurders hebben wensen voor de gemeente over looproutes bij opengelegde straten en vaste plaatsten voor afvalcontainers. Ideeën kwamen o.a. van huurders die fulltime werken. Zij kunnen echter hun ideeën niet goed kwijt door een gebrek aan **contactmogelijkheden buiten werktijden**.



Kies een andere aanpak voor huur en koop

Analyse van de procesacceptatie van bewoners van huur en koopwoningen laat een duidelijk verschil zien. Waar voor huurders vooral vertrouwen een belangrijke voorspeller is voor acceptatie, is voor bewoner-eigenaren juist de verwachte invloed in de wijk en tevens de afhankelijkheid van één leverancier van belang.

In het ontwerpen van een procesgang voor deze groepen kan er rekening gehouden worden met deze verschillen. Het type informatie waar deze twee bewonersgroepen behoefte aan hebben kan b.v. anders zijn. Om aan te haken bij het belang dat huurders geven aan vertrouwen en een nette procesgang kan er voor hen vooral duidelijkheid geschapen worden over de tijdslijn en de verwachtingen m.b.t. de bewoners.

Voor bewoner-eigenaren kan de keuze voor de overstap op aardgasvrij, anders dan voor huurders, veel meer als individuele keuze voelen. Zoals gesteld is voor hen de mate waarin zij verwachten invloed te kunnen hebben op de manier waarop hun wijk aardgasvrij wordt gemaakt van belang voor acceptatie. Deze bewoners zullen, anders dan huurders, mogelijk ook meer geïnteresseerd zijn in de specificaties van verschillende aardgasvrije oplossingen.

Strategie opties:

- *Huurders: overweeg of er gebeurtenissen uit het verleden zijn waar rekening mee gehouden moet worden. Op welke manier kan er geleerd worden van deze ervaringen?*
- *Huiseigenaren: leer van sectoren waarin er sprake is van een infrastructureel monopolie (b.v. netbeheerders of drinkwaterbedrijven)*

Factoren	 Vertrouwen	 Verwachte invloed	 Afhankelijkheid leverancier
Subgroepen	 Huur of koop		

Toepassing – Strategieën in Rotterdam:

- **Koop- en huursector: werk samen**

In de warmtetransitie worden huurders en woningeigenaren vaak apart benaderd omdat er vaak sprake is van verschillen in o.a. de hoeveelheid invloed en keuzes die woningeigenaren en huurders hebben. Echter in Rotterdam bleek dat de betrokken partijen naast verschillende ook belangrijke gemeenschappelijke **wensen en ideeën** hadden voor o.a. het bereiken van bewoners, het vormgeven van een persoonlijke aanpak en het bieden van invloed op bijvoorbeeld het energiecontract en de aansluiting in de woning.

Zo kwam in Rotterdam nadrukkelijk de wens van de gemeente naar voren om te leren van de ervaringen van (een medewerker van) woningcorporatie Havensteder met het ontwikkelen van een **strippenkaart** voor huurders. Bewoners konden hierop bepaalde opties voor klussen/hulp aangeven waar ze behoefte aan hebben. De gemeente Rotterdam gaf aan de mogelijkheden te willen verkennen om een dergelijke strippenkaart te ontwikkelen voor woningeigenaren.

Dus koop- en huursector: werk samen. De verschillen zijn kleiner dan ze lijken.

Voer het gesprek over kosten, baten en risico's breder dan alleen financieel

Productacceptatie



Een discussie over aardgasvrij wordt vaak gedomineerd door de kosten. Uit de analyse blijkt dat dit misschien een onderwerp is waar bewoners zich zorgen over maken, maar dat zorgen over financiële risico's geen belangrijke voorspeller zijn voor acceptatie. Andere risico's, zoals de veiligheid van aardgasvrij, zijn voor aanzienlijk meer bewoners voorspellend voor acceptatie. Door niet enkel te focussen op de financiële aspecten van een overstap kan het gesprek over warmtenetten worden verbreed.

Strategie opties:

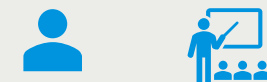
- Door te communiceren over het gemak en de baten van aardgasvrij (b.v. in het kader van koken op inductie of verbeterde isolatie in woningen) kan voorkomen worden dat het gesprek met bewoners wordt gedomineerd door de financiële aspecten

Factoren



Financieel risico

Subgroepen



Alleen voor bewoners met HBO-WO zijn eventuele financiële risico's van een aansluiting een sterke voorspeller voor acceptatie.

Voorbeeld uitwerking - Voer het gesprek over kosten, baten en risico's breder dan alleen financieel

WARMING^{UP}

Strategieën:

Heb aandacht voor de niet-financiële ervaren voordelen

Voordat de werkzaamheden van start gingen hadden veel huurders in Rotterdam weinig idee over de voordelen van stadsverwarming in hun woning an sich. Het sentiment liep uiteen van neutraal ("Ik heb me niet verdiept"), positief ("Isolatie gaat bijdragen aan verduurzamen"), tot negatief ("Het gaat toch wel gebeuren.").

Veel huurders verwachten geen financieel voordeel van de overstap naar stadsverwarming, ook al hadden ze ook isolatie gekregen. De reden is dat sommigen (meestal alleenstaanden) al weinig energie verbruiken. Een aantal denkt ook dat hun nieuwe leverancier een duurdere leverancier is dan zij hadden. **Het financiële plaatje werd niet ervaren als een voordeel.** Dit illustreert het belang van het gesprek breder voeren dan alleen over de kosten, en ook in te gaan op andere ervaren voordelen.

Zoals eerder genoemd: Het koken op **inductie beviel de meeste huurders goed**. Zij vonden het veiliger en makkelijk. Ook het feit dat er altijd snel genoeg warm water beschikbaar is wordt ervaren als een verbetering ten opzichte van hun voorgaande geiser. Dit soort voordelen kunnen bijdragen aan productacceptatie.

Maak er **voor iedereen een woningverbetering** van: Luister naar bewoners en monteurs die ervaring hebben met de overstap naar stadsverwarming in de woning, en kijk of je samen met hen ideeën voor kleine woningverbeteringen kunt uitwerken rondom de afleverset (maak er een handig kastje van?), leidingwerk, en de locaties waar veranderingen plaats vinden in de woning.



Deel de positieve ervaringen van andere bewoners om een sociale norm te creëren

Productacceptatie



Sociale normen, ofwel wat je denkt dat anderen zullen doen of vinden dat jij zou moeten doen, zijn voor veel subgroepen voorspellend voor acceptatie. Door uit te dragen dat een deel van de bewoners reeds is overgestapt kan de (deels gedachteloze) neiging om zelf ook over te stappen worden vergroot. Daarnaast kan de ervaren sociale norm worden versterkt door te werken met lokale ambassadeurs. Deze kunnen de mentale afstand tussen bewoners en een overstap op aardgasvrij verkleinen.

Wanneer er gebruik gemaakt wordt van een sociale norm in de communicatie met bewoners is het van belang dat er gefocust wordt op de positieve aspecten (gemak). De negatieve aspecten kunnen ook besproken worden, maar om te voorkomen dat bewoners hier juist negatief door beïnvloed worden, kan hierbij beter geen gebruik gemaakt worden van een sociale norm. Wanneer bewoners al meer achtergrondkennis over het warmtenet hebben is een *'two-sided message'* (met voor- en nadelen) beter geschikt.

Strategie opties:

- *De sociale norm kan worden versterkt door, wanneer er al een aantal bewoners hebben toegezegd mee te doen, dit ook te delen met andere bewoners (idealiter delen bewoners dit zelf). Hierdoor kan de keuze voor een overstap op een warmtenet voor bewoners worden vergemakkelijkt en meer voor de hand komen te liggen*
- *Er kan gewerkt worden met ambassadeurs om de sociale norm te vergroten. Zo kunnen bewoners in een buurt die al zijn overgestapt op het warmtenet, of in een vergelijkbare buurt die recent zijn overgestapt als voorbeeld dienen*

Factoren



Sociale norm

Subgroepen



Gemiddelde bewoner en de subgroepen: koop, leeftijdsgroep 18-39, opleidingsniveau HAVO, VWO, MBO, HBO of WO.

Sentiment open vragen

- *Bewoners associëren een warmtenet met gemak, maar ook met een gebrek aan controle.*

Voorbeeld uitwerking - Deel de positieve ervaringen van andere bewoners om een sociale norm te creëren

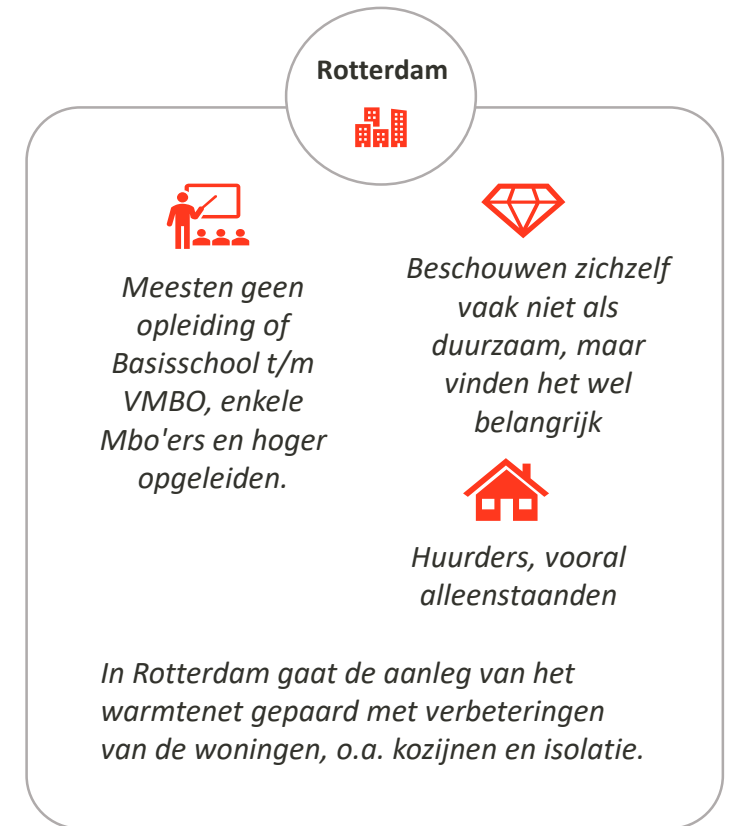
WARMINGUP

Toepassing – Strategieën in Rotterdam:

Bewoners die reeds de overstap hebben gemaakt naar aardgasvrij wonen kunnen fungeren als ambassadeurs. In Rotterdam komt duidelijk naar voren dat de sociale norm echter zowel positief als negatief kan werken op de bewonersacceptatie van warmtenetten.

In Rotterdam was er bij de overstap van aardgas naar stadsverwarming in de beleving van bewoners b.v. te weinig aandacht voor de afwerking van het leidingwerk. Meerdere huurders vonden dat **lelijk**. Ook gaf het de huurders het gevoel dat ze weinig waard waren voor de woningcorporatie. De huurders waren boos. Er was volgens een aantal van hen gekozen voor een 'goedkope oplossing'.

Er waren ook positieve ervaringen in Rotterdam. Het koken op inductie beviel meerdere huurders. Zij vonden het **veiliger en makkelijker**. Ook het feit dat er altijd snel genoeg warm water beschikbaar is, wordt ervaren als een verbetering t.o.v. de geiser die zij tot de overstap hadden. Het is niet onderzocht of deze positieve ervaringen voldoende motiverend zijn voor bewoners die nog moeten. Die kans is wel aanwezig, zeker waar het gaat om bewoners voor wie veiligheid en gemak belangrijk is. Bewoners die vooral waarde hechten aan uiterlijkheden in de woning (leidingwerk) zullen echter ook beïnvloed worden door de negatieve ervaringen van bewoners die reeds de overstap hebben gemaakt.



Tot slot

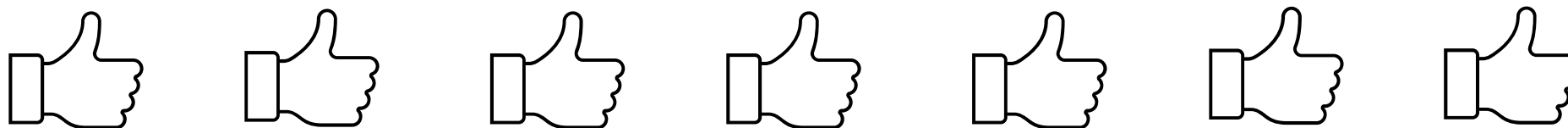


- Deze presentatie is een uitwerking van één van drie praktijkcases binnen WarmingUP 6A. De opbrengsten van de andere twee cases zijn uitgewerkt in een individuele presentatie. Deze zijn via de onderstaande links te bekijken:
 - [Zutphen – Helbergen](#)
 - [Apeldoorn – Kerschoten](#)
- Een overzicht van alle resultaten van WarmingUp 6A, inclusief de uitwerking van de handelingsperspectieven aan de hand van de drie cases is te bekijken via de onderstaande link:
 - [Aanscherping handelingsperspectieven bewonersacceptatie warmtenetten](#)
- Deze rapportage bouwt voort op drie eerdere rapporten binnen Warming UP 6A.
 - [Bewonersacceptatie van warmtenetten](#)
 - [Handelingsperspectieven voor het realiseren van bewonersacceptatie van collectieve warmte](#)
 - Uitwerkingen handelingsperspectieven Rotterdam– Vertrouwelijk rapport.

Met dank aan:

WARMING^{UP}

De gemeente Rotterdam, medewerkers van Havensteder, Eneco en natuurlijk de bewoners van Bospolder-Tussendijken!



Auteur:

R.Kooger (TNO)

M. Van Lidth de Jeude (TNO)

Jaar van publicatie:

2022

Kwaliteitsborging:

M. Menkveld (TNO)

Projectnummer:

060.43187/01.01

Keywords:

Bewonersacceptatie; collectieve warmte; handelingsperspectieven.

Dit project is uitgevoerd als onderdeel van het Innovatieplan WarmingUP. Dit is mede mogelijk gemaakt door subsidie van de Rijksdienst voor Ondernemend Nederland (RVO) in het kader van de subsidieregeling Meerjarige Missiegedreven Innovatie Programma's (MMIP), bij RVO bekend onder projectnummer TEUE819001.

WarmingUP geeft invulling aan MMIP-4 – Duurzame warmte en koude in gebouwde omgeving en levert daarmee een bijdrage aan Missie B – Een CO₂-vrije gebouwde omgeving in 2050.

December 2022 ©

Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevens bestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen, of enig andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.



WARMING^{UP}

Innovatief Duurzaam Warmtecollectief

www.warmingup.info

