



---

# EINDRAPPORT QUICKSCAN HUURDERSTEVREDENHEID EPV

---

April 2018

drs. Fokke de Jong  
David Borger MSc

---

# Inhoudsopgave

Hoofdstuk 1 Inleiding	1
Hoofdstuk 2 Samenvatting	2
Hoofdstuk 3 Bronnen voor de quickscan	7
Hoofdstuk 4 Tevredenheid huurders over de woning	9
4.1  Huurderstevredenheid woning	9
4.1.1  Algehele tevredenheid eindresultaat	9
4.1.2  Tevredenheid met de energieprestatievergoeding	9
4.1.3  Tevredenheid op onderdelen	13
4.2  Ontwikkeling van huurderstevredenheid in de tijd	14
4.3  Huurderstevredenheid traditionele renovatie/nieuwbouw	15
Hoofdstuk 5 Tevredenheid proces	16
5.1  Tevredenheid proces energiezuinig en NOM	16
5.2  Ontwikkeling tevredenheid met proces in de tijd	18
5.3  Tevredenheid proces traditionele renovatie/nieuwbouw	18
Hoofdstuk 6 Tevredenheid communicatie	19
6.1  Tevredenheid communicatie zeer energiezuinige en NOM-woningen	19
6.2  Ontwikkeling tevredenheid communicatie in de tijd	20
6.3  Tevredenheid communicatie traditionele renovatie/nieuwbouw	20
Bijlage 1 Bronnenoverzicht	21

# Hoofdstuk 1

---

## INLEIDING

---

### **Achtergrond**

Per 1 september 2016 is de Wet energieprestatievergoeding (EPV) in werking getreden. De EPV geeft verhuurders de mogelijkheid om voor investeringen in energieopwekking een vergoeding van de huurder overeen te komen. Doel van de wet is het wegnemen van belemmeringen in de wet- en regelgeving om de realisatie van bijvoorbeeld nul-op-de-meterwoningen mogelijk te maken. Enerzijds wordt hiermee de verhuurder meer zekerheid gegeven over hetgeen hij bij een huurder in redelijkheid in rekening mag brengen. Anderzijds wordt de huurder beschermd tegen een te hoge vergoeding die hij voor de geleverde energie aan zijn verhuurder moet betalen.

De EPV kan toegepast worden voor de energieopwekking van woningen die extreem energiezuinig zijn (zeer goed geïsoleerd, en een zeer lage warmtevraag): nul-op-de-meter-(NOM-)woningen of woningen met een vergelijkbare energieprestatie.

Sinds 2014 is er ervaring opgedaan met zeer energiezuinige renovaties of nieuwbouw en met 'voorlopers' van EPV. Met name de corporaties die deel uitmaken van de vereniging Stroomversnelling hebben veel ervaring opgedaan met NOM-woningen en een aparte vergoeding voor de energieprestatie. Inmiddels passen diverse andere corporaties EPV toe bij zeer energiezuinige renovaties.

### **Onderzoeksvraag**

Het ministerie van BZK heeft Atrivé gevraagd om in een quickscan de mate van tevredenheid van huurders met de EPV, en hun hier onlosmakelijk mee verbonden zeer energiezuinige woning, te analyseren. Deze quickscan omvat zowel de tevredenheid over het eindresultaat (de zeer energiezuinige woning) alsmede het proces om tot een woning te komen die aan de eisen van de EPV voldoet. Het betreft gerenoveerde woningen en nieuwbouw. Daarbij is inzicht gewenst in hoe de tevredenheid zich in de tijd ontwikkelt. Voor de te analyseren renovatieprojecten is bovendien de vraag hoe de huurderstevredenheid zich verhoudt tot meer 'traditionele' energetische woningverbetering.

De quickscan bestaat uit een bureaustudie en een gespreksronde, met medewerkers van corporaties, vertegenwoordigers van bewoners en deskundigen van de Woonbond en de Huurcommissie.

### **Leeswijzer**

Na een samenvatting van de resultaten treft u een beschrijving aan van de gebruikte bronnen, alsmede de projecten waarop deze betrekking hebben. Vervolgens zijn de resultaten gegroepeerd naar tevredenheid van de huurders met hun woning met EPV, het proces en de communicatie.

# Hoofdstuk 2

---

## SAMENVATTING

---

### **Vraagstelling**

Het ministerie van BZK heeft Atrivé gevraagd een quickscan uit te voeren naar de mate van tevredenheid van huurders met de EPV, en hun hier onlosmakelijk mee verbonden zeer energiezuinige woning. De quickscan omvat:

- Het eindresultaat (de woning en de EPV)
- Het renovatieproces
- De communicatie met de huurder.

Hierbinnen is, waar relevant, onderscheid gewenst naar:

- NOM/zeer energiezuinig versus de meer 'traditionele' energetische woningverbetering
- Ontwikkeling bewonerstevredenheid in de tijd
- Gerenoveerde woningen en nieuwbouw.

### **Verantwoording aanpak**

De quickscan bestaat uit een bureaustudie en een gespreksronde. De bureaustudie heeft betrekking op 19 renovatie- en nieuwbouwprojecten van corporaties, waarin sprake is van zeer energiezuinige of NOM-woningen en waarover documentatie beschikbaar is (zie Bijlage 1). Bovendien zijn gesprekken gevoerd met 12 sleutelpersonen, betrokken bij projecten van een achttal corporaties, die ervaring hebben met NOM-woningen en EPV: deels projecten die ook in de bureaustudie zijn geanalyseerd. Verder is gesproken met deskundigen van de Woonbond en de Huurcommissie.

In het totaal zijn circa 900 NOM-woningen in de quickscan betrokken. Hierbij moet bedacht worden dat er technische verschillen zijn tussen de verschillende bouw- en renovatieconcepten. Hierdoor zijn er verschillen tussen de projecten in deze quickscan (proces, eindresultaat).

Doorgaans is in deze woningen gebruikgemaakt van EPV, maar niet alle corporaties die NOM-woningen realiseren passen de EPV (meteen) toe. Zij kiezen er bijvoorbeeld voor om eerst te investeren in NOM-renovatie en pas later de EPV in te zetten. De EPV kan dan alsnog worden ingezet bij mutatie of bij vervolgprojecten. De stap van opschaling van kleinschalig experiment naar een projectmatige aanpak van straten of buurten is inmiddels door veel corporaties genomen, maar in zijn totaliteit zijn de ervaringen met de EPV-regeling en met zeer energiezuinige of NOM-woningen nog beperkt. Ook zijn de ervaringen met EPV nog 'vers van de pers'. Nog maar weinig huurders hebben hun eerste officiële jaarafrekening EPV ontvangen.

Dit betekent dat de voorliggende resultaten over de mate van tevredenheid van de huurder met enige voorzichtigheid moeten worden geïnterpreteerd. Bovendien hebben we te maken met een proces en een techniek die in ontwikkeling is. De corporaties die al langer (sinds 2014) ervaring hebben met NOM-renovaties, benutten de lessen uit hun eerste projecten en realiseren in hun recentere projecten verbeterstappen.

### **Conclusie samengevat**

De resultaten van deze quickscan kunnen gezien worden als een momentopname naar aanleiding van de eerste ervaringen. Met dit voorbehoud heeft de quickscan de volgende inzichten over de huurderstevredenheid opgeleverd:

- Voor de meeste huurders met EPV blijken bij de jaarafrekening de kosten voor het energiegebruik nul euro of minder te zijn. Indien de hoogte van de EPV is bepaald aan de hand van de kosten voor het energiegebruik in de oude situatie, resulteert een voordelige situatie na de energetisch aanpak. In die zin pakt de regeling goed uit voor de meeste huurders. Wel blijkt de EPV voor een aanzienlijk deel van de huurders moeilijk te begrijpen te zijn. Een veel gemeld misverstand is dat bewoners niet beseffen dat, als ze EPV betalen, ze ook een rekening van het energiebedrijf blijven ontvangen.
- Over hun NOM/zeer energiezuinige woning zijn de huurders over het algemeen zeer tevreden. Ten opzichte van traditionele renovatie met energiemaatregelen springt eruit dat de flink opgeknaptte buitenkant wordt gewaardeerd. Ook wordt als prettig ervaren dat de isolatie en de meeste installaties aan de buitenkant worden geplaatst, zodat de woonruimte niet kleiner wordt. Een kleine groep huurders ervaart nadelen die inherent zijn aan het concept (regelbaarheid temperatuur en gemis stralingswarmte). Mogelijk is dit een kwestie van gewenning.
- De beoordeling van het renovatieproces en de communicatie verschilt niet wezenlijk van traditionele renovaties met energiemaatregelen. Vooralsnog scoort de tevredenheid van bewoners niet slechter en niet beter. De potentiële voordelen van het modulair (prefab) renoveren ten opzichte van traditionele renovatie moeten zich in de praktijk nog bewijzen. In projecten die in 2017 in uitvoering zijn genomen, dan wel in voorbereiding zijn, wordt ervaring opgedaan met renovaties met uitsluitend NOM-maatregelen.

Uitgesplitst naar eindresultaat, het renovatieproces en de communicatie zijn de uitkomsten van de quickscan als volgt.

### **Over het eindresultaat**

#### *Tevredenheid EPV*

- Voor de meeste huurders met EPV blijken bij de jaarafrekening de kosten voor het energiegebruik nul euro of minder te zijn. Dit komt naar voren uit monitoringdata en uitspraken van betrokkenen. Er wordt dan meer energie terug geleverd aan het net dan er wordt verbruikt. Indien de hoogte van de EPV is bepaald aan de hand van de kosten voor het energiegebruik in de oude situatie, resulteert een voordelige situatie na de energetische aanpak. We mogen veronderstellen dat dit financiële resultaat voor een belangrijk deel de tevredenheid over deze vergoedingsregeling bepaalt.
- De corporaties waarvan monitoringdata over het energiegebruik bekend zijn, zijn ook de corporaties die bij de bepaling van de hoogte van de EPV rekening houden met het energiegebruik in de oude situatie van zittende huurders.
- Deze conclusies aangaande de financiële gevolgen van EPV voor de huurders gelden voor de korte termijn. Voor een beoordeling van de financiële gevolgen voor de langere termijn is het voornemen van belang om de salderingsregeling vanaf 2020 aan te passen. De financiële gevolgen hiervan voor de huurder zijn nog onzeker. Meerdere corporaties hebben aangegeven dat ze, voor zover een aanpassing van de salderingsregeling voor huurders nadelig uitpakt, deze onzekerheid willen opvangen. Dit eventuele nadeel zou dan bijvoorbeeld gecompenseerd kunnen worden met een lagere EPV. Bij de huidige aantallen NOM-woningen is dit een

overzichtelijke financiële verplichting voor de betrokken corporaties. Uit documentatie en gesprekken met sleutelpersonen blijkt dat het bij verdere opschaling onzeker is of corporaties dit willen blijven doen.

- Over de EPV-regeling zelf zijn nog weinig expliciete monitoringsgegevens aangaande de tevredenheid bekend. De eerste signalen zijn dat de EPV lang niet altijd goed begrepen wordt. De uitleg hierover wordt door veel bewoners als ingewikkeld en omvangrijk ervaren.
- Veel bewoners begrijpen het niet dat ze EPV moeten betalen en daarnaast aan het einde van de maand een voorschotfactuur van hun energieleverancier krijgen. Dit lijkt samen te hangen met de wijze waarop over de EPV gecommuniceerd wordt. Voor sommigen lijkt het begrip nul-op-de-meter te suggereren dat de energie afrekening met de energieleverancier vervalt, wat niet het geval is.

#### *Tevredenheid woning:*

- De meeste bewoners zijn zeer tevreden over hun zeer energiezuinig gerenoveerde woning. Dit betreft het uiterlijk van de woning, het binnenklimaat (prettige temperatuur, geen vocht, geen tocht) en overige aspecten van het wooncomfort (minder geluid van buiten).
- Aspecten waarover bewoners in mindere mate tevreden zijn, zijn oververhitting in de zomer, de regelbaarheid van de temperatuur en het ventilatiesysteem. Sommigen missen ook de stralingswarmte. Voor een deel kan dit te maken hebben met kinderziekten. Het goed inregelen van de installaties kan een tijd duren. Als binnen een jaar na oplevering de bewoner om een mening gevraagd wordt, kunnen opstartproblemen in de tevredenheid doorwerken. Indien deze goed worden opgelost kan op langere termijn de tevredenheid in deze woningen toenemen.
- Mogelijk worden deze door sommige bewoners ervaren nadelen in de meest recente NOM-projecten ondervangen. Er zijn verschillende technische oplossingen om oververhitting tegen te gaan. De tragere reactie op thermostaatverandering en het ontbreken van stralingswarmte zijn echter inherent aan het concept, zij het dat plaatsing van een infraroodpaneel een oplossing zou kunnen zijn. Hierbij geldt wel: naarmate huurders bewuster hebben kunnen kiezen voor dit concept in het voortraject, wordt het ontbreken van stralingswarmte minder als een nadeel ervaren.
- Bij de meer traditionele renovaties in de quickscan, in combinatie met energiemaatregelen, zijn de ervaringen van bewoners vergelijkbaar: Men is in het algemeen tevreden over de woning, maar relatief kritisch over de installaties, met name het ventilatiesysteem.
- Nieuwe huurders lijken over het algemeen meer tevreden te zijn dan zittende huurders. Een mogelijke verklaring voor dit verschil is dat bij zittende huurders minder goede ervaringen in het verleden, of de perceptie ervan (renovatieproces, achterstallig onderhoud), kunnen doorwerken in de tevredenheid over het resultaat. Ook moeten zij vaak wennen aan hun vernieuwde woning. Dit speelt bij nieuwe huurders geen rol. Ook maken nieuwe huurders bewust de keuze voor hun nieuwe (energiezuinige) woning.
- Dit werkt door in een verschil tussen renovatie en nieuwbouw. Terwijl gerenoveerde woningen worden bewoond door een mix van zittende en nieuwe huurders, is in nieuwbouwwoningen per definitie sprake van nieuwe huurders, en is er geen overlast van renovatie geweest. Dit impliceert dat huurders van nieuwbouwwoningen gemiddeld meer tevreden zijn dan (deels zittende) huurders in gerenoveerde woningen.

### **Over het proces**

De algemene indruk uit de beschikbare cijfers is dat gemiddeld voor de geëvalueerde projecten in de quickscan een meerderheid van de huurders tevreden is over het proces. Deze mate van tevredenheid loopt per project wel sterk uiteen. Er zijn projecten waarin bewoners gemiddeld een ruime voldoende geven en projecten waarin het proces als onvoldoende wordt beoordeeld. Vrij algemeen is dat bewoners kritisch zijn over de planning. Eventuele ontevredenheid over het proces hangt vaak samen met:

- Een veel te optimistische communicatie vooraf over de planning, in combinatie met te weinig of te late communicatie over bijstelling van de planning. De potentiële voordelen van de NOM-concepten (snel plaatsen van prefab gevel- en dakelementen, veel techniek aan de buitenkant van de woning), die in theorie de overlast voor de bewoner zouden kunnen beperken, zijn in de praktijk nog niet gerealiseerd. Er zijn weinig fundamentele verschillen met traditionele renovaties.
- Niet nakomen van afspraken en onduidelijkheid over wie aanspreekbaar is bij problemen. Dit is met name een ergernis van bewoners in projecten waarin het hele proces, inclusief de begeleiding van bewoners, uitbesteed is aan de bouwer.

In de projecten die nu in uitvoering of in voorbereiding zijn worden een aantal lessen toegepast die het proces moeten verbeteren:

- De regie bij de corporatie in het renovatieproces, in plaats van bij de bouwer
- Vaste teams van werklieden per woning
- De NOM-renovatie en overige woningverbetering volgtijdelijk organiseren
- Wisselwoning beschikbaar voor kwetsbare bewoners
- Aanbod kortdurend verblijf elders bij pieken in de werkzaamheden.

### **Over de communicatie na oplevering**

De communicatie na opleveren is vaak, in de ogen van bewoners, voor verbetering vatbaar. Dit betreft met name de communicatie over de nieuwe installaties in de woning:

- In hoeverre informatie over gebruik en onderhoud van installaties als duidelijk wordt ervaren verschilt sterk per project. Duidelijke informatie geven is dus wel mogelijk, maar het gebeurt niet altijd. Met name de informatie over onderhoud wordt vaak als onduidelijk ervaren. Dit kan ertoe leiden dat installaties niet optimaal worden gebruikt, en het besparingspotentieel niet ten volle wordt benut.
- Dit beeld verschilt niet wezenlijk met de signalen van bewoners uit traditionele renovatieprojecten met energiemaatregelen. Uitleg van maatregelen wordt vaak als te technisch ervaren. In zowel de traditionele renovaties met energiemaatregelen als bij NOM/zeer energiezuinige renovaties geven bewoners aan een meer persoonlijke voorlichting te missen.
- Signalen over een tekortschietende communicatie over de woning, zijn zowel in renovatie- als nieuwbouwprojecten opgetekend.

In recente projecten die in uitvoering, dan wel in voorbereiding zijn, blijkt wel een toenemend bewustzijn over het belang van:

- Verwachtingsmanagement (er blijft een energienota komen).
- Inzet meerdere communicatievormen op meerdere momenten over nieuwe installaties (collectieve bijeenkomst vooraf, 'keukentafelgesprek' enkele weken na oplevering, één handzaam boekje voor alle apparatuur).

- Maatwerk voor kwetsbare personen (mogelijkheid wisselwoning tijdens renovatie, voorlichting/ondersteuning voor aanpassing contract met energieleverancier).
- Goede nazorg (één aanspreekpunt bij corporatie, proactieve houding corporatie).



# Hoofdstuk 3

---

## BRONNEN VOOR DE QUICKSCAN

---

De quickscan bestond uit een bureaustudie en een gespreksronde met sleutelpersonen. Verder is gesproken met de Woonbond en de Huurcommissie.

### **Bureaustudie**

Voor de bureaustudie kon worden geput uit diverse bronnen. In totaal gaat het om documentatie (evaluatiestudies, interviews met betrokkenen bij bewonerscommunicatie) over circa 50 projecten, bestaande uit ruim 3.000 woningen. Hiervan zijn er 19 projecten met circa 1.100 woningen van vrij recente datum, gerealiseerd vanaf 2014. Er is een onderverdeling gemaakt tussen NOM-woningen, overige zeer energiezuinige woningen (minimaal 80% minder energieverbruik) en ‘traditionele’ renovaties of nieuwbouw met energiemaatregelen:

- NOM-nieuwbouw of renovatie: 13 projecten (circa 450 woningen)
- Energiezuinige nieuwbouw of renovatie: 6 projecten (circa 650 woningen)<sup>1</sup>
- Renovaties of nieuwbouw met energiemaatregelen: 32 projecten (circa 2.000 woningen).

De beschikbare bronnen voor de bureaustudie geven inzicht in de tevredenheid van huurders met het eindresultaat, het proces en de communicatie. Inzicht in de tevredenheid van bewoners is als volgt verkregen:

- Direct: cijfermatige resultaten uit bewonersenquête en reeds gedocumenteerde gesprekken met bewoners.
- Indirect: reeds gedocumenteerde gesprekken met professionals, over de mate van tevredenheid van bewoners en factoren die hierop van invloed zijn (communicatiemedewerkers en projectleiders van corporaties en bouwers).

### **Gesprekken**

De uitkomsten van de bureaustudie zijn getoetst in gesprekken met 12 sleutelpersonen die bij NOM-renovaties en NOM-nieuwbouwprojecten van een achttal corporaties betrokken waren. De aldus besproken projecten bevatten circa 700 woningen (deels dezelfde als waarvan documentatie over de bewonerstevredenheid beschikbaar is). Rekening houdende met deze overlap zijn in de bureaustudie en de gespreksronde samen, het totaal circa 900 NOM-woningen in deze quickscan betrokken.

De achtergrond van de gesprekspartners betekent dat we, conform de opzet en aard van de quickscan, via de gesprekken vooral indirecte indicaties aangaande de tevredenheid van huurders met NOM en EPV hebben verkregen (via medewerkers van corporaties): een aanvulling en verrijking op de directe en indirecte resultaten van de bureaustudie. Wat betekent dit voor het inzicht over de

---

<sup>1</sup> Deze projecten variëren in doelstelling van minimaal 80% energiebesparing tot energieneutraal. Mogelijk voldoen één of meer van deze projecten aan de voorwaarden voor EPV. Voor zover bekend wordt in deze projecten geen (voorloper van) de EPV toegepast.

huurderstevredenheid in deze quickscan? De gesprekspartners waren zonder uitzondering open over wat er mis is gegaan en zaken waarover huurders niet tevreden zijn. Gesprekspartners van twee corporaties waren kritisch op het concept en stelden aan de orde of corporaties wel zulke omvangrijke investeringen moeten doen in een concept, waarvan onduidelijk is of ze er hun huurders een plezier mee doen. We hebben de indruk dat in de gespreksronde kritische signalen van bewoners goed voor het voetlicht zijn gekomen, waarbij er wellicht veel focus is komen te liggen op de onvolkomenheden van NOM en EPV. Door deze kwalitatieve verdieping te vergelijken met de representatieve resultaten uit de bewonersenquête die in de bureaustudie zijn opgetekend, komen we tot een zo evenwichtig mogelijk inzicht. In de gesprekken is ook ingegaan op de meest recente ervaringen met NOM en EPV (2016/2017), waarover nog geen documentatie over de huurderstevredenheid beschikbaar is.

### **Beoordeling bronnen gezamenlijk**

De bureaustudie en de gespreksronde samen geven voldoende houvast om in deze quickscan een momentopname te maken van de eerste ervaringen. Direct inzicht in de huurderstevredenheid is vooral verkregen uit bewonersenquête en al eerder opgetekende uitspraken van huurders. De gespreksronde heeft aanvullend inzicht gegeven in factoren die van invloed zijn op de bewonerstevredenheid.

Over de tevredenheid met het EPV-contract op zich zijn weinig directe uitspraken bekend. Over het algemeen is in evaluatiestudies de tevredenheid geïnventariseerd aangaande het NOM-concept, inclusief de eventuele EPV (en EPV-achtige vergoedingen van voor 1-9-2016). Huurders zijn niet expliciet bevraagd op hun tevredenheid met de EPV. Wel zijn er vaak gegevens over het energiegebruik, en hoe zich dit verhoudt tot de raming die voorafgaand aan de renovatie was ingeschat. Een lager energieverbruik betekent doorgaans geld terug van de energieleverancier, terwijl een hoger energieverbruik meestal betekent dat de huurder geld moet bijbetalen. Aangenomen mag worden dat dit samenhangt met tevredenheid over EPV. Voor zover huurders en huurdersorganisaties direct bevraagd konden worden over de EPV, brachten zij als eerste het financiële effect ter sprake.

Zie verder het bronnenoverzicht in Bijlage 1.

# Hoofdstuk 4

---

## TEVREDENHEID HUURDERS OVER DE WONING

---

### 4.1 Huurderstevredenheid woning

#### 4.1.1 Algehele tevredenheid eindresultaat

Over het algemeen zijn huurders tevreden met hun energiezuinig gerenoveerde woning. In een vijftal bewonersenquête van NOM-renovaties van huurwoningen in de periode 2014/2015 varieert de tevredenheid tussen 7,3 en 7,8, op een schaal van 1 tot 10 (samen circa 150 woningen). Ook vindt ongeveer twee derde van de betrokken huurders in deze geanalyseerde projecten dat het concept een aanrader is voor anderen.

In het rapport *Tevreden bewoners* (zie bronnenoverzicht, Bijlage 1) is gerapporteerd over bewonersenquête van een eenzelfde aantal energiezuinige projecten met minimaal 80% energiebesparing uit de quickscan die iets eerder zijn gerealiseerd (2013/2014: enquête 600 woningen energiezuinig). In deze evaluatiestudie zijn de twee projecten met de hoogste en de laagste tevredenheidsscore vermeld. Deze loopt uiteen van 78% (108 woningen) tot 95% (115 woningen)<sup>2</sup>.

Al eerder opgetekende individuele signalen van bewoners (11 interviews met sleutelpersonen in 11 renovatieprojecten) geven een vergelijkbaar beeld. Ook uit de gesprekken (12 sleutelpersonen) blijkt overwegend tevredenheid met de woning, al wordt opgemerkt dat veel bewoners er wel aan moeten wennen.

#### 4.1.2 Tevredenheid met de energieprestatievergoeding

Per 1 september 2016 hebben verhuurders de mogelijkheid om aan hun huurders een vergoeding te vragen voor hun investering in een zeer energiezuinige woning: de Energie Prestatie Vergoeding (EPV).

Vooruitlopend op het van kracht worden van deze regeling zijn huurders en corporaties vaak al overeengekomen om de EPV-systematiek te hanteren, in plaats van de 'traditionele' huurverhoging bij renovaties. Deze worden in de bestudeerde bronnen doorgaans als EPV aangeduid en zijn in deze tevredenheidsscan meegenomen.

---

<sup>2</sup> Uit de tekst in het betreffende rapport blijkt dat de tevredenheid in alle vijf de geëvalueerde projecten gemeten is. Alleen de twee uiterste scores zijn echter in het rapport vermeld.

### **Voorwaarden voor toepassing**

Aan het gebruik van deze EPV zijn wettelijke eisen gesteld:

- De nettowarmtevraag is laag (niet meer dan 50KWh per vierkante meter per jaar).
- Resterende behoefte aan warmte (voor verwarming en tapwater) wordt duurzaam opgewekt. Via bijvoorbeeld een warmtepomp of warmtenet.
- Op of bij de woning wordt een minimale hoeveelheid elektriciteit opgewekt. Dit is voldoende om de woning te voorzien van hulpenergie (voor ventilatie e.d.) en elektriciteit voor huishoudelijk gebruik (verlichting, apparatuur).
- De EPV mag enkel worden gevraagd wanneer minimaal 70 procent van de betrokken huurders hiermee instemt.

### *Toepassing EPV*

Bij de beoordeling van de EPV moet bedacht worden dat de wijze waarop deze wordt toegepast per corporatie verschilt. Dit kan van invloed zijn op de tevredenheid van huurders hierover. Zo hebben corporaties de mogelijkheid om een deel van de energetische verbetering aan de huurder door te rekenen op basis van het woningwaarderingssysteem, tot maximaal de waarderingpunten voor energielabel B, en daarnaast een EPV van hun huurders te vragen.

- Voor de eventuele huurverhoging geldt dat per corporatie wisselt welk deel van de verwachte energiebesparing wordt doorgerekend.
- Voor de EPV geldt dat van 3 corporaties met relatief veel ervaring met NOM en EPV (met samen 530 van de circa 900 NOM-woningen in deze quickscan) bekend is dat zij de EPV voor zittende huurders baseren op het energiegebruik van de huurder in de oude situatie voorafgaand aan de renovatie. Van de overige corporaties met NOM-woningen hebben we hierover geen informatie. Uitgangspunt is dat de totale woonlasten na renovatie niet mogen stijgen. Indien huurders, vanwege een relatief laag energiegebruik in de periode voorafgaand aan de renovatie (doorgaans 3 jaar), een verlaagde EPV aangeboden krijgen, betekent dat niet dat de opwekkingscapaciteit (aantal zonnepanelen) verlaagd wordt. Randvoorwaarde voor EPV is een bepaalde hoeveelheid energie die minimaal opgewekt dient te worden, ongeacht het energiegebruik van de bewoner. Het 'surplus' aan opwekkingscapaciteit betekent dat huurders met een relatief laag energiegebruik doorgaans meer aan hun energieleverancier terug leveren dan ze aan elektriciteit gebruiken, en dus geld terug ontvangen<sup>3</sup>.
- Ten slotte geven diverse corporaties ook aan dat ze een marge nemen in de te realiseren opwekkingscapaciteit, zodat de wettelijke minimumwaarde gegarandeerd gehaald wordt. Deze marge is nodig omdat van jaar tot jaar de omstandigheden wisselen (aantal zonne-uren) en omdat de prestaties van zonnepanelen na verloop van tijd iets achteruit kunnen gaan. Voor zover bekend wordt deze randvoorwaarde in alle NOM-woningen in deze quickscan gehaald (uitgezonderd het effect van tijdelijke storingen in de installatie).
- Ook zijn er corporaties die de mogelijke negatieve financiële gevolgen van een mogelijke aanpassing van de salderingsregeling voor hun rekening nemen. Eventuele positieve gevolgen zijn voor de huurder.

Dit is in lijn met de indruk van de Woonbond: de corporaties die nu het voortouw hebben genomen met NOM en EPV is er veel aan gelegen dat de eerste huurders tevreden zijn. Zij doen hier veel moeite voor.

---

<sup>3</sup> Indien huurders meer elektriciteit terug leveren dan ze gebruiken geldt de salderingsregeling niet meer en is het bedrag per kWh aanmerkelijk lager dan bij saldering. Per energieleverancier kan deze vergoeding wel verschillen.

### *Beoordeling EPV*

Expliciete uitspraken over de tevredenheid met EPV (inclusief de voorlopers) zijn er nog weinig. Uit één bewonersenquête blijkt dat 24 van de 40 huurders begrijpen hoe de EPV echt werkt. 16 huurders zijn uitgesproken positief. 4 zijn uitgesproken negatief.

Professionals geven hierbij aan dat de term nul-op-de-meter mogelijk verkeerde verwachtingen wekt. Veel huurders realiseren zich niet dat ze, naast de EPV nog een klein bedrag aan hun energieleverancier blijven betalen voor vastrecht, en voor voorschotten die later verrekend worden. Ook kan er sprake zijn van 'overgangsprikelen', afhankelijk van het contract dat huurders met hun energieleverancier hebben afgesloten. Genoemd worden: boetes bij het opzeggen van het leveringscontract, en in eerste instantie hoge voorschotnota's voor energiegebruik. Ook het moment van eerste afrekening kan tot teleurstelling leiden. Als de gerenoveerde woning in het najaar wordt opgeleverd en de jaarafrekening volgt in het daaropvolgende voorjaar, dan zal er hoogstwaarschijnlijk per saldo energie verbruikt zijn. Pas zodra een volledig NOM-jaar wordt afgerekend zullen de seizoenen met veel warmtevraag en weinig zon gecompenseerd worden door seizoenen met weinig warmtevraag en veel zon.

### *Energieprestatie*

Monitoring van het energieverbruik laat zien hoe dit op langere termijn in gerenoveerde woningen uitpakt, en in hoeverre de huurders daadwerkelijk op dezelfde, of lager woonlasten uitkomen. De beschikbare monitoring resultaten van het energieverbruik laten zien dat de meeste huurders gunstig uitkomen, maar dat geldt niet voor iedereen. In twee NOM-projecten in deze quickscan is het energieverbruik na een jaar geëvalueerd:

- In één hiervan gebruikten 42 van de 46 gemonitorde woningen per saldo minder energie dan de 'contractwaarde' van 0 kWh<sup>4</sup>, op basis van een gemiddeld klimaatjaar en na een correctie voor huishoudelijk gebruik en ventilatie<sup>5</sup>. Hiervan is er één woning met een hoger energiegebruik voor warm tapwater en zijn er drie woningen met een hoger energiegebruik voor verwarming. Hiervoor is niet direct een oorzaak aan te wijzen omdat de invloed van de gebruiker op het energiegebruik niet kon worden vastgesteld. Wanneer we kijken naar het daadwerkelijke saldo van gebruik en opwekking in 2015 bleken de huurders van 41 van de 46 gemonitorde woningen in dit project per saldo elektriciteit terug te leveren aan het net. Zij ontvingen geld terug van hun energieleverancier.
- Het andere project (circa 20 woningen) had te kampen met niet goed werkende installaties. Er was daardoor meer elektriciteit voor verwarming nodig dan verwacht. Van dit project konden 10 woningen worden geanalyseerd (in 2015), waarvan er 6, rekening houdende met een correctie het klimaatjaar en voor huishoudelijk gebruik en ventilatie, per saldo de 'contractwaarde' van 0 kWh haalden. In hoeverre de huurders in dit project over de gemeten periode daadwerkelijk geld terug kregen of moesten bijbetalen is niet bekend. Na de geëvalueerde periode zijn de installaties opnieuw ingeregeld. In dit soort situaties (als de woning niet presteert zoals afgesproken) is in het EPV-contract gegarandeerd dat de huurder hiervoor gecompenseerd wordt.

Verder is in één project met EPV gevraagd naar de tevredenheid met de energierekening. Deze scoorde gemiddeld 7,9.

Verder werd in één van de gesprekken met sleutelpersonen het financiële resultaat voor de huurders in één project (2016) expliciet benoemd. Van de 97 huurders in dit project moesten er 11 na een jaar

---

<sup>4</sup> De contractwaarde in dit betreffende project gaat uit van 6.000 kWh/jaar gebruik en minimaal 6.000 kWh/jaar opwekking.

<sup>5</sup> Voor deze correctie is in dit project uitgegaan van een onderverdeling van de 'contractwaarde', met daarin een aparte waarde voor huishoudelijk gebruik (elektronica, witgoed, koken etc.) en ventilatie (3.000 kWh van de 6.000 kWh totaal). In werkelijkheid varieert dit per huishouden.

per saldo bijbetalen. Dat impliceert dat de overige 86 huurders quitte speelden of geld terug ontvingen.

#### *Overige signalen over de EPV*

Het is nog wat vroeg om te beoordelen of de toepassing van de EPV tot klachten leidt. Bij de Huurcommissie zijn er nog geen zaken bekend. Dit valt voor deze quickscan ook niet te verwachten. De klachtenmogelijkheid voor EPV is vergelijkbaar met de procedure die geldt bij klachten over servicekosten. Indien huurders het niet eens zijn met de jaarafrekening van de EPV kunnen zij als eerste bezwaar maken bij hun verhuurder. Er zijn in deze quickscan geen gevallen van bezwaar bekend gemaakt. Als zij onvoldoende gehoor krijgen kunnen zij de Huurcommissie inschakelen. De eerste jaarafrekeningen EPV zijn vanaf najaar 2017 te verwachten, waarbij de deskundige van de Huurcommissie opmerkt dat het voor verhuurders administratief het makkelijkste is om de EPV, net als het servicekostencontract, per kalenderjaar te laten lopen. Dat zou kunnen betekenen dat van veel EPV-contracten het eerste jaaroverzicht nog moet komen.

Verder heeft de Woonbond een 'meldpunt nul-op-de-meterwoningen' ingesteld. De Woonbond meldt dat er weinig klachten binnenkomen, en heeft geen concrete klachten genoemd. Zij acht het niet onmogelijk dat er meer meldingen binnen komen op het moment dat meer huurders hun EPV-jaarafrekening ontvangen.

#### *Monitoring*

Professionals wijzen hierbij op het belang van een goede monitoring. In de wet zijn hierover de volgende passages opgenomen:

##### **Artikel 4 AMVB**

1. In de gevallen waarin een energieprestatievergoeding is overeengekomen, bevat het overzicht dat de verhuurder krachtens artikel 261a, tweede lid, in samenhang met artikel 259, tweede lid, van Boek 7 van het Burgerlijk Wetboek jaarlijks aan de huurder verstrekt, in ieder geval gegevens over de opgewekte hoeveelheid duurzame energie voor warmte en de opgewekte hoeveelheid duurzame energie die beschikbaar is voor gebruik door de huurder.
2. Ten behoeve van het overzicht, bedoeld in het eerste lid, dient de verhuurder de woonruimte te voorzien van individuele meters die de opgewekte hoeveelheid duurzame energie voor warmte en het gebruik door de huurder kunnen weergeven.

##### **Artikel 5 AMVB**

1. Onverminderd artikel 4, informeert de verhuurder de huurder bij het overeenkomen van de energieprestatievergoeding in ieder geval over de door de verhuurder gegarandeerde:
  - a. warmtevraag van de woonruimte;
  - b. op de woning op te wekken hoeveelheid duurzame energie voor warmte;
  - c. op de woning op te wekken hoeveelheid duurzame energie voor het gebruik door de huurder.
2. De verhuurder informeert de huurder tevens over de gemiddelde klimaatomstandigheden en het gemiddelde energiegebruik waarop de energieprestatievergoeding is gebaseerd, en de gevolgen voor het energiegebruik, indien hiervan wordt afgeweken.

Als de energieprestatie tegenvalt kan met monitoring gericht gezocht worden naar de oorzaken: gedrag van de huurder of technische prestaties van de woning. Huurder en verhuurder kunnen een meer omvattende monitoring afspreken. Er zijn EPV-contracten waarin deze als voorwaarde is opgenomen voor het innen van de EPV. De Woonbond is van mening dat de toetsing en monitoring

van de woning zodanig moet zijn dat de prestaties aantoonbaar zijn. Deze zou dan uit drie componenten moeten bestaan:

- Netto warmtevraag woningen (test op luchtdichtheid en koudebruggen)
- Elektriciteitsproductie zonnepanelen (kWh)
- Afgifte kWh thermische warmte van warmtepomp.

De bepaling van de netto warmtevraag is wettelijk geregeld maar volgens de Woonbond wordt deze niet altijd door gecertificeerde partijen uitgevoerd. Hier speelt mogelijk mee dat er een beperkt aantal gecertificeerde bureaus waren die een 'netto warmtevraag rapport' kunnen opstellen. Dat worden er steeds meer. Verhuurders nemen het risico dat de huurder hierover bezwaar maakt. De verhuurder kan dan alsnog de bepaling van de warmtevraag door een gecertificeerde partij laten uitvoeren. Doet de verhuurder dat niet dan neemt deze uiteindelijk het risico dat de huurder de betaling van de EPV succesvol aanvecht bij de huurcommissie.

Ook merkt de Woonbond op dat de monitoring van duurzame energie voor warmte in het EPV-contract de afgifte van de thermische warmte van de warmtepomp zou moeten betreffen, in plaats van het elektriciteitsgebruik van dit apparaat. In Artikel 5 AMVB, punt 2, staat de verplichting van de verhuurder hieromtrent beschreven (zie bovenstaand tekstkader). Kennelijk wordt deze passage in de wet door (sommige) verhuurders ander geïnterpreteerd dan de door de Woonbond gewenste monitoring van de afgifte van kWh thermische warmte van de warmtepomp.

Hierover geeft deze quickscan geen uitsluitsel. Ervaringen uit de projecten laten wel zien dat de wijze van monitoring een punt van aandacht kan zijn. In één van de casussen is sprake van een gemeten elektragebruik voor verwarming dat een factor 2 tot 3 hoger is dan verwacht. In dit geval was niet meteen duidelijk of dit hogere gebruik aan de apparatuur lag, of samenhang met bewonersgedrag. Bewoners houden overigens graag hun verbruik bij zolang dit een eenvoudige handeling betreft, zo blijkt uit evaluatiestudies en gesprekken. Een gemakkelijk te bedienen app is een goed voorbeeld hiervan (Energiesprong en Platform 31, 2015), maar er zijn ook projecten waarin bewoners een dergelijke app te ingewikkeld vonden.

#### 4.1.3 Tevredenheid op onderdelen

Een verdieping geeft inzicht in de tevredenheid van bewoners op een aantal kenmerken van hun zeer energiezuinige woning. De meest genoemde plus- en minpunten zijn:

##### *Wooncomfort*

Over het algemeen zijn bewoners tevreden over het binnenklimaat. Uit enquêteresultaten (600 woningen zeer energiezuinige renovatie) blijkt dat rond driekwart van de bewoners in deze projecten het binnenklimaat als zeer aangenaam beoordeelt (65% tot 95%). Een vergelijkbaar aandeel bewoners ervaart bovendien dat het binnenklimaat verbeterd is. Ook in de NOM-projecten in deze quickscan ondervinden de bewoners een beter wooncomfort (prettige temperatuur, weinig geluidsoverlast van buiten en geen tocht). Ook ervaren bewoners minder omgevingslawaai van buiten. Indien de renovatie samengaat met verbeteringen in huis (badkamer, keuken, toilet) is ook daarover de tevredenheid groot.

Kanttekeningen bij het betere comfort zijn er wel. Signaal uit verschillende projecten (gesprekken met sleutelpersonen) is wel dat huurders moeite hebben met de traagheid van het verwarmingssysteem. De temperatuur is slechts geleidelijk aan te passen. Ook wordt het gemis aan stralingswarmte genoemd. Met name voor minder fitte bewoners is dit een item. Voor deze categorie zou mogelijk aanvullende verwarming met een infrarood paneel een oplossing kunnen zijn.

### *Uiterlijk van de woning*

De meeste bewoners vinden het uiterlijk van de woning sterk verbeterd. Datzelfde geldt voor het straatbeeld, als de hele straat is aangepakt.

### *Oververhitting*

Temperatuurstijging in de zomer is een regelmatig gehoorde klacht over het wooncomfort na renovatie, uit de geanalyseerde projecten. 10% van de bewoners (600 woningen energiezuinig) ervaart een verslechtering van het binnenklimaat als gevolg van te hoge binnentemperaturen in de zomer, met name in de slaapvertrekken. Remedies zijn ventilatie, een overstek, zonnewering en zonwerend glas. Uit de meest recente projecten komen minder signalen over oververhitting (gesprekken met sleutelpersonen). Met de goede maatregelen lijkt dit euvel oplosbaar.

### *Luchttoevoer/ventilatie*

Het ventilatiesysteem is een punt van aandacht. In enquêtes wordt dit nog wel als voldoende beoordeeld, maar scoort de tevredenheid daarover minder hoog dan andere aspecten van de woning. Dit kan te maken hebben met geluid van de installatie, maar ook een koude luchtstroom en te droge lucht worden genoemd.

Bij deze plus- en minpunten moet bedacht dat er technische verschillen zijn tussen de verschillende bouw- en renovatieconcepten die bouwers aanbieden. Hierdoor zijn er tussen de projecten in deze quickscan variaties in de mate waarin bepaalde plus- en minpunten worden ervaren.

## **4.2 Ontwikkeling van huurderstevredenheid in de tijd**

Het meeste materiaal (de beschikbare enquêtes) betreft de periode 2013 tot en met 2015. Een constante in deze periode is een grote mate tevredenheid in het algemeen, maar tegelijkertijd een kleine groep ontevreden. Dit zien we terug in de meest recente ervaringen. Signaal uit de meest recente projecten (2016, 2017) en de gesprekken met sleutelpersonen is dat er een kleine groep bewoners blijft die het als lastig ervaart om aan hun gerenoveerde woning te wennen. Dit kan samenhangen met kenmerken van bewoners. Niet iedereen is in gelijke mate belastbaar. Er zijn huurders al moeite hebben om hun leven te organiseren en bovendien krap bij kas zitten. Bij hen is elke verandering en impact op de persoonlijke levenssfeer bijna per definitie belastend. Ook heeft deze huurders niet de financiële rek om tijdelijk hogere maandelijkse kosten op te vangen (bijvoorbeeld als er al wel EPV betaald moet worden, maar de energieleverancier de voorschotnota niet of beperkt omlaag brengt).

Een kansrijke ontwikkeling in projecten die nu worden voorbereid is meer maatwerk, met name in de plaatsing van de units met de installaties. Meestal hebben de bewoners een voorkeur voor plaatsing aan de voorkant van de woning. In een enkel geval leeft men juist meer aan de voorkant en heeft plaatsing in de achtertuin de voorkeur. Bovendien zijn de nieuwste units stukken kleiner dan de units die bij eerder NOM-renovaties zijn geplaatst.

Uit de gesprekken met sleutelpersonen valt over de recent gerealiseerde projecten (2016/2017) op de maken dat de tevredenheid van huurders het grootst is bij projecten van de corporaties die al langer ervaring met NOM-renovaties. Deze organisaties doen hun voordeel met eerdere ervaringen en weten daarmee, aldus de betreffende sleutelpersonen, verbeterstappen te zetten.



### 4.3 Huurderstevredenheid traditionele renovatie/nieuwbouw

Ter vergelijking is ook gekeken naar de huurderstevredenheid bij 'traditionele' renovatie en nieuwbouw, waarin energemaatregelen zijn toegepast, en hoe deze zich verhoudt tot de recente zeer energiezuinige en NOM-renovaties.

*Algehele tevredenheid energiezuinig bouwen (1998 tot 2008): nieuwbouw en renovatie*

Bewoners zijn over het algemeen tevreden, technisch zijn de woningen op orde en de beoogde besparingen worden bereikt. Uit de studie blijkt dat veel bewoners echter ontevreden zijn over het binnenklimaat, de akoestische kwaliteit en het ruimtebeslag van de speciale installaties. De regelbaarheid van de ventilatie en de binnentemperatuur worden genoemd als voornaamste problemen. Ook geluidsoverlast wordt genoemd (Agentschap NL, 2010). Figuur 1 laat zien dat de tevredenheid met de ventilatie lager is dan op de andere aspecten. Op alle onderdelen blijft het aandeel tevreden bewoners wel groter dan het aandeel bewoners dat ontevreden is.

**Figuur 1: Onderzoek op basis van 32 projecten (2.000 woningen) uitgevoerd tussen 1998 en 2008)**

#### Resultaten tevredenheidsonderzoek bewoners bij de 32 projecten

##### Algemeen: Beoordeling Kwaliteit Woning en Woonomgeving

Woning in zijn totaliteit	86%	13%	1%
Onderhoud woning	74%	20%	6%
Verwarmen van de woning	72%	19%	9%
Ventilatie	51%	27%	22%
Warmte-isolatie	73%	19%	8%
Geluidisolatie	65%	24%	11%
Meest genoemde redenen positief	- Woninggrootte - Omgeving - Kamers		
Meest genoemde redenen negatief	- Omgeving - Ventilatie - Buurt		
Over 10 jaar woning nog geschikt?	- 65% ja		

	tevreden
	gaat wel
	ontevreden

##### Specifiek: Energiebesparende Maatregelen en Installaties

<b>Binnenklimaat in de woning</b>	59%	29%	12%
<b>Onderhoud en service</b>			
verwarming	69%	22%	9%
ventilatie	43%	33%	24%
warmtapwaterinstallatie	70%	22%	8%
<b>Verwarming</b>			
geboden comfort	69%	25%	6%
bedieningsgemak	78%	18%	4%
regelbaarheid	66%	23%	11%
bedrijfszekerheid	70%	26%	4%
<b>Ventilatie</b>			
geboden comfort	43%	28%	28%
bedieningsgemak	53%	31%	16%
regelbaarheid	44%	32%	24%
bedrijfszekerheid	57%	31%	11%
<b>Warmtapwaterinstallatie</b>			
geboden comfort	78%	16%	6%
bedieningsgemak	81%	14%	5%
regelbaarheid	69%	23%	7%
bedrijfszekerheid	73%	19%	8%

Dit beeld toont veel overeenkomst met de tevredenheid over de recente zeer energiezuinige en NOM-renovaties. De algehele tevredenheid over de woning is vergelijkbaar groot en ook de knelpunten zijn vergelijkbaar. Ook bij deze renovaties werd de woning complexer (veel installaties zijn nieuw en hebben kinderziektes. Vaak vragen dit type installaties ook om meer onderhoud). Het geluid van het ventilatiesysteem was een punt van aandacht en blijft dat.

Toch zijn er wel verschillen:

- In het verleden werd de omvang van de installaties, en de kleinere woning als gevolg van isolatie aan de binnenkant, als nadeel gezien. Dit knelpunt doet zich bij de meeste NOM-concepten niet voor (nieuwe schil aan de buitenkant, apparatuur in unit buiten de woning).
- Verder waren er in het verleden bewonersklachten over verlies aan energie-efficiëntie en wooncomfort als gevolg van een gebrek aan samenhang van energetische maatregelen (lenteakkoord 2015). Dit lijkt met de toepassing van integrale NOM-concepten ondervangen te zijn.

# Hoofdstuk 5

## TEVREDENHEID PROCES

### 5.1 Tevredenheid proces energiezuinig en NOM

#### *Algehele tevredenheid renovatieproces*

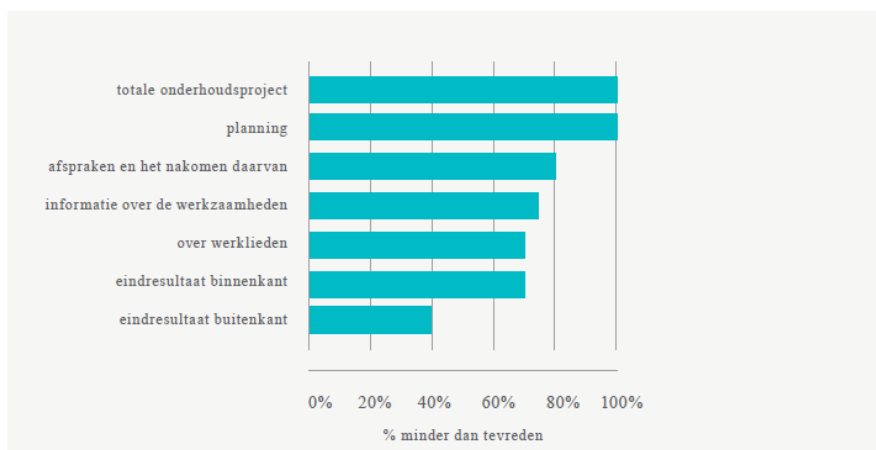
De mate van tevredenheid over het proces loopt sterk uiteen (enquête 600 woningen energiezuinig). In de rapport 'Tevreden bewoners' over deze 600 woningen, verdeeld over 5 projecten, is de mate van tevredenheid met het renovatieproces in 3 van de 5 projecten weergegeven (zie bronnenoverzicht in Bijlage 1). De tevredenheidsscores in deze projecten zijn 57% (108 woningen), 61% (153 woningen) en 95% (115 woningen). In bewoners enquêtes bij drie NOM-projecten (circa 110 woningen) geven bewoners in twee hiervan het proces een onvoldoende en zijn zij in één project hier ruimschoots tevreden hierover.

Gesprekken met sleutelpersonen bevestigen dit wisselende beeld. Bij renovatie van meergezinswoningen is de overlast groter dan bij eengezinswoningen. In één casus is ervoor gekozen om de NOM-renovatie van meergezinswoningen niet in bewoonde staat uit te voeren.

#### *Planning en afspraken*

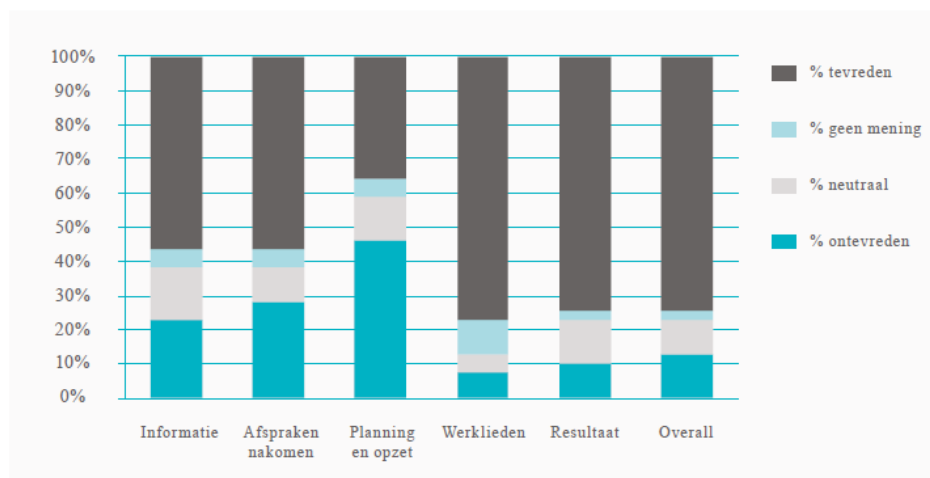
Een voorbeeld illustreert waarover de ontevredenheid het grootst is: de (uitgelopen) planning, het niet nakomen van afspraken en te weinig informatie over de werkzaamheden. Zie onderstaand overzicht.

**Figuur 2: Aandeel bewoners dat minder dan tevreden is met (onderdelen van) de renovatie**



Ook in een ander project, waar men ruim tevreden was over het proces (beoordeling 7,5) als geheel, bleek de planning een knelpunt. Bijna de helft van de geënquêteerde bewoners was hier ontevreden over. Ook liep het nakomen van afspraken niet voor iedereen goed. Zie onderstaande figuur.

**Figuur 3: Tevredenheid van bewoners met (aspecten van) het proces en het resultaat van de renovatie**



Professionals geven als verklaring voor ontevredenheid over de planning een vaak te groot optimisme aan de voorkant, waarbij over planningen in een aantal dagen of weken wordt gecommuniceerd. Zo bleken in één casus bijvoorbeeld 10 geraamde dagen minstens 2 maanden te worden. De bewoners waren hierop niet voorbereid en wijzen op de gebrekkige communicatie op de momenten dat er iets in het proces misliep. Signalen van bewoners uit andere projecten (2014 t/m 2016) laten zien dat renovatieperioden van langer dan een half jaar geen uitzondering zijn.

Uit recente ervaringen van professionals blijkt dat de NOM-renovatie per woning circa twee weken kost, en dat bewoners per straat ongeveer 6 weken te maken hebben met bouwoverlast. Dit blijkt in de praktijk haalbaar. Als hierover vooraf helder gecommuniceerd wordt, mag worden aangenomen dat de tevredenheid over de planning toe zal nemen.

Uit de gesprekken met sleutelpersonen bleek een groot aantal wisselende werklieden in huis bij te dragen aan de ervaren overlast. In één van de casussen is daarom gekozen voor het instellen van vaste teams van werklieden per woning. Uit signalen van bewoners in deze casus valt af te leiden dat dit de ervaren overlast vermindert.

Een belangrijke factor bij het oordeel over de planning is de beschikbaarheid van wisselwoningen of logeeradressen, met name voor kwetsbare huurders. Als dit goed geregeld is, bevordert dit de tevredenheid over het proces.

#### *Rolverdeling bewonersbegeleiding*

Uit bewonersenquête en reflecties door professionals valt af te leiden dat het renovatieproces over het algemeen negatiever gewaardeerd wordt als de bewonersbegeleiding voornamelijk via de bouwer verloopt, en de corporatie op afstand blijft. Huurders verwachten dat ook de corporatie in deze fase direct en laagdrempelig aanspreekbaar is, en dat helder is wie (corporatie, bouwer) waarvoor verantwoordelijk is. In processen waarin de corporatie wél aanspreekbaar bleef, was de tevredenheid over het proces hoger.

Veel corporaties zijn er inmiddels op teruggekomen om de communicatie in de renovatiefase geheel aan de bouwer uit te besteden. Met het nieuwe concept (prefab en snel klaar) leek dat wel te kunnen maar in de praktijk is dat anders uitpakend. Het is aannemelijk dat deze bijstelling van de werkwijze leidt tot meer tevredenheid over het proces.

#### *De oplevering; beloofde energie- en comfortprestaties*

Uit gesprekken met bewoners en professionals blijkt welke opleverproblemen het vaakst worden gemeld uit de projecten in deze quickscan. Gebrek aan luchtdichtheid, geluidsoverlast en tocht zijn

veelgenoemde kritische factoren in het behalen van de beloofde energie- en comfortprestaties. Het komt voor dat de ventilatiesystemen niet goed zijn afgesteld, of dat ze door de bewoner worden uitgezet wegens ervaren geluidsoverlast. Ook kan onvoldoende bouwkwiteit al vanaf de oplevering zorgen voor luchtlekken en inefficiëntie van warmte-installaties. Vaak ook vinden bewoners dat het te lang duurt voordat deze problemen verholpen zijn. Uit de gesprekken met sleutelpersonen blijkt dat de beoordeling van de nazorg wisselt. In de meeste casussen gaat dit goed. Ook hier geldt dat de tevredenheid groter lijkt te zijn als de corporatie het eerste aanspreekpunt is. Probleem bij nazorg is dat het een tijdje kan duren voordat de huurder in de gaten heeft dat apparatuur niet werkt (paneel stuk bijvoorbeeld). In één casus kunnen storingen op afstand worden gezien, zodat deze snel kunnen worden opgelost. Dit is ook in het belang van de corporatie want zolang de opwekking van duurzame energie niet goed werkt kan er geen EPV geïnd worden.

Veelal zal het bij ervaren minpunten om kinderziektes van systemen gaan, en hoe hiermee wordt omgegaan. Soms kan er ook sprake zijn van een structureel nadeel dat niet makkelijk te verhelpen is, ook al is de service goed. In vrijwel alle onderzoeken wordt gesuggereerd dat veel ervaren problemen gerelateerd zijn aan gewinning en onvrede over het proces. Een indicatie hiervoor is dat nieuwe huurders over het algemeen meer tevreden zijn dan zittende huurders.

## 5.2 Ontwikkeling tevredenheid met proces in de tijd

De beoordeling van het renovatieproces is wisselend, en dat blijft, zo blijkt uit gesprekken met sleutelpersonen, ook in de meest recente renovatieprojecten zo. Wel hebben corporaties veel ervaringen opgedaan en ontwikkelt de techniek zich verder. Dit gaat mogelijk, voor projecten die nu voorbereid worden, tot betere resultaten leiden. Bij de corporaties die al sinds 2014 ervaring hebben opgedaan met NOM-renovatie, en inmiddels recentere projecten hebben gerealiseerd, werken de leerervaringen van eerdere projecten door in recentere projecten. De in deze quickscan betrokken sleutelpersonen van deze corporaties hebben de indruk dat dit positief doorwerkt in de bewonerstevredenheid.

Het is wel de vraag in hoeverre de lessen van deze 'ervaren' corporaties al in projecten van andere corporaties doorwerken. Uit de gesprekken met sleutelpersonen blijkt ook in recent uitgevoerde projecten (2016/2017) er nog veel onvrede bij bewoners te zijn over het renovatieproces.

Kansrijke verbeteringen zijn:

- De regie bij de corporatie in het renovatieproces
- Vaste teams van werklieden per woning
- De NOM-renovatie en overige woningverbetering volgtijdelijk organiseren
- Wisselwoning beschikbaar voor kwetsbare bewoners
- Aanbod kortdurend verblijf elders bij pieken in de werkzaamheden.

## 5.3 Tevredenheid proces traditionele renovatie/nieuwbouw

Een vergelijking met traditionele renovatie met energetische maatregelen laat niet een wezenlijk ander beeld zien. Vertraging in planning is niet uitzonderlijk en de mate waarin hierover met de bewoners tijdig wordt gecommuniceerd is wisselend. De bewoner heeft best begrip voor een vertraging, maar wil hierin niet verrast worden.

In potentie zou de NOM-renovatie tot minder overlast kunnen leiden omdat er beperkt aanpassingen in de woning zelf nodig zijn. Dit blijkt vooralsnog niet uit de resultaten. Hierin speelt een rol dat bij de NOM-renovatie vaak ook comfortverbeteringen worden meegenomen (keuken, badkamer, toilet), waardoor de renovatie qua impact in de woning meer op traditionele renovatie gaat lijken.

# Hoofdstuk 6

---

## TEVREDENHEID COMMUNICATIE

---

### 6.1 Tevredenheid communicatie zeer energiezuinige en NOM-woningen

De communicatie over de nieuwe woning wordt vaak als ingewikkeld ervaren. Ook wordt de informatie over de EPV lang niet altijd goed begrepen.

#### *Communicatie woning*

Aangaande de duidelijkheid van informatie over de woning zijn er grote verschillen tussen de verschillende technieken (HR-ketel, lage temperatuurverwarming, zonnepanelen, zonneboiler, ventilatiesysteem) die in de woning zijn toegepast (evaluatie 600 woningen zeer energiezuinig, waarvan evaluatie uitleg installaties bij 3 projecten, samen 380 woningen), met onderscheid naar informatie over het gebruik, en het onderhoud:

- Gebruik: informatie duidelijk 54% tot 79%.
- Onderhoud: informatie duidelijk 20% tot 76% (met vooral grote verschillen tussen de 3 projecten).

Ook uit NOM-projecten komt het signaal dat bewoners naar eigen zeggen zeer weinig informatie hebben gekregen over de nieuwe installaties en dergelijke. Er zijn wel handleidingen uitgedeeld, maar dit betekent nog niet dat iedereen ze leest, laat staan begrijpt (Energiesprong en Platform 31, 2015).

Als bewoners de installaties niet voldoende begrijpen is er het risico dat de gewenste energieprestaties niet gerealiseerd worden. Dit kan vervolgens weer zijn weerslag hebben op de tevredenheid van de bewoner over de woning als geheel.

Voor het onderhoud geldt verder dat na oplevering voor veel bewoners niet duidelijk is wie verantwoordelijk is voor storingen bij installaties.

#### *Communicatie EPV*

Aangaande de energieprestatievergoeding signaleren professionals dat de uitleg hierover door veel bewoners als ingewikkeld en omvangrijk wordt ervaren. Veel bewoners begrijpen het niet wanneer ze EPV betalen en bovendien aan het einde van de maand een rekening van hun energieleverancier krijgen. Een complicerende factor lijkt te zijn dat bewoners betreffende de energie met twee partijen te maken hebben, die op verschillende momenten aan de huurder factureren. Zo kan het voorkomen dat huurders, vanwege bijvoorbeeld niet goed werkende zonnepanelen, door de corporatie zijn gecompenseerd (tijdelijk geen of lagere EPV-afdracht), maar dit niet meer paraat hebben als ze maanden later een nota voor bijbetaling van het energiebedrijf krijgen. Ook dienen huurders zelf met hun energieleverancier te onderhandelen over de aanpassing, en zo nodig een andere leverancier te

zoeken. Dit is niet voor iedereen even gemakkelijk. Corporaties kunnen hun huurders hierin ondersteunen en adviseren, en doen dat soms ook. Aandachtspunten zijn:

- De hoogte van de voorschotten die de huurder betaalt
- Eventuele boetes voor opzeggen gasaansluiting
- Hoogte van de terugleververgoeding indien meer dan 100% van het eigen verbruik wordt opgewekt.

Eén van de sleutelpersonen suggereert als structurelere oplossing dat de corporatie ook de energieleverancier wordt, zodat de afrekening voor huurders overzichtelijker wordt. Ze hebben dan met nog maar één partij te maken.

Uit de gesprekken met sleutelpersonen blijkt dat de mate waarin de EPV 'begrepen' wordt samenhangt met het vertrouwen dat huurders in de corporatie hebben. Als huurders van mening zijn dat de corporatie in het verleden tekort geschoten is in het onderhoud, is het lastiger om hen van de redelijkheid van een EPV te overtuigen.

Ten slotte is niet iedereen tevreden over de nazorg. Veel bewoners vinden het vervelend wanneer er na oplevering geen afronding via een gesprek plaatsvindt. Ze hebben nog vragen of willen de corporatie nog wat melden, maar dit wordt niet geïnitieerd door de corporatie (Platform 31, 2014). Hiertegenover staat dat er ook voorbeelden van nazorg zijn waarin de corporatie proactief checkt of de woningen naar behoren werken. Eén casus rapporteert een monitoring van serviceverzoeken, om eventuele structurele problemen op te kunnen sporen.

## 6.2 Ontwikkeling tevredenheid communicatie in de tijd

De feedback die woningcorporatiemedewerkers van bewoners krijgen aangaande de communicatie over NOM en EPV wisselt per project. Zowel de werking van installaties als de het EPV-contract is en blijft ingewikkeld. Wel doen een aantal corporaties hun voordeel met ervaringen die in eerdere fasen zijn opgedaan. Uit de gesprekken met sleutelpersonen blijkt er wel een toenemend bewustzijn te zijn over het belang van:

- Verwachtingsmanagement (er blijft een energienota komen).
- Inzet meerdere communicatievormen op meerdere momenten over nieuwe installaties (collectieve bijeenkomst vooraf, 'keukentafelgesprek' enkele weken na oplevering, één handzaam boekje voor alle apparatuur).
- Maatwerk voor 'overlevers'/kwetsbare personen (mogelijkheid wisselwoning tijdens renovatie, voorlichting/ondersteuning voor aanpassing contract met energieleverancier).
- Goede nazorg (één aanspreekpunt bij corporatie, proactieve houding corporatie).

## 6.3 Tevredenheid communicatie traditionele renovatie/nieuwbouw

Ook in traditionele renovatie/nieuwbouw met energiemaatregelen zijn bewoners kritisch op de communicatie. De uitleg van maatregelen is vaak te technisch en de communicatie is er op gericht om de bewoners te overtuigen, niet om in te lichten.

De door bewoners ervaren tekortkomingen, in de communicatie over hun nieuwe woning, zijn vergelijkbaar:

- De begeleiding bij nieuwe installaties als gevolg van energetische ingrepen wordt in veel gevallen als onvoldoende ervaren. Niet iedere huurder is geholpen met een dvd of fotoboek vol instructies.
- Vaak missen bewoners een intensievere begeleiding, die hen helpt om de installaties optimaal te gebruiken.

# Bijlage 1

---

## BRONNENOVERZICHT

---

### **Geanalyseerde documenten (met de documenten gearceerd met enquêteresultaten over de huurderstevredenheid)**

- Agentschap NL. (2010). Succesvol energieneutraal bouwen: meer bewoner, betere techniek. Den Haag.
- Agentschap NL. (2012). Bewonersparticipatie bij renovatieprojecten. Den Haag.
- Bouwhulpgroep. 2010. Schatgraven in de bestaande bouw.
- Rijksdienst voor Ondernemend Nederland. (2015). Nul op de meter: ervaringen van vernieuwers in de woningbouw. Den Haag.
- Platform 31. (2014). *Bewoners ontmoeten bouwers (BoB): eerst proces, dan prestaties.*
- Energiesprong, Platform 31. (2015). *Tevreden bewoners.*
- Energiesprong en Platform 31. (2015). *Resultaten uit monitoring over: Concepten nul op de meter en 80% besparing.*
- Energiesprong, Platform 31. (2015). *Eerste ervaringen met prestatiecontracten voor nul op de meter woningen.*
- Energiesprong, Platform 31. (2016). *Bewonerservaringen en meetresultaten uit nul op de meter woningen in Heerhugowaard.*
- Energiesprong, Platform 31. (2017). *Bewonerservaringen en meetresultaten uit nul op de meter woningen in Tilburg.*
- Lambregtse, C. (2017). Evaluatie Stroomversnelling mei 2017. Bloed, zweet en trots: Geleerde lessen – interviews vanaf de werkvloer.
- Lambregtse, C. (2017). Bijlage evaluatie stroomversnelling: Verslagen interviews.
- Lenteakkoord. (2017). Bouwen aan een goede schil: met aandacht voor comfort en binnenmilieu.
- Lenteakkoord. (2017). Woningbouw volgens BENG: do's en don'ts voor bijna energieneutraal bouwen.
- Stroomversnelling, kennishub energielinq, bewonerscommunicatie in 11 projecten, per project één interview
- Centrum voor Woononderzoek. (oktober 2016). *Bevindingen Renovatiemonitor 40 woningen Soesterberg Portaal / BAM*
- Stichting WAC Oude IJsselstreek. (augustus 2016). *Woonkwaliteitsonderzoek. (32 woningen in Ulft van Wonion)*
- Centrum voor Woononderzoek. (februari 2017). *Tussenrapportage klantbeleving flat met de toekomst, camera Obscuradreef te Utrecht. (8 woningen van Mitros)*

### Projecten waarvan ervaringen gedocumenteerd zijn

In onderstaand overzicht staan de projecten waarvan documentatie over huurderstevredenheid bekend is (eigen evaluatieonderzoek, casus in evaluatieonderzoek van projecten bij meerdere corporaties, online informatie op energielinq). Het materiaal heeft betrekking op circa 450 woningen die in ieder geval NOM zijn, en waarbij meestal EPV of een EPV-achtige vergoeding is ingezet. Daarnaast is het ook mogelijk dat een deel van de energiezuinige projecten (wellicht deels ook NOM) voldoet aan de criteria voor EPV, en daar ook een EPV-achtige vergoeding van de huurders wordt gevraagd, maar dit wordt niet vermeld in de betreffende documenten.

In het overzicht is per project met x aangegeven welke informatie in de documentatie te vinden is.

Project	Eigendom Woningen	Concept	Aantal woningen	Jaar oplevering	Resultaat	Proces	Communicatie	EPV
Arnhem	Portaal	NOM renovatie	96	2017		x	x	x
Ulf	Wonion	NOM renovatie	32	2016	x		x	x
Utrecht	Mitros	NOM renovatie	8	2016	x		x	x
Groningen	Lefier	NOM renovatie	48	2016		x	x	x
Oud-Vossemeer	Stadlander	NOM renovatie	21	2016		x	x	
Loppersum	Wierden en Borgen	NOM renovatie	65	2016	x	x	x	
Soesterberg	Portaal	NOM renovatie	40	2015	x	x	x	x
Tilburg	Tiwos	NOM renovatie	18	2015	x	x	x	
Stadskanaal	Lefier	NOM renovatie	22	2015		x	x	x
Nieuw Buinen	Lefier	NOM renovatie	30	2015	x	x	x	x
Maurikse Gaarden	St. Woning-beheer Betuwe	NOM nieuwbouw	5	2014	x	x	x	
Nijmegen Oosterhout	Portaal	NOM nieuwbouw	7	2014		x	x	x
Heerhugowaard	Woonwaard	NOM renovatie	55	2014	x	x	x	x
<b>Totaal</b>		<b>NOM renovatie</b>	<b>447</b>					
Ulf	Wonion	Energiezuinige renovatie	115	2014	x	x	x	
Haarlem	Elan wonen	Energiezuinige renovatie	108	2014	x	x	x	
Apeldoorn	De Goede Woning	Energiezuinige renovatie	188	2014	x	x	x	
Utrecht	Portaal	Energiezuinige renovatie	30	2014	x	x	x	
Montferland	Woningstichting Bergh	Energiezuinige nieuwbouw	61	2013	x	x	x	
Kerkrade	Heemwonen	Energiezuinige renovatie	153	2013	x	x	x	
<b>Totaal</b>		<b>Energiezuinige renovatie</b>	<b>655</b>					
Mix		Renovatie met energemaatregelen	2000	1998-2008	x	x	x	



### Gesprekken met sleutelpersonen

De uitkomsten van de bureaustudie zijn getoetst in gesprekken met 12 sleutelpersonen die bij NOM-projecten van corporaties betrokken waren. Het betreft medewerkers van corporaties die een rol speelden bij de realisatie van de NOM-renovaties, de communicatie met de huurders en de toepassing van de EPV. Het is slechts in één casus gelukt om ook vertegenwoordigers van de huurdersorganisaties en een actieve huurder te spreken. Over het algemeen geven de benaderde contactpersonen van corporaties aan dat de bewoners van de NOM-projecten al overvraagd worden (evaluatiestudies, projectbezoeken). Wel hebben twee corporaties aanvullend evaluatieonderzoek beschikbaar gesteld naar de tevredenheid van de huurders.

Voor de analyse van de resultaten uit de gesprekken is gebruikgemaakt van de 'matrixmethode': fragmenten van de interviews zijn opgenomen in een spreadsheet met als ingangen de issues en de casussen. De gespreksfragmenten zijn, voor zover relevant, gecodeerd naar de mate van bewonerstevredenheid, dan wel de mate van doorwerking op de bewonerstevredenheid.

De tevredenheid van de huurders is verder getoetst in een vraaggesprek met de Woonbond. Ten slotte is zowel bij de Woonbond als bij de Huurcommissie nagegaan in hoeverre de toepassing van de EPV tot klachten van huurders heeft geleid.

In onderstaand overzicht staan de corporaties waar met één of meer betrokkenen gesprekken zijn gevoerd. Selectiecriteria waren ervaring met de toepassing van EPV. Diverse corporaties hebben meerdere opeenvolgende NOM-renovaties gerealiseerd. Drie corporaties hebben ook ervaring met nieuwbouw. Er is zowel gesproken met corporaties die aan de Stroomversnelling meedoen als corporaties die los van dit samenwerkingsverband aan de slag zijn gegaan.

De gesprekken gingen over de gehele range van NOM-ervaringen van de betreffende corporatie. Van een deel van de corporaties waarmee gesproken is, heeft ook documentatie over de huurderstevredenheid in één van de projecten beschikbaar (zie voorgaande overzicht).

Corporatie	Raming VHE NOM totaal*	Tijdperiode opleveringen	Stroomversnelling?	NOM-nieuwbouw/NOM-renovatie
Wonen Limburg	20	2016	Ja	Beide
Elkien	200	2017	Ja	Beide
Accolade	100	2014 - 2017	Nee	Beide
Mitros	10	2016-2017	Nee	Renovatie
Wonion	30	2016-2017	Nee	Renovatie-nog niet afgerond
Woonwaard	150	2014-2017	Ja	Renovatie
Tiwos	20	2015	Ja	Renovatie
Portaal	180	2014-2017	Ja	Renovatie

\* Raming aantal NOM-woningen, afgerond op tientallen.