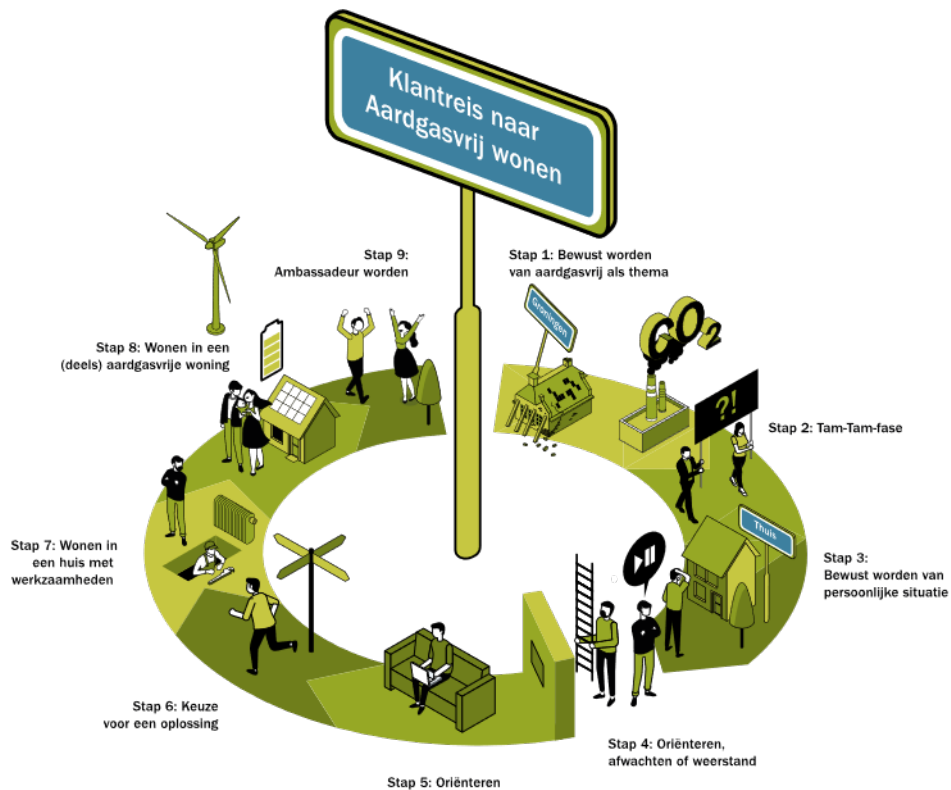


TNO-rapportRadarweg 60
1043 NT Amsterdam**TNO 2019 P12006****Aardgasvrij wonen: drijfveren en barrières
van bewoners**

www.tno.nl

T +31 88 866 50 10



Datum 28 januari 2020

Auteur(s) Nicole de Koning, Renee Kooger, Laurie Hermans en Casper Tigchelaar

Aantal pagina's 79 (incl. bijlagen)

Aantal bijlagen 1

Opdrachtgever PMC Cluster Succesvolle wijkaanpak

Projectnaam Aardgasvrij wonen: de bewoner bepaalt

Projectnummer 060.38255

Alle rechten voorbehouden.

Niets uit deze uitgave mag worden vermenigvuldigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm of op welke andere wijze dan ook, zonder voorafgaande toestemming van TNO.

Indien dit rapport in opdracht werd uitgebracht, wordt voor de rechten en verplichtingen van opdrachtgever en opdrachtnemer verwezen naar de Algemene Voorwaarden voor opdrachten aan TNO, dan wel de betreffende terzake tussen de partijen gesloten overeenkomst.

Het ter inzage geven van het TNO-rapport aan direct belanghebbenden is toegestaan.

Samenvatting

Aardgasvrij wonen en de rol van de bewoner

Volgens de Rijksoverheid moeten alle Nederlandse woningen aardgasvrij zijn in 2050 (Rijksoverheid, 2019). Het streven, zoals benoemd in het regeerakkoord, is om vanaf 2021 jaarlijks 200.000 woningen aardgasvrij te maken (VVD, CDA, D66 en ChristenUnie, 2017). Dit vraagt om veranderingen in het aanbod van hernieuwbare energie, van de infrastructuur, van het verwarmingssysteem in de woning en aanbrengen van goede woningisolatie. Naast deze technische aspecten leidt dit ook tot sociale vraagstukken rond kostenverdeling en keuzevrijheid. Een succesvolle wijkaanpak vraagt om een goede afgestemde benadering van deze vraagstukken.

Omdat bewoners de sleutel zijn tot een succesvolle wijkaanpak, moet helder zijn wat voor hen belangrijke drijfveren, waarden en weerstanden zijn en hoe die zijn te verbinden aan de wijkaanpak. Anders gezegd: hoe maak je hen enthousiast om van aardgas over te schakelen naar een andere vorm van verwarmen?

Bewoners doorlopen verschillende stappen naar een aardgasvrije woning. Dit noemen we de klantreis naar een aardgasvrije woning (Tigchelaar, et al., 2019). In dit onderzoek is een analyse gedaan van de drijfveren en barrières die bewoners ervaren in de verschillende stappen van de klantreis naar een aardgasvrije woning. Hierbij is er zowel naar energetische als naar niet-energetische drijfveren gekeken. Energetische drijfveren zijn gerelateerd aan energie. Voorbeelden zijn het besparen van energie en het verminderen van het gebruik van fossiele brandstoffen. Niet-energetische drijfveren zijn niet direct gerelateerd aan energie. Voorbeelden zijn het verhogen van het comfort in de woning en het besparen van kosten.

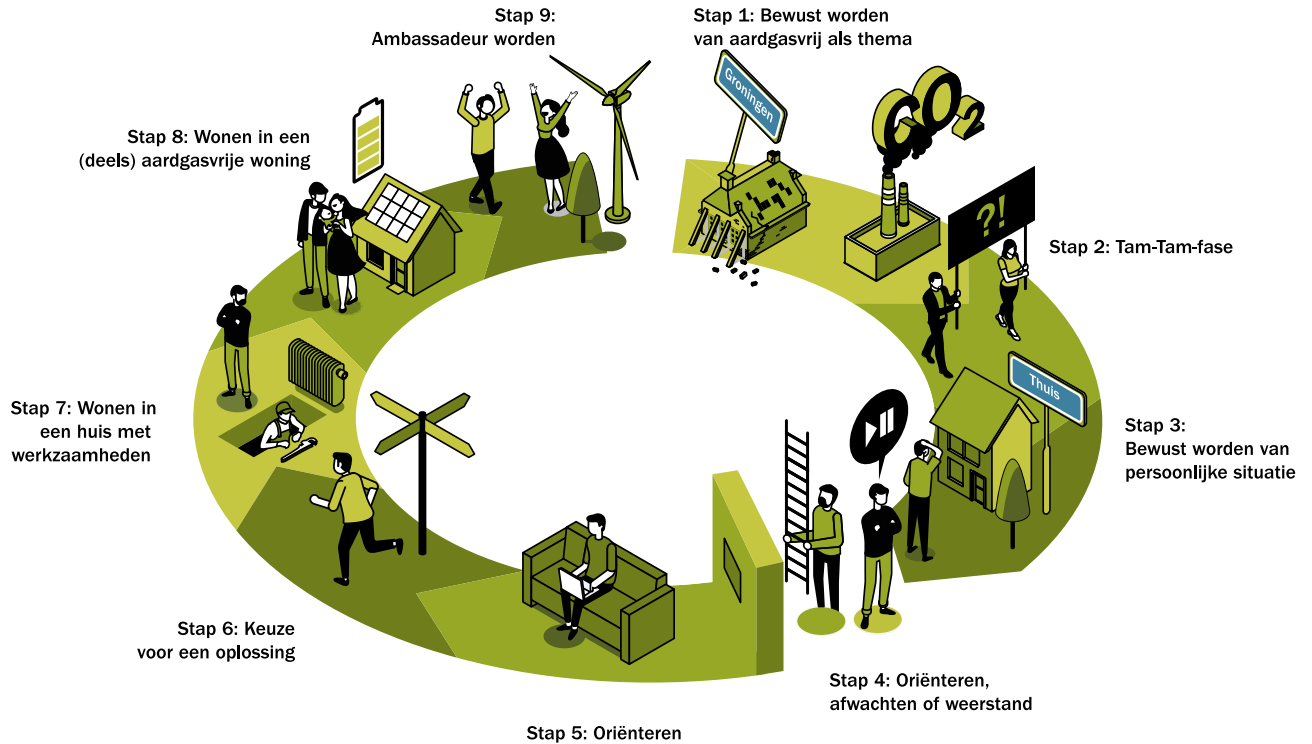
In dit onderzoek is gekozen voor de doelgroep eigenaar-bewoners van particuliere woningen. Leden van een VvE maken geen onderdeel uit van deze doelgroep. In tegenstelling tot huurders (van woningcorporaties en commerciële verhuurders) kunnen huiseigenaren zelf beslissen over de maatregelen die zij nemen in hun woning.

We zijn ook geïnteresseerd in het verschil tussen bewoners in gemeenten die al actief zijn en gemeenten die nog minder actief zijn met het aardgasvrij maken van wijken. Daarom hebben we één wijk geselecteerd die valt onder het overheidsprogramma 'proeftuinen voor aardgasvrije wijken' (Rijksoverheid, 2019) en één wijk waar nog niet actief gestart is met het aardgasvrij maken van woningen. Buiten dit verschil is gezocht naar wijken die zoveel mogelijk overeenkomen op belangrijke eigenschappen. Om de drijfveren en barrières van eigenaar-bewoners te onderzoeken hebben we veldwerk gedaan in twee vergelijkbare wijken in Nederland; Overwhere-Zuid in Purmerend en Wijk 03 Noord in Zwijndrecht.

Er zijn verschillende methoden gebruikt om inzicht te krijgen in de drijfveren en barrières die bewoners ervaren in de transitie naar aardgasvrij. Er is gesproken met medewerkers van de gemeente en er zijn (straat)interviews uitgevoerd met bewoners. Ook zijn er twee werksessies met een lid van team Gasvrij Purmerend geweest om de Purmerendse aanpak in kaart te brengen.

Klantreis naar een aardgasvrije woning

De klantreis naar een aardgasvrije woning bestaat uit negen stappen (zie Figuur 1).



Figuur 1: Klantreis naar een aardgasvrije woning.

Bewoners kunnen bij iedere stap blijven steken als er niet voldoende aanleiding is om naar een volgende stap over te gaan. De kans hier op is het grootst vanaf Stap 4, wanneer er echt actie nodig is. De klantreis biedt aanknopingspunten om bewoners te stimuleren om naar de volgende stap te gaan.

De drijfveren en barrières die een rol spelen in de verschillende stappen van de klantreis hebben we gekoppeld aan het CONsumer DECisions Comprehensive (CODEC) model. Het CODEC (CONsumer DECisions Comprehensive) model is een rekenmodel ontwikkeld door TNO. CODEC kan berekenen wat de adoptiegraad is van een bepaalde duurzame innovatie. Het model doet dit door in kaart te brengen welke factoren een rol spelen bij de overweging van consumenten om wel of niet deze duurzame innovatie te omarmen.

We gebruiken hier echter alleen het theoretisch raamwerk van dit model, dat is opgebouwd uit verschillende psychologische theorieën (Brunsting, S., et al., 2018). In een eerder onderzoek van TNO (Tigchelaar, et al., 2019) zijn de drie onderdelen van het CODEC model uitgewerkt voor het aardgasvrij maken van een woning (zie Figuur 2).

CODEC model: CONsumer DECision Comprehensive

Aandacht.

Zorg voor urgentie en een concrete aanleiding.

Aanwezigheid aanleiding

Doorbreken gewoontegedrag

Mogelijkheid.

Zorg dat huiseigenaren in staat zijn om aardgasvrije maatregelen te treffen.

Praktische haalbaarheid

Voldoende kennis

Acceptabele investering

Beschikbaarheid op de markt

Zekerheid over wetgeving en beleid

Intentie.

Zorg dat huiseigenaren aardgasvrij als een aantrekkelijk alternatief zien.

Aantrekkelijke investeringskosten en variabele kosten

Sociale vergelijking

Persoonlijk voordeel

Aantrekkelijke alternatieven

Sociale status

Vertrouwen

Een aantal factoren passen niet in de categorieën van het CODEC-model. Deze factoren hebben te maken met het vertrouwen dat bewoners hebben in de wijze waarop ze betrokken worden, kunnen meedenken, de gekozen oplossingen, de aanpak en de betrokken organisaties. Deze factoren zijn gebundeld onder het kopje Vertrouwen.

Figuur 2: De verschillende factoren die van belang zijn voor aardgasvrije woningen (op basis van het CODEC model).

De vraag van woningeigenaren naar aardgasvrije concepten wordt bepaald door drie hoofdelementen van gedrag die de basis vormen van het CODEC model (Brunsting, S., et al., 2018):

- **Aandacht:** Dit onderdeel draait om de vraag of bewoners überhaupt bezig zijn met het overwegen van aardgasvrije alternatieven. Er is een aanleiding nodig om een nieuwe aankoop te doen. Als dat moment aanbreekt, is het belangrijk dat mensen aardgasvrije alternatieven gaan overwegen, en niet hetzelfde kopen als ze gewend zijn (bijvoorbeeld een nieuwe, gasgestookte cv-ketel aanschaffen).
- **Mogelijkheid:** Ook als mensen openstaan voor aardgasvrije alternatieven, moeten ze wel praktisch in staat zijn om deze maatregelen te treffen. Het draait om wat mensen in de basis nodig hebben om een aardgasvrije woning te kunnen realiseren. Dit staat los van de voorkeuren van mensen, deze komen aan bod bij "Intentie".
- **Intentie:** Huiseigenaren moeten aardgasvrij wonen gaan zien als een aantrekkelijk alternatief. Dit heeft deels te maken met kosten en baten, maar ook status, sociale vergelijking en niet financiële voordelen, zoals comfort, kunnen hierbij een rol spelen.

Dit rapport bevat een beschrijving van de drijfveren en barrières in de verschillende stappen van de klantreis naar aardgasvrij wonen.

Conclusies

Op basis van de analyse van de drijfveren en barrières in de wijken in Purmerend en Zwijndrecht hebben we onderstaande conclusies getrokken.

Drijfveren en barrières in de verschillende stappen van de klantreis

Het aardgasvrij maken van een wijk is een traject waarbij bewoners individueel verschillende stappen doorlopen. Dit traject begint bij het “Bewust worden van aardgasvrij als thema” (Stap 1) en eindigt bij “Ambassadeur zijn” (Stap 9). Bewoners bevinden zich in verschillende stappen van de klantreis. Bewoners kunnen bij iedere stap blijven steken als er niet voldoende aanleiding is om naar een volgende stap over te gaan. De verdeling van drijfveren en barrières over de verschillende stappen in de klantreis biedt aanknopingspunten over het soort informatie en ondersteuning waar bewoners behoefte aan hebben.

Aandacht voor de aardbevingen in Groningen, het besluit de gaswinning in Groningen te beëindigen en Klimaatverandering hebben eraan bijgedragen dat bewoners zich bewust worden van het spelen van het thema aardgasvrij. Bewoners in dit onderzoek ervaren het Aardgasvrij maken van de wijk als iets dat moet. Dit kan een drijfveer zijn als dit ‘moeten’ voortkomt uit een gevoelde verantwoordelijkheid voor het milieu en sympathie met bewoners in Groningen. Het kan ook een barrière zijn als het door bewoners gevoeld wordt als een verplichting die opgelegd wordt door de overheid terwijl bewoners niet overtuigd zijn van de noodzaak. Bewoners beschouwen aardgas bijvoorbeeld als schone brandstof, stellen kanttekeningen bij alternatieven voor aardgasvrij of vragen zich af waarom Nederland (als klein land) stappen moet zetten terwijl bijvoorbeeld Duitsland juist op het aardgas gaat. Er is nog onduidelijkheid voor bewoners over de gekozen oplossingsrichting. Deze onduidelijkheid speelt in Stap 1 “Bewust worden van aardgasvrij als thema” en Stap 2 “Tam-tam fase”. Bewoners hebben allerlei ideeën en meningen over aardgas en de gekozen oplossingen. Uit de interviews komt naar voren dat in deze stappen vooral negatieve beelden de ronde doen.

In Purmerend is een aantal jaar geleden een pilot gestart en nu vindt in Purmerend een proeftuin “Aardgasvrije wijken” plaats. In Zwijndrecht hebben er op dit vlak nog minder initiatieven plaatsgevonden. De bewoners in Purmerend en Zwijndrecht bevinden zich in verschillende stappen van de klantreis. Met name in de eerste stap komen een aantal dezelfde drijfveren en barrières naar voren.

In Purmerend is een intensief traject opgestart om bewoners te betrekken. Dit kan een verklaring zijn dat bewoners in Purmerend iets meer ideeën hebben over de gevolgen voor hun persoonlijke situatie en zich aan het oriënteren zijn op de opties, terwijl dit in Zwijndrecht minder het geval is.

Mogelijkheden om middels de transitie naar aardgasvrij ook te komen tot verbetering van de wijk of de woning worden door bewoners nauwelijks genoemd. In Zwijndrecht wordt een enkele keer de mogelijkheid om de wijk te verbeteren genoemd. In Purmerend gebeurt dit nauwelijks. Over het algemeen is de beslissing wel of niet over te gaan op een aardgasvrije woning een besluit wat bewoners nemen afgaande op hun persoonlijke situatie en hun woning.

Gedrag komt tot stand vanuit Aandacht, Mogelijkheid en Intentie. Het CODEC model helpt om in kaart te brengen aan welke categorie drijfveren en barrières gerelateerd zijn. Zo wordt inzichtelijk op welke drijfveren moet worden ingespeeld en welke barrières moeten worden weggenomen zodat bewoners aandacht hebben voor aardgasvrij wonen, in staat zijn om hun woning aardgasvrij te maken en dit ook willen doen. Op die manier kan er in een wijkaanpak naar aardgasvrij geborgd worden dat Aandacht, Mogelijkheid en Intentie alle drie voldoende aandacht krijgen.

De rol van informatie en vertrouwen

Uit de interviews in de onderzochte wijken komt naar voren dat vertrouwen een belangrijke rol speelt bij de mening en keuzes van bewoners. In de 'Tam-tam-fase' is gebrek aan vertrouwen een belangrijke barrière voor bewoners om mee te gaan in de wijkaanpak. Het kan gaan om concreet gebrek aan vertrouwen in de warmteleverancier of de door de gemeente gekozen aanpak, maar ook algemener zoals 'het gevoel voor de gek gehouden te worden'.

Hoewel de steekproef te klein is om definitieve conclusies te trekken, lijkt het erop dat een intensievere persoonlijke benadering in de volgende stappen van de klantreis leidt tot meer vertrouwen. Zo wordt in tegenstelling tot in Zwijndrecht, in Purmerend vertrouwen ook genoemd als drijfveer om mee te doen aan de wijkaanpak. Geïnterviewden noemen bijvoorbeeld "eerlijke communicatie", "Persoonlijke benadering" en "Vertrouwen in het team aardgasvrij" als positieve aspecten van de wijkaanpak. Dit geldt voor bewoners die al verder zitten in de klantreis en die gesprekken hebben gevoerd met het team over hun persoonlijke situatie. In de straatinterviews in Purmerend en Zwijndrecht, waar geïnterviewden waarschijnlijk minder geïnformeerd zijn, wordt vertrouwen niet als positief punt genoemd.

Kosten en gedoe

Net als andere studies, zoals die van het Sociaal Cultureel Planbureau (Steenbekkers & Scholte, september 2019), blijkt ook uit dit onderzoek dat kosten een belangrijke rol spelen voor bewoners. Kosten komen in allerlei vormen terug in de antwoorden die bewoners geven. Als barrière omdat mensen zich zorgen maken over de kosten en hier onzeker over zijn. Of dat ze denken dat de kosten zich nooit zullen terugverdienen. Maar kosten (en baten) kunnen ook een drijfveer zijn. In Purmerend worden (een deel van) de kosten vergoed in de pilotwijk. Voor bewoners in die wijk is er een 'nu of nooit' gevoel. Nu niet meedoen aan de pilot betekent waarschijnlijk dat de kosten later niet worden vergoed. Ook noemen bewoners waardestijging van de woning en besparing op de energierekening als belangrijke drijfveren om aardgasvrij te worden.

Bij bewoners die nog geen concreet aanbod hebben gekregen leidt de onzekerheid over de kosten ook tot zorgen. Gaat het niet heel veel kosten en kan ik dat betalen? Verdien ik de investering ooit terug?

Naast kosten is ook het organiseren en al het gedoe dat er bij komt kijken een belangrijke zorg van bewoners. De rommel - "al die mensen over de vloer" - zijn zaken die mensen afschrikken.

Bijzaken zijn vaak hoofdzaken

Tijdens de gesprekken met bewoners kwamen verschillende onderwerpen naar voren die in overheidsstukken, bijvoorbeeld in het Klimaatakkoord, weinig aandacht krijgen. Deze 'bijzaken' zijn voor bewoners echter vaak 'hoofdzaken'. Een bewoner ging graag naar bewonersavonden omdat het gezellig was. Een andere bewoner heeft het gewoon te druk met andere zaken om ook nog tijd en moeite te stoppen in het aardgasvrij maken van de woning. Weer een ander ziet er tegenop, omdat ze na het overlijden van haar man er voor haar gevoel alleen voor staat. Stuk voor stuk geen onderwerpen waar beleidsinstrumenten voor bedacht zijn. Het is ook heel lastig om hier beleid op in te richten, omdat deze aspecten zeer specifiek zijn voor elke bewoner.

Ook gaat het vaak niet (alleen) om de inhoud van het aanbod maar ook om de wijze waarop het gepresenteerd wordt. Waar de meeste bewoners het prettig vinden om een concreet aanbod te krijgen, zijn er ook bewoners die zich zelf al verdiept hebben in hun opties. Eén bewoner voelde zich niet serieus genomen, toen zijn eigen technische inbreng niet werd gehoord door het wijkteam.

Aanbevelingen

Naar aanleiding van de bovenstaande conclusies doen we de volgende aanbevelingen.

Ontwikkel een wijkaanpak die inspeelt op de verschillende stappen van de klantreis naar aardgasvrij wonen.

Bewoners bevinden zich in verschillende stappen van de klantreis. Ook de barrières en drijfveren die bewoners ervaren zijn verschillend per stap van de klantreis. Door hier gericht op in te spelen worden bewoners gefaciliteerd in het doorlopen van de klantreis.

Zorg ervoor dat bewoners aandacht hebben voor aardgasvrij, de mogelijkheid hebben om aardgasvrij te wonen én aardgasvrij willen wonen.

Hoe woningeigenaren keuzes maken rond het aardgasvrij maken van hun woning hangt af van vele factoren. Om deze factoren inzichtelijk te maken, hebben we het Consumer DEcisions Comprehended (CODEC) model als 'kapstok' gebruikt. De drijfveren en barrières die uit het onderzoek naar voren kwamen, hebben we gekoppeld aan dit model. Om bewoners stappen naar aardgasvrij te laten maken is een wijkaanpak nodig die ervoor zorgt dat bewoners aandacht hebben voor aardgasvrij, de mogelijkheid hebben om aardgasvrij te wonen én aardgasvrij willen wonen.

Op basis van de antwoorden in dit onderzoek moet overwogen worden om het CODEC model uit te breiden om ook vertrouwen als element een plek te geven in de analyse van consumentenbeslissingen.

Vertrouwen is geen onderdeel van het in dit onderzoek gehanteerde CODEC model om beslissingsgedrag te analyseren. Nader onderzoek is nodig om te bepalen of en hoe vertrouwen een plek kan krijgen in het CODEC model.

Zorg zo snel mogelijk voor helderheid over de kosten (en baten) van aardgasvrij en wat het gaat betekenen voor bewoners.

Onzekerheid over de kosten leidt tot weerstand. Het is niet mogelijk om voor elke woning in Nederland nu al te bepalen wat de kosten worden. Wel kunnen er principe afspraken gemaakt worden over de mate waarin bewoners zelf kosten moeten maken. De randvoorwaarde dat aardgasvrij ‘woonlastenneutraal’ moet kunnen worden uitgevoerd (Rijksoverheid, 2019), moet concreet gemaakt worden. Betekent dit dat geen enkel huishouden er op achteruit gaat, of geldt dit principe voor de gemiddelde bewoner? Welke subsidiemaatregelen en andere financiële constructies komen er en onder welke voorwaarden?

Ondersteun de ontwikkeling van ontzorgingsproducten om de zorg voor ‘gedoe’ te verminderen.

Verschillende marktpartijen ontwikkelen one-stop-shop en andere ontzorgingsconcepten. Dit is belangrijk omdat dergelijke producten een belangrijke barrière kunnen verminderen. Ondersteuning van de overheid moet dus niet alleen gericht zijn op informatieverstrekking en kostenbeperking, maar ook op praktische ondersteuning.

Houd in wijkaanpakken rekening met individuele wensen en bezwaren.

Wat voor gemeenten en marktpartijen vaak bijzaken lijken, kan voor bewoners een hoofdzaak blijken. Als hier geen rekening mee gehouden wordt, kan dit tot weerstand leiden.

Inhoudsopgave

	Samenvatting	2
1	Inleiding	10
1.1	Aardgasvrij wonen en de rol van de bewoner	10
1.2	Scope van dit onderzoek	10
1.3	Methode	11
1.4	Leeswijzer	15
2	Klantreis naar een aardgasvrije woning	16
2.1	Stappen van de klantreis naar een aardgasvrije woning.....	16
2.2	Factoren die een rol spelen tijdens de klantreis	19
3	Resultaten Purmerend	23
3.1	Purmerend Overwhere aardgasvrij: een pilot en een proeftuin.....	23
3.2	De Purmerendse aanpak.....	24
3.3	Resultaten: drijfveren.....	31
3.4	Resultaten: barrières	35
4	Resultaten Zwijndrecht	43
4.1	Perceptie van Zwijndrecht-Noord door bewoners	43
4.2	Wensen voor de wijk.....	44
4.3	Resultaten: drijfveren.....	45
4.4	Resultaten: barrières	47
4.5	Benaderwijze	52
5	Analyse	53
5.1	De gehele klantreis: aandacht, mogelijkheid en intentie	53
5.2	De eerste stappen van de klantreis (Stap 1 tot en met Stap 3)	55
5.3	Onderweg in de klantreis (Stap 4 tot en met Stap 6)	57
5.4	De laatste stappen van de klantreis (Stap 7 tot en met Stap 9).....	58
5.5	Analyse van de Purmerendse aanpak per stap van de klantreis	59
6	Conclusies en aanbevelingen	65
6.1	Conclusies	65
6.2	Aanbevelingen	67
	Referenties	69
	Bijlage A De Purmerendse aanpak.....	70

1 Inleiding

1.1 Aardgasvrij wonen en de rol van de bewoner

Volgens de Rijksoverheid moeten alle Nederlandse woningen aardgasvrij zijn in 2050 (Rijksoverheid, 2019). Het streven, zoals benoemd in het regeerakkoord, is om vanaf 2021 jaarlijks 200.000 woningen aardgasvrij te maken (VVD, CDA, D66 en ChristenUnie, 2017). Dit vraagt om veranderingen in het aanbod van hernieuwbare energie, van de infrastructuur, van het verwarmingssysteem in de woning en aanbrengen van goede woningisolatie. Naast deze technische aspecten leidt dit ook tot sociale vraagstukken rond kostenverdeling en keuzevrijheid. Een succesvolle wijkaanpak vraagt om een goede afgestemde benadering van deze vraagstukken.

Omdat bewoners de sleutel zijn tot een succesvolle wijkaanpak, moet helder zijn wat voor hen belangrijke drijfveren, waarden en weerstanden zijn en hoe die zijn te verbinden aan de wijkaanpak. Anders gezegd: hoe maak je hen enthousiast om van aardgas over te schakelen naar een andere vorm van verwarmen?

Bewoners verschillen van elkaar in de mate waarin ze met de klimaatverandering en meer specifiek de transitie naar aardgasvrij wonen bezig zijn. Twee derde van de Nederlanders maakt zich zorgen om het klimaat (Kanne, Hofweegen, Kooiman, & Engeland, 2019).

Sommige bewoners weten dat de transitie naar aardgasvrij wonen eraan komt maar hebben er zelf nog niet direct mee te maken. Andere bewoners zijn zich al aan het oriënteren wat de transitie voor hun eigen woning betekent. Ze doen dit uit zichzelf of wonen bijvoorbeeld in één van de 27 proeftuinen aardgasvrije wijken (Rijksoverheid, 2019) en krijgen zo te maken met concrete plannen voor nieuwe warmteoplossingen. Ruim vier op de tien Nederlanders deden de afgelopen vijf jaar zelf iets om hun huis energiezuiniger te maken (Kanne, Hofweegen, Kooiman, & Engeland, 2019).

Kortom, bewoners doorlopen verschillende stappen naar een aardgasvrije woning. Dit noemen we de klantreis naar een aardgasvrije woning (Tigchelaar, et al., 2019). De klantreis wordt nader toegelicht in Hoofdstuk 2.

1.2 Scope van dit onderzoek

In dit onderzoek is een analyse gedaan van de drijfveren en barrières die bewoners ervaren in de verschillende stappen van de klantreis naar een aardgasvrije woning. Hierbij is er zowel naar energetische als naar niet-energetische drijfveren gekeken. Energetische drijfveren zijn gerelateerd aan energie. Voorbeelden zijn het besparen van energie en het verminderen van het gebruik van fossiele brandstoffen. Niet-energetische drijfveren zijn niet direct gerelateerd aan energie. Voorbeelden zijn het verhogen van het comfort in de woning en het besparen van kosten.

In dit onderzoek is gekozen voor de doelgroep eigenaar-bewoners van particuliere woningen. Leden van een VvE maken geen onderdeel uit van deze doelgroep. In

tegenstelling tot huurders (van woningcorporaties en commerciële verhuurders) kunnen huiseigenaren zelf beslissen over de maatregelen die zij nemen in hun woning.

1.3 Methode

1.3.1 *Wijkselectie*

Om de drijfveren en barrières van eigenaar-bewoners te onderzoeken hebben wij veldwerk gedaan (onder meer interviews gehouden) in twee vergelijkbare wijken in Nederland. We zijn ook geïnteresseerd in het verschil tussen bewoners in gemeenten die al actief zijn en gemeenten die nog minder actief zijn met het aardgasvrij maken van wijken. Daarom hebben we één wijk geselecteerd die valt onder het overheidsprogramma ‘proeftuinen voor aardgasvrije wijken’ (Rijksoverheid, 2019) en één wijk waar nog niet actief gestart is met het aardgasvrij maken van woningen. Buiten dit verschil is gezocht naar wijken die zoveel mogelijk overeenkomen op belangrijke eigenschappen. Wij hebben gekeken naar de volgende selectiecriteria:

- **De wijken moeten een hoog percentage koopwoningen hebben**
Het onderzoek is gericht op eigenaar-bewoners, omdat die meer dan huurders, zelf te maken krijgen met eisen die gesteld worden aan hun woning.
- **Hoog percentage eengezinswoningen**
Bij meergezinswoningen spelen verenigingen van eigenaren (VvE's) een belangrijke rol bij de verduurzaming van woningen. Zij vormen een intermediair tussen de gemeenten en eigenaar-bewoners. Omdat wij vooral geïnteresseerd zijn in de eigenaar-bewoners die zelf direct geconfronteerd worden met het aardgasvrij maken van hun woning, wilden we een wijk onderzoeken met een hoog percentage eengezinswoningen.
- **Doorsnee inkomen**
Bij wijken waar veel huishoudens met lage inkomens wonen, spelen andere barrières en specifieke problemen rondom de betaalbaarheid van ingrepen een belangrijke rol. Bij relatief hoge inkomens zullen duurdere oplossingen meer binnen het bereik vallen van de geïnterviewden. In de selectie hebben we gezocht naar een wijk met doorsnee inkomens; niet extreem hoog of laag.
- **Voornameijk bestaande woningen van voor 2000**
In de meeste bestaande woningen moeten nog maatregelen worden getroffen om de woning aardgasvrij te maken. Relatief nieuwe woningen zijn veel beter geïsoleerd. In deze woningen zijn de ingrepen veel beperkter. Daarom hebben we gezocht naar wijken met woningen gebouwd voor 2000.

Selectie Purmerend uit proeftuinen voor Aardgasvrije Wijken

Het doel van het Programma Aardgasvrije Wijken van de overheid is om te leren op welke wijze een wijkgerichte aanpak om woningen van het aardgas te krijgen kan worden ingericht en opgeschaald. Een ingericht kennis- en Leerprogramma (KLP) maakt onderdeel uit van de aanpak (Programma Aardgasvrije Wijken, 2019). Er zijn in 2018 27 wijken aangewezen tot proeftuin. Deze wijken kunnen beschouwd worden als koplopers in de transitie naar aardgasvrije wijken. In de selectie van de wijken heeft de overheid getracht een divers pallet van wijken samen te stellen, zodat verschillende soorten lessen kunnen worden geleerd (Rijksoverheid, 2019).

In de 27 proefwijken zijn relatief veel corporatiewoningen aanwezig. Er zijn maar drie wijken met meer dan 40% koopwoningen (zie Tabel 1). Eén wijk in Katwijk

bestaat voornamelijk uit meergezinswoningen en valt daardoor af. Eén wijk in Wageningen is relatief nieuw met 23% woningen gebouwd na 2000. De wijk Purmerend Overwhere-Zuid voldoet van alle proeftuinen het best aan de gestelde selectiecriteria.

Tabel 1 Eigenschappen van proeftuinwijken met meer dan 38% koopwoningen (CBS, 2017)

Gemeente	Wijk	Aandeel koopwoningen [%]	Aandeel eengezinswoning [%]	Gemiddeld inkomen per inkomensontvanger [x1000 euro]	Aandeel Bouwjaar voor 2000 [%]
Wageningen	Benedenbuurt	44	79	?	77
Purmerend	Overwhere-Zuid	49	50	26,5	99
Katwijk	Hoornes-West	42	7	20,4	94

Selectie Zwijndrecht als vergelijkbare wijk

Na de selectie van Overwhere-Zuid in Purmerend hebben we een vergelijkbare wijk geselecteerd die qua karakteristieken lijkt op Purmerend Overwhere-Zuid, maar die in een minder ver stadium is in het aardgasvrij maken van de woningen.

Met behulp van de kerncijfers wijken en buurten van het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) (CBS, 2017) hebben we de karakteristieken van alle wijken in Nederland vergeleken met Purmerend Overwhere-Zuid. Ook hier hebben we weer met name gekeken naar de selectiecriteria zoals eerder genoemd. In Tabel 2 staan de 5 wijken opgesomd die op grond van de selectiecriteria dicht bij Purmerend Overwhere-Zuid in de buurt komen.

Tabel 2 Vijf niet-proeftuinwijken met vergelijkbare karakteristieken als Purmerend Overwhere-Zuid (CBS, 2017)

Gemeente	Wijk	Aandeel koopwoningen [%]	Aandeel eengezinswoning [%]	Aandeel Bouwjaar voor 2000 [%]	Gemiddeld inkomen per inkomensontvanger [x1000 euro]
Purmerend	Overwhere-Zuid	49,0	50,0	99,0	26,5
Nijmegen	Heseveld	47,0	54,0	96,0	27,0
Ridderkerk	Oost	49,0	48,0	89,0	28,5
Vlissingen	Scheldestraat e.o.	47,0	51,0	98,0	nb
Weert	Wijk 21 Keent	49,0	54,0	89,0	26,2
Zwijndrecht	Wijk 03 Noord	53,0	52,0	90,0	28,1

De onderlinge verschillen binnen de vijf wijken zijn beperkt. Om praktische redenen is daarom gekozen voor Wijk 03 Noord in Zwijndrecht.

Tabel 3 laat de belangrijkste karakteristieken zien van Purmerend Overwhere-Zuid en Zwijndrecht Wijk 03-Noord. De gearceerde regels zijn de selectiecriteria.

Tabel 3 Bevolking-, woning-, energie- en inkomenseigenschappen van Overwhere-Zuid en Wijk 03 Noord (CBS, 2017)

Categorie	Karakteristiek	Purmerend	Zwijndrecht
		Overwhere-Zuid	Wijk 03 Noord
Bevolking	Aantal inwoners	6210	6490
	Mannen	3005	3280
	Vrouwen	3205	3210
	0 tot 15 jaar	1000	1195
	15 tot 25 jaar	655	805
	25 tot 45 jaar	1680	1965
	45 tot 65 jaar	1565	1535
	65 jaar of ouder	1325	1000
	Westers totaal	600	470
	Niet-westers totaal	1140	1740
	Huishoudens totaal	3100	2915
	Eenpersoonshuishoudens	1335	1045
	Huishoudens zonder kinderen	775	820
	Huishoudens met kinderen	1000	1055
	Gemiddelde huishoudensgrootte	2,0	2,2
Wonen	Woningvoorraad	3192	3038
	Gemiddelde woningwaarde	150.000	143.000
	Percentage eengezinswoning	50%	52%
	Percentage meergezinswoning	50%	48%
	Percentage bewoond	96%	93%
	Percentage onbewoond	4%	7%
	Koopwoningen	49%	53%
	Huurwoningen totaal	51%	47%
	In bezit woningcorporatie	44%	40%
	In bezit overige verhuurders	8%	7%
	Bouwjaar voor 2000	99%	90%
	Bouwjaar vanaf 2000	1%	10%
	Energie	Gemiddeld elektriciteitsverbruik totaal	2270 kWh
Huurwoning		1910 kWh	1950 kWh
Eigen woning		2640 kWh	2900 kWh
Gemiddeld aardgasverbruik totaal		900 m ³ *)	1170 m ³
Huurwoning		480 m ³ *)	1000 m ³
Eigen woning		1320 m ³	1330 m ³
Percentage woningen met stadsverwarming		34,5%	.
Inkomen	Gemiddeld inkomen per inkomensontvanger	€ 26.500	€ 28.100
	Gemiddeld inkomen per inwoner	€ 21.600	€ 21.600
	40% personen met laagste inkomen	€ 40.300	€ 42.500
	20% personen met hoogste inkomen	€ 11.100	€ 15.500
	40% huishoudens met laagste inkomen	€ 48.800	€ 43.200
	20% huishoudens met hoogste inkomen	€ 9.200	€ 13.500
	Huishoudens met een laag inkomen	€ 9.500	€ 10.600
	Huish. onder of rond sociaal minimum	€ 8.500	€ 9.200

*) Het gemiddelde gasverbruik per woning in Purmerend is lager dan in Zwijndrecht. Dit komt omdat in Purmerend 34,5% procent van de woningen aangesloten is op stadsverwarming. Deze woningen hebben geen gasverbruik wat het gemiddelde drukt.

1.3.2 *Aanpak Purmerend*

Er zijn verschillende methoden gebruikt om inzicht te krijgen in de drijfveren en barrières die bewoners ervaren in de transitie naar aardgasvrij.

Gesprekken met het team Aardgasvrij Purmerend

Om inzicht te krijgen in de aanpak die wordt toegepast in de pilot en proeftuin in Purmerend heeft een aantal interviews plaatsgevonden.

Er is gesproken met Jaspert Verplanke (programmamanager Energietransitie, team Gasvrij Purmerend), Joke Dijkstra (communicatieadviseur, team Gasvrij Purmerend) en Paul van Meekeren (wethouder duurzaamheid en energietransitie) (1 mei 2019). Ook zijn er twee werksessies geweest met Joke Dijkstra om de Purmerendse aanpak in kaart te brengen (12 en 24 juli).

De concept resultaten zijn besproken met Jaspert Verplanke en Joke Dijkstra (26 november 2019).

Straatinterviews met Babelboom¹

De Babelboom is een boom (een paal met bladeren eraan) waar bewoners mee kunnen praten. Aan de paal is een bord bevestigd met de tekst "Ik ben nieuwsgierig naar jou. AARDGASVRIJ word jij er warm van?" Naast de boom staat een medewerker die bewoners vraagt om een gesprek te voeren met de babelboom. Op afstand, niet zichtbaar voor de deelnemer, staat een tweede medewerker die het gesprek voert. De Babelboom is ingezet om bewoners in staat te stellen laagdrempelig en anoniem te spreken over de drijfveren en barrières die zij ervaren in de transitie naar aardgasvrij. Elke bewoner kon spreken met de babelboom. Tijdens het gesprek bleek soms dat de bewoner een huurder was en geen eigenaar. Indien een drijfveer of barrière alleen van toepassing was voor huurders en niet voor eigenaren dan is deze niet meegenomen in dit rapport. De babelboom is geplaatst in Winkelcentrum Wormerplein (12 juli en 13 juli). In totaal is er gesproken met 39 mensen. De totale duur van de straatinterviews is 4,5 uur.

Interviews met bewoners

Eén onderzoeker heeft interviews gehouden met vijf bewoners (drie mannen en twee vrouwen, waaronder één echtpaar). Van deze vijf bewoners namen er drie deel aan de pilot en twee aan de proeftuin. De interviews duurden ongeveer 2 a 2,5 uur en vonden plaats bij de bewoners thuis. Een medewerker van het team Gasvrij Purmerend heeft de gesprekken gepland. Bij het eerste pilot interview was deze medewerker ook aanwezig tijdens het interview. Bij de interviews met betrekking tot de proeftuin sloot de onderzoeker aan bij huisbezoeken door medewerkers van het team Gasvrij Purmerend. Zij stelde de interviewvragen tijdens het laatste deel van het huisbezoek.

¹ De Babelboom is ontwikkeld door studenten van de Hogeschool voor de Kunsten Utrecht. De Babelboom is gebaseerd op de Biechtboom, onderdeel van het project 'Anders Kijken', van Achmea. Zie <http://anderskijken.achmea.nl>

1.3.3 Aanpak Zwijndrecht

Gesprekken met medewerkers van de gemeente

De volgende gesprekken hebben plaatsgevonden:

- Arnold van Die: projectleider Buurtaanpak "Samen de buurt verbeteren.", Gebiedsmedewerker Zwijndrecht-Noord (telefonisch interview)
- Jacqueline van Dongen: Wethouder Openbare Ruimte, Natuur en Recreatie, Woonbeleid, Volkshuisvesting, Duurzaamheid en Milieu, Energie, Dierenwelzijn, Lid Drechtstedenbestuur (interview op locatie gemeente Zwijndrecht)
- Janneke Petter: Beleidsmedewerker Energie en milieu, Afdeling Ruimtelijke Ontwikkeling (interview op locatie gemeente Zwijndrecht)

De concept resultaten zijn besproken met/voorgelegd aan Dominique Kornel en Janneke Petter (26 november 2019).

Straatinterviews met Babbelboom

De Babbelboom is geplaatst in het winkelcentrum Zwijndrecht Noord (5 en 6 juli). Er is gesproken met 40 mensen. De totale duur van de straatinterviews is bijna 4 uur. Deze interviews zijn volledig anoniem. Het was daarom niet altijd duidelijk of de geïnterviewden in een koop- of huurwoning woonden.

Interviews met bewoners

Eén onderzoeker heeft interviews gehouden met 7 huiseigenaren (drie mannen en vier vrouwen). Deze huiseigenaren zijn op verschillende manieren geworven; via het eigen netwerk, via een wervingsbureau en via een oproep van de gemeente op Facebook.

Observaties

Er zijn op verschillende momenten observaties van de wijk en het wijkleven gehouden in Zwijndrecht-Noord, door een ronde door de wijk, observaties op plaatsen met bewoner-interactie (winkelcentrum) en in een vrijwilligerswinkel en een wijkcentrum.

1.4 Leeswijzer

Hoofdstuk 2 geeft een beschrijving van de stappen die een bewoner doorloopt naar aardgasvrij wonen en de verschillende factoren die een rol spelen tijdens deze stappen. Hoofdstuk 3 geeft een overzicht van de drijfveren en barrières die naar voren kwamen in gesprekken met bewoners uit Purmerend. Ook wordt ingegaan op de aanpak die het team Gasvrij Purmerend toepast in de pilot en proeftuin in Purmerend. Hoofdstuk 4 geeft een overzicht van de drijfveren en barrières die naar voren kwamen in gesprekken met bewoners uit Zwijndrecht. Ook bevat dit hoofdstuk een beschrijving van de perceptie van de wijk door bewoners en wensen voor de wijk.

Hoofdstuk 5 bevat de analyse van de resultaten. Hoofdstuk 6 bevat de conclusies en aanbevelingen.

2 Klantreis naar een aardgasvrije woning

Dit hoofdstuk geeft een beschrijving van de stappen die een bewoner doorloopt naar aardgasvrij wonen (zie Paragraaf 2.1). Paragraaf 2.2 geeft een beschrijving van de factoren die een rol spelen tijdens de klantreis.

2.1 Stappen van de klantreis naar een aardgasvrije woning

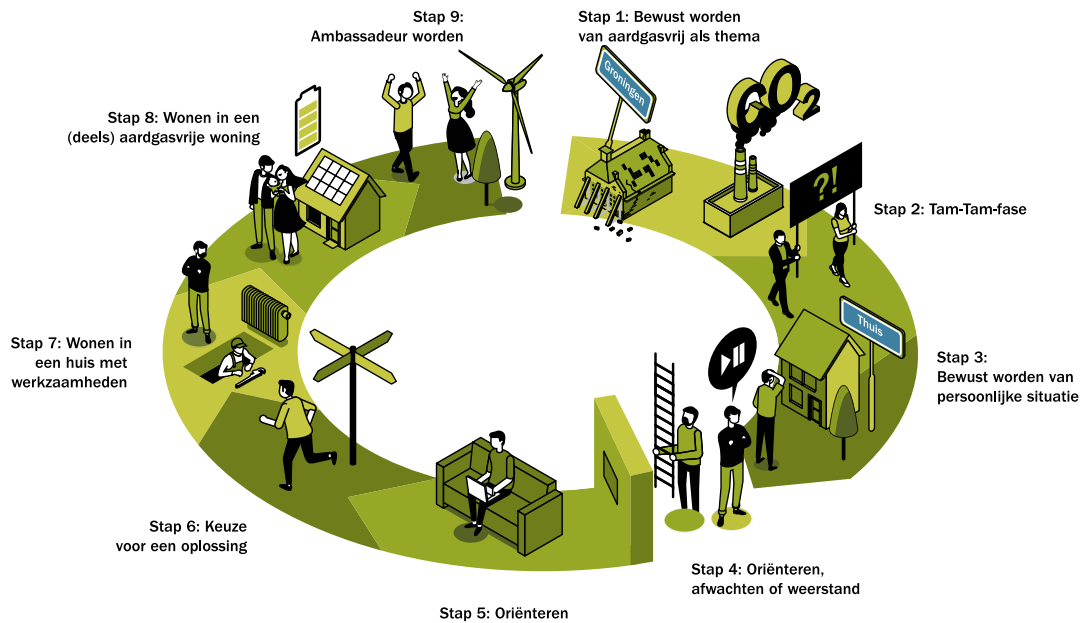
Op weg naar aardgasvrij wonen doorlopen bewoners verschillende stappen. Dit noemen we de klantreis. De klantreis bestaat uit de volgende stappen (Figuur 3):

1. Bewust worden van aardgasvrij als thema
2. Tam-tam fase
3. Bewust worden van persoonlijke situatie
4. Keuze voor: oriënteren, afwachten of actieve weerstand
5. Oriënteren
6. Keuze voor een oplossing
7. Wonen in een huis waar werkzaamheden plaatsvinden
8. Wonen in een (deels) aardgasvrije woning
9. Ambassadeur zijn.

De stappen van de klantreis worden hieronder toegelicht (Tigchelaar, et al., 2019).

Bewoners kunnen bij iedere stap blijven steken als er niet voldoende aanleiding is om naar een volgende stap over te gaan. De kans hier op is het grootst vanaf Stap 4, wanneer er echt actie nodig is. De klantreis biedt aanknopingspunten om bewoners te stimuleren om naar de volgende stap te gaan.

Klantreis Aardgasvrij wonen



Figuur 3: Klantreis naar een aardgasvrije woning

Stap 1: Bewust worden van aardgasvrij als thema

Voordat mensen overgaan tot daadwerkelijke actie zal er een periode zijn waarin zij kennisnemen van het concept aardgasvrij wonen. Door middel van verschillende media worden mensen zich bewust van wat “aardgasvrij wonen” (of een alternatief begrip, afhankelijk van de framing) inhoudt. Mensen zullen in de volgende stap terecht komen als zij inderdaad kennisnemen van “aardgasvrij wonen” en het zien als iets wat relevant is voor henzelf.

Stap 2: Tam-Tam-fase

Tussen het moment dat mensen zich bewust zijn van het concept aardgasvrij wonen en het moment dat er informatie is over ieders persoonlijke situatie (zie volgende fase) zal een kortere of langere periode zitten. In deze periode vormen mensen hun mening op basis van de voor hen beschikbare informatie. Het wordt de “tam-tam”-fase genoemd omdat het kan zijn dat deze meningen gebaseerd zijn op onjuiste of onvolledige informatie die mensen hebben gehoord via de “tam-tam”: hun sociale netwerk, social media, en/of de reguliere media. Mensen zullen naar de volgende stap gaan wanneer zij overtuigd raken van de noodzaak voor henzelf.

Stap 3: Bewust worden van persoonlijke situatie

Op een gegeven moment zal er per gemeente en wijk bekend zijn welke opties voor aardgasvrij wonen kunnen worden geboden. Is er bijvoorbeeld een warmtenet beschikbaar in de wijk? Op dat moment wordt het voor mensen duidelijker wat aardgasvrij wonen zal betekenen voor hun persoonlijke situatie. Bewoners moeten in deze fase op hoofdlijnen een idee krijgen van hoe aardgasvrij er voor hen uit zal komen te zien. Het zoeken naar meer gedetailleerde informatie komt pas in de volgende fase. Mensen zullen naar de volgende fase gaan wanneer zij het gevoel hebben dat zij een inschatting kunnen maken of de alternatieven op hoofdlijnen voor hen urgent, haalbaar en aantrekkelijk genoeg zijn of niet.

Stap 4: Keuze voor: oriënteren, afwachten, of actieve weerstand

Wanneer de persoonlijke situatie bekend is, zullen mensen bewust of onbewust de keuze maken om zich te gaan oriënteren op oplossingen voor hun woning, af te wachten (niets doen), of zich actief te weren tegen aardgasvrij. In het laatste geval zullen mensen bijvoorbeeld een actiegroep oprichten. Het meest wenselijke is dat mensen zich gaan oriënteren en uitzoeken welke optie voor hen geschikt zou zijn. Mensen zullen naar de volgende fase gaan wanneer zij het gevoel hebben dat de alternatieven op hoofdlijnen voor hen urgent, haalbaar en aantrekkelijk genoeg zijn om in actie te komen.

Stap 5: Oriënteren

Mensen die gekozen hebben om zich te gaan oriënteren zullen via voor hen logische kanalen informatie inwinnen. Ze zullen overgaan naar de volgende fase als ze het gevoel hebben dat zij voldoende geïnformeerd zijn of dat er een geschikte beslisthulp is om hun keuze op te baseren.

Stap 6: Keuze voor een oplossing

Mensen kiezen een oplossing die zij het meest aantrekkelijk vinden. Om in deze fase te belanden moeten mensen het idee hebben dat zij óf voldoende zijn geïnformeerd, of dat zij een goede heuristiek (wat doet de buurman, wat raadt de gemeente me aan?) gevonden hebben. Daarnaast is er een aanleiding nodig waardoor mensen daadwerkelijk tot aanschaf overgaan. Een aanleiding kan bijvoorbeeld zijn dat ze gebeld worden door een aanbieder of adviseur.

Stap 7: Wonen in een huis waar werkzaamheden plaatsvinden

Mensen wonen in een huis waar werkzaamheden plaatsvinden. Dit kan zorgen voor overlast.

Stap 8: Wonen in een (deels) aardgasvrije woning

In deze fase zijn de werkzaamheden (voorlopig) afgerond en wonen mensen in een aardgasvrije woning. Wanneer gekozen is voor een oplossing waarbij de woning niet in één keer is verbouwd tot volledig aardgasvrij, zal dit een deels-aardgasvrije woning zijn. In deze fase ervaren mensen aardgasvrij wonen.

Stap 9: Ambassadeur zijn

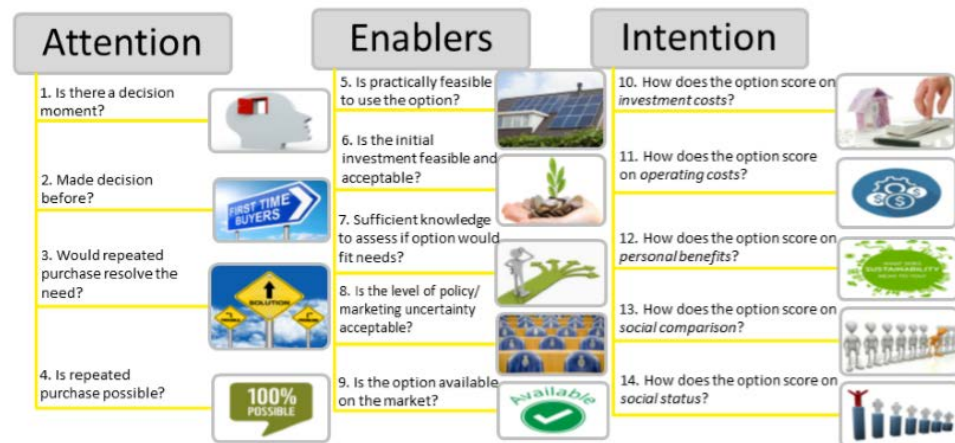
In deze fase zullen mensen zich uitspreken over hoe het proces is verlopen en vooral hele positieve of hele negatieve ervaringen delen. Dit is belangrijke informatie voor het sociale netwerk van deze mensen, die nog niet de hele klantreis doorlopen hebben.

2.2 Factoren die een rol spelen tijdens de klantreis

2.2.1 *Het COntsumer DEcisions Comprehended (CODEC) model*

Het CODEC (COntsumer DEcisions Comprehended) model is een rekenmodel ontwikkeld door TNO (Brunsting, S., et al., 2018). CODEC kan berekenen wat de adoptiegraad is van een bepaalde duurzame innovatie. Het model doet dit door in kaart te brengen welke factoren een rol spelen bij de overweging van consumenten om wel of niet deze duurzame innovatie te omarmen. Dit model kan bijvoorbeeld gebruikt worden om het aankoopgedrag te voorspellen van elektrische auto's of zonnepanelen, maar kan ook inzicht bieden in de transitie naar een aardgasvrije gebouwde omgeving. We gebruiken hier echter alleen het theoretisch raamwerk van dit model, dat is opgebouwd uit verschillende psychologische theorieën (Brunsting, S., et al., 2018).

Het CODEC-model bestaat uit drie fases met in totaal in veertien vragen (factoren). Door het doorlopen van deze fases en antwoord te geven op de vragen ontstaat er een beeld van de adoptiegraad van een bepaalde innovatie. Onderstaande figuur toont de fases en vragen van het originele CODEC-model.



Figuur 4: CODEC model: drie fases ("Attention", "Enablers" en "Intention") en 14 factoren

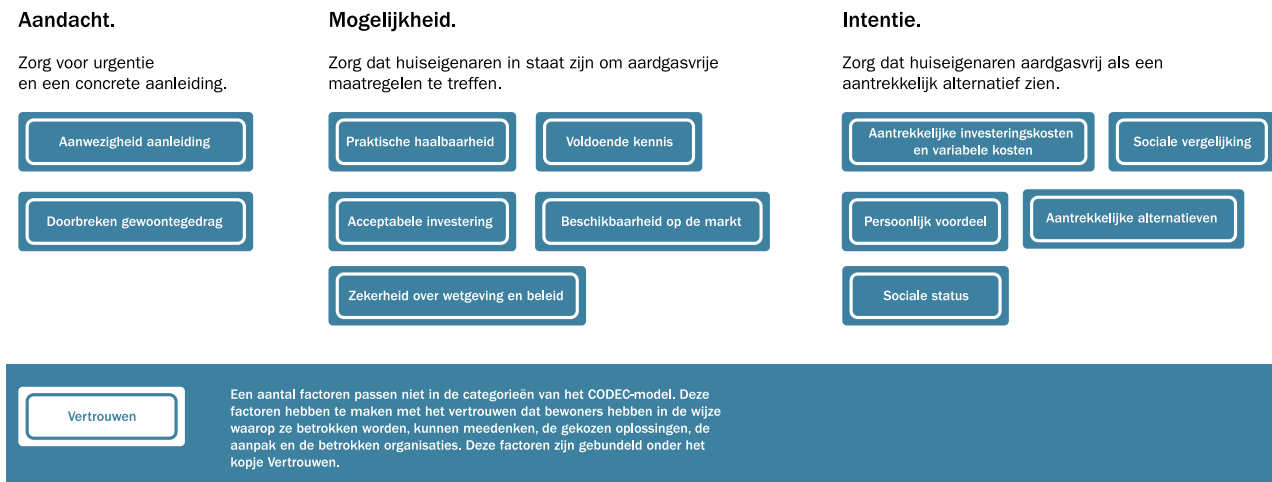
De vragen in de categorie 'aandacht' zijn bedoeld om een inschatting te maken hoeveel mensen een weloverwogen beslissing gaan maken voor een nieuwe innovatie. De vragen gaan onder andere over of iemand toe is aan een vervanging van bijvoorbeeld zijn cv-ketel of auto, en of er sprake is van een routinematige beslissing (zonder nadenken kiezen voor hetzelfde) of voor een bewuste beslissing voor het één of ander. Het aantal mensen dat in staat is een bewuste keuze te maken doorloopt de volgende fase

De vragen in de categorie 'mogelijkheid' zijn bedoeld om een beeld te krijgen van het aantal mensen dat de mogelijkheid heeft een keuze te maken voor de duurzame innovatie. Deze vragen gaan bijvoorbeeld over of mensen de innovatie kunnen betalen en er genoeg kennis over hebben. Het aantal mensen dat bewust een keuze kan maken én in de mogelijkheid is deze keuze te maken gaat door naar de laatste fase.

De vragen in de categorie 'intentie' gaan over hoeveel mensen de innovatie daadwerkelijk willen aanschaffen. De vragen in deze fase gaan bijvoorbeeld over iemands persoonlijke voorkeuren, maar ook over hoeveel het zou kosten om de innovatie te gebruiken in het dagelijks leven en hoe mensen een afweging maken tussen deze verschillende factoren. Het aantal personen dat ook deze fase 'succesvol' doorloopt geeft een beeld van de adoptiegraad van de innovatie: hoeveel mensen gaan er (bijvoorbeeld) een elektrische auto kopen.

2.2.2 *Het CODEC model en aardgasvrij wonen*

In een eerder onderzoek van TNO (Tigchelaar, et al., 2019) zijn de drie onderdelen van het CODEC model uitgewerkt voor het aardgasvrij maken van een woning. Het originele model focust zich meer op concrete producten zoals auto's en zonnepanelen. De vragen per fase zijn daarom gegroepeerd en geherformuleerd zodat ze gebruikt kunnen worden bij het inschatten of mensen beslissen wel of niet over te gaan naar een aardgasvrije woning (Figuur 5).



Figuur 5: De verschillende factoren die van belang zijn voor aardgasvrije woningen (op basis van het CODEC model).

In het huidige rapport bouwen we voort op de inzichten uit het eerdere onderzoek (Tigchelaar, et al., 2019) met veldonderzoek in de gemeente Purmerend en Zwijndrecht. Zoals hiervoor besproken geven de uitkomsten van de interviews en de babbelboom inzicht in welke stap van de klantreis welke drijfveren en barrières een rol spelen.

Door deze uitkomsten ook te koppelen aan het CODEC model ontstaat er een beeld van welke fase(s) en factor(en) een belangrijke rol spelen bij de beslissing wel of niet over te gaan op een aardgasvrije woning.

Het CODEC model bevat de volgende factoren:

Aandacht: zorg voor urgentie en een concrete aanleiding

Dit onderdeel draait om de vraag of bewoners überhaupt bezig zijn met het overwegen van aardgasvrije alternatieven. Er is een aanleiding nodig om een nieuwe aankoop te doen. Als dat moment aanbreekt, is het belangrijk dat mensen aardgasvrije alternatieven gaan overwegen, en niet hetzelfde kopen als ze gewend zijn (bijvoorbeeld een nieuwe, gasgestookte cv-ketel aanschaffen).

De volgende factoren spelen in de categorie Aandacht:

- De aanwezigheid van een aanleiding: Op dit moment zijn er weinig natuurlijke momenten waarop mensen een aardgasvrij alternatief zullen overwegen, tenzij ze hiervoor of intrinsiek gemotiveerd zijn, of als er een bepaalde aanleiding is. Voorbeelden hiervan zijn: een kapotte cv-ketel, een verbouwing, of een vooruitstrevende buurman. Slechts een klein percentage mensen ervaart zo'n aanleiding.
- Doorbreken van gewoontegedrag: Als bewoners een keuze moeten maken, is de kans groot dat er gewoontegedrag optreedt als bewoners deze keuze al eerder hebben gemaakt. Als bijvoorbeeld de hr-ketel stuk gaat (keuzemoment) en de bewoner eerder een nieuwe hr-ketel naar tevredenheid heeft gekocht, zal hij waarschijnlijk opnieuw een hr-ketel kopen.

Mogelijkheid: zorg dat huiseigenaren in staat zijn om aardgasvrije maatregelen te treffen.

Ook als mensen openstaan voor aardgasvrije alternatieven, moeten ze wel praktisch in staat zijn om deze maatregelen te treffen. In deze paragraaf wordt daarom ingegaan op wat mensen in de basis nodig hebben om een aardgasvrije woning te kunnen realiseren. Dit staat los van de voorkeuren van mensen, deze komen aan bod bij "Intentie".

- Praktische haalbaarheid: Om een woning aardgasvrij te maken, zijn er drie mogelijkheden: een gasnet met groen gas, een all-electric oplossing of aansluiting op een warmtenet.
- Acceptabele investering: Een aardgasvrije renovatie moet betaalbaar zijn. Wat voor mensen betaalbaar is, kan verschillen per bewoner, het soort huis wat hij bewoont en is ook afhankelijk van het soort aardgasvrij alternatief dat wordt geïmplementeerd. Bewoners hebben vaak niet genoeg geld om te investeren in een aardgasvrij huis, hebben weerstand tegen lenen of zijn niet kredietwaardig.
- Voldoende kennis: Huiseigenaren hebben duidelijkheid nodig over de transitie naar aardgasvrij. Wat zijn de alternatieven, wanneer wordt het huis van het gas afgekoppeld, wat betekent dit voor de energierekening en het comfort? Zo lang hierover geen duidelijk is, is het handelingsperspectief voor consumenten beperkt om te anticiperen op de aardgasloze ambitie.
- Zekerheid over wetgeving en beleid: Huiseigenaren hebben zekerheid nodig over wetgeving en beleid om duurzame maatregelen te kunnen nemen. Onduidelijkheden over bijvoorbeeld de mogelijkheden en regels rondom warmtepompen kunnen een rem zetten op de implementatie.
- Beschikbaarheid op de markt: Er moeten in de periode tot 2050 ruim 1000 woningen per werkdag worden aangepakt als we in 2050 alle woningen gasvrij willen hebben. Daarvoor zijn niet alleen betaalbare en goed werkende alternatieven voor nodig, maar ook voldoende geschoold personeel voor het installeren van deze maatregelen.

Intentie: zorg dat huiseigenaren aardgasvrij als een aantrekkelijk alternatief zien

In de vorige fasen ging het om of mensen een keuze gaan maken (Aandacht) en of ze het kunnen (Mogelijkheid). In de intentie-fase gaat het er om dat huiseigenaren aardgasvrij wonen gaan zien als een aantrekkelijk alternatief, dat zij producten en diensten willen aanschaffen.

- Aantrekkelijke investeringskosten en variabele kosten: Huiseigenaren krijgen vooralsnog te maken met relatief hoge investeringskosten voor het realiseren van een aardgasvrij huis. Hoewel de energierekening na de installatie van de benodigde maatregelen in veel gevallen naar beneden zal gaan, zijn de grote, initiële investeringskosten voor veel eigenaar-bewoners een belangrijk obstakel. Een mechanisme dat een rol speelt bij het bepalen of kosten acceptabel zijn, is “mental accounting” (Thaler, 2008): de manier waarop mensen nadenken over hun financiële uitgaven in verschillende ‘potjes’.
- Persoonlijk voordeel: Ook al vinden steeds meer mensen duurzaamheid belangrijk, leidt dit nog niet vaak toch echte concrete stappen. Bewoners hebben andere prioriteiten. Zij zijn bezig met thema’s als familie, werk en gezondheid. Mensen komen wél in actie voor initiatieven die bijdragen aan hetgeen ze bezig houdt in hun dagelijks leven (intrinsieke motivatie), hun waarden.
- Aantrekkelijke aardgasvrije alternatieven zonder ‘gedoe’: Aanpassingen verschillen per woning (maatwerk). Maatregelen zijn daarom niet altijd even makkelijk of snel uitgezocht. Al het uitzoekwerk en geregeld kan een drempel opwerpen en ervoor zorgen dat mensen afhaken. Ook speelt er de stress van het vinden van een goed bedrijf dat tegen een redelijke prijs het werk gaat doen. Mensen kunnen ook opzien tegen het gedoe rondom een verbouwing (Vries, Kooger, & Hermans, 2019).
- Sociale vergelijking: De overweging om aardgasvrije maatregelen te treffen, kan ook worden beïnvloed door de (directe) omgeving van de bewoner. Hoe meer mensen producten en diensten rondom aardgasvrij wonen aanschaffen, hoe groter de kans dat anderen het ook gaan doen. Vooral als het gaat om mensen die op je lijken. Hierbij is het belangrijk dat het aankoopgedrag zichtbaar is. Dit is bijvoorbeeld het geval bij zonnepanelen, maar niet bij spouwmuurisolatie.
- Sociale status: Bepaalde bewoners zullen gemotiveerd worden om aardgasvrije producten aan te schaffen wanneer dit hun sociale status vergroot. Volgens de innovatietheorie van (Rogers, 2003) zijn dit vooral de zogenaamde “early adopters”: de mensen die de innovatie (aardgasvrij wonen) eerder adopteren (aanschaffen). Deze mensen zijn vaak hoger opgeleid en hebben vaak meer te besteden dan latere adopteerders. Dure en innovatieve producten verlenen status en kunnen hierdoor aantrekkelijk zijn.

Het doel van de pilot en van de proeftuin is gelijk: aardgasvrij worden. Er is echter een aantal verschillen tussen de pilot en proeftuin. Hieronder beschrijven we de belangrijkste verschillen tussen de pilot en de proeftuin.

- **Locatie:** de pilotwijk bevindt zich in de proeftuinwijk.
- **Type woningen:** in de pilotwijk bevinden zich alleen koopwoningen. In de proeftuin is er een mix van koop-, (sociale) huurwoningen en overige gebouwen (zoals winkels en een school).
- **Status van het project:** de pilot is eerder gestart (oktober 2017) dan de proeftuin (kick-off: maart 2019). Bewoners van de proeftuinwijk staan aan het begin van het traject. Bewoners van de pilotwijk hebben een traject doorlopen en hebben een oplossing gekozen. Het overgrote deel van de bewoners in de pilotwijk gaat over op een aardgasvrije woning. De meeste bewoners hebben gekozen voor een aansluiting op het warmtenet. Slechts enkelen gaan voor een all-electric woning.
- **Financiering:** de bewoners die deelnemen aan de pilot krijgen de kosten van de energietransitie geheel vergoed, als ze kiezen voor een aansluiting op stadsverwarming. Kiezen ze voor een andere optie om van het gas te gaan, denk aan all-electric, dan krijgen ze, indien nodig, het maximale subsidiebedrag. Eventuele meerkosten moeten bewoners zelf voor hun rekening nemen. Voor bewoners aan de proeftuin is het nog niet bekend of ze alle kosten vergoed krijgen (FAQ Aardgasvrij Purmerend).
- **Opzet interviews:** de interviewer doet de interviews met bewoners van de pilot alleen. Bij de bewoners van de proeftuin gaat de interviewer mee met een technisch expert en soms met een communicatie-expert van het team Gasvrij Purmerend.

3.2 De Purmerendse aanpak

Het team Gasvrij Purmerend heeft een communicatie- en participatieaanpak ontwikkeld om bewoners te enthousiasmeren voor een aansluiting op het warmtenet (Dijkstra, 2019). Deze aanpak is gebaseerd op twee principes:

1. **Participatie op z'n kop:** De gemeente kan in de warmtetransitie alleen inzetten op een excellente relatie met bewoners, om vanuit die relatie te mogen adviseren en faciliteren. Dát noemen we participatie op z'n kop. Participatie op z'n kop vraagt om een mensgerichte benadering, waarin niet de gewenste transitie, maar de bewoner zelf centraal staat.
2. **Heroverwegen om te komen tot een weloverwogen besluit:** De bewoner moet – net als de ambtenaren die werken aan de transitie naar aardgasvrije wijken – de tijd hebben om te overwegen en te heroverwegen. Deze overwegingen spelen voor de bewoner op microniveau; het niveau van de eigen woning.

Vanuit deze twee principes heeft team Gasvrij Purmerend zes uitgangspunten ontwikkeld:

1. De burenrrelatie: Gemeentes hebben hun toegankelijkheid beperkt. Tegelijkertijd willen bewoners vragen graag snel en makkelijk stellen, in persoon. Dat vraagt om een benaderbare en toegankelijke organisatie. Bewoners willen de vraag kunnen stellen aan iemand die ze vertrouwen, niet als alwetend ambtenaar, maar iemand die ze zien als gelijkwaardig. Het bouwen van een burenrrelatie kost tijd en inspanning. Het betaalt zich terug door de vertrouwensband, die ertoe leidt dat bewoners niet alleen komen vragen, maar ook essentiële input komen melden voor de transitie, vanuit een perspectief dat de gemeente zelf niet kent.
2. De bewoner als projectleider: De eigenaar bewoner heeft in de energietransitie een essentiële rol en komt toch in de projectorganisatie niet voor. Er is immers geen bewonerscollectief met een afvaardiging te bedenken dat voor alle bewoners besluiten kan nemen die achter de diverse voordeuren effect gaan hebben. Elke bewoner wil zelf beslissen welke aanpassingen er in de eigen woning genomen worden. Gemeenten bevinden zich in een kwetsbaar evenwicht om enerzijds de grote partijen uit de projectorganisatie op één lijn te krijgen en anderzijds de bewoners te faciliteren en ontzorgen in de energietransitie.
3. Steek geen energie in de weerstand: Elke gemeente heeft bewoners die weerstand bieden. Voor gemeentes lijkt het soms alsof iederéén tegen is, de anderen hoor je immers nauwelijks. Neem deze bewoners mee in de communicatie, schenk er niet meer aandacht aan dan aan anderen en richt je op mensen die bereid zijn stap één in de transitie te zetten. De zwijgende meerderheid is sterker dan het kleinere deel dat schreeuwt. Mensen die vragen om meer informatie, om huisbezoek, om een calculatie, om een gesprek, dat zijn de bewoners die we naar stap twee kunnen brengen. Zo komt een beweging op gang. De bewoners die weerstand bieden, komen later vanzelf in stap één terecht en dan zijn zij zover om ook meegenomen te worden.
4. Iedereen gelijktijdig, op dezelfde manier: Als er echt iets is wat elke bewoner in de transitie aangaat, dan is het essentieel dat ze allemaal op dezelfde manier, op dezelfde dag, hetzelfde horen of lezen. Dat betekent dat als iedereen het nieuws per mail wil, iedereen het zo krijgt. Maar als dat niet voor iedereen geldt (en meestal is dat zo), krijgt iedereen het schriftelijk, en zoveel mogelijk door onszelf bezorgd. Zo blijven we zichtbaar, garanderen de bezorging en worden steeds meer eigen in de buurt. Een website is er voor het grote verhaal, maar niet voor de directe informatievoorziening.
5. Niet waarom, maar hoe: Bewoners die van het gas af 'moeten', vinden daar iets van en willen praten over de noodzaak. Dat is begrijpelijk, maar niet erg relevant. Het "point of no return" is al gepasseerd, gemeentes zijn aan de slag. Als we de discussie over het waarom aangaan, richten we ons op het overtuigen van bewoners. Overtuigen is echter geen prettige manier van een relatie bouwen en leidt niet tot gelijkwaardigheid. Beter richten we ons op de vragen die bewoners werkelijk gaan helpen bij het maken van een keuze. En beter stralen we uit dat meedoen geen verplichting is. Elke bewoner die weloverwogen kiest voor gas, is ook een betrokken bewoner. Die stapt later wellicht verplicht over, maar maakt nu een andere keuze.

6. Betrek bewoners direct, ja inderdaad, als je zelf ook nog met vragen zit: Het soort beweging dat de transitie nodig heeft, vraagt om gelijkwaardigheid. Tussen partijen, tussen bewoners en tussen bewoners en partijen. Voorlopig weet nog niemand het beter en heeft er nog niemand gelijk. Overheden hebben informatie vanuit breed perspectief, zij overzien een groot geheel. Daarmee lijkt het al snel dat zij een totaaloverzicht hebben. Maar bewoners hebben informatie op adresniveau, tot in de kleinste details. Daarmee overzien zij ook het grote geheel, zij het op adresniveau. Beide informatiestromen zijn het echte grote verhaal dat de beweging nodig heeft om op gang te komen. Dus: start op tijd, juist als je niet alles weet.

Naast deze uitgangspunten zijn er ook operationele handvatten gedefinieerd:

1. Stel jezelf voor

Bij elk nieuw contact geven we bewoners een hand en stellen we ons voor. Want we zijn blij dat de bewoner er is, hij heeft tijd voor ons vrijgemaakt. Zo bepaal je ook de fatsoensnorm: wij zijn blij met elke bezoeker, wij zijn op voornaam aanspreekbaar, wij zijn er voor u, wij maken contact, wij gedragen ons respectvol.

2. Woon in de wijk

Wonen in de wijk werkt op verschillende punten: voor bewoners ben je maximaal toegankelijk en benaderbaar. Er is een deur waar ze binnen kunnen lopen, waar ze koffie kunnen drinken, hun vraag en hun verhaal kwijt kunnen. Een woning in de wijk confronteert je dagelijks met de levenssituatie van bewoners.

3. Help mee

Aan de buitenkant is lastig af te lezen of bewoners wel of niet veel zelf kunnen. Stel je daarom open op en help mee als dat nodig is.

4. Luister goed

een bewoner die een misstand komt melden, of een potentieel risico, komt jou niet wijzen op je fouten. Die komt je helpen. Dat zijn je extra ogen en oren in de wijk. Dus luister goed, vraag door en los het op.

5. Ken je scope maar zet er geen hek omheen

De energietransitie kan ook letterlijk de tuin van een bewoner treffen. Op de miljoeneninvestering van de aanleg van een warmtenet, is een fatsoenlijk herstel van de tuin een fooi. Wees geen knieperd en betaal die fooi als dat nodig is.

6. Het is niet onze planning, maar hun planning

Binnen een wijkgerichte aanpak werk je straat voor straat, van nummer 1 naar het hoogste huisnummer. Dat is onze overheidslogica, die niet vanzelfsprekend past in de planning van bewoners. Leef je in in de dagelijkse praktijk van bewoners en houdt rekening met tentamens, zwangerschappen, vakanties etc.

7. Zet de bewoner echt centraal

Komt er een hoogwaardigheidsbekleeder? Zet jezelf en je collega's opzij. Wees streng naar je interne groep en haal de bewoners binnen. In hun huis ben je aan het werk, zij doen ertoe, dat was immers de kern van je succes? Laat hen vertellen wat er goed (en slecht?) is aan je aanpak

8. Blijf dichtbij

Bewoners en gemeentehuizen, het is geen logische combinatie. Organiseer dus alle bijeenkomsten in de wijk, in de directe omgeving van waar je aan het werk bent. Op babyfoon- en rollatorafstand. Help ouderen dan door het donker terug naar huis, haal ze desnoods ook op. Bied het minstens aan. Doe een stapje extra

9. Houd het bij werkbare aantallen

Ook aantallen bepalen de waarschijnlijkheid van een vervelende stemming, houd het klein. 50 mensen in een zaal is mooi, 75 kan ook nog. Is je wijk groter, verwacht je er meer? Doe dan elk uur een presentatie, knip de groep uiteen en iedereen kan het tijdstip kiezen dat privé het beste past. Zorg voor gesprekken achteraf: niet plenair de discussie, maar in een parallelle inloopsessie.

10. Houd alles bij

AVG-technisch ingewikkeld, maar toch, administreer wat je kan. Welke bewoners heb je al eens ontmoet en wie is nog op geen enkele uitnodiging ingegaan? Wie heeft er al een intentie uitgesproken of zelfs getekend? Bij wie speelt er iets bijzonders?

11. Maak onderdeel uit van het gesprek

Als bewoners een brief hebben gehad dan zal deze allerlei vragen, reacties en wellicht ook zorgen oproepen. Het is prima als bewoners over de inhoud van de brief spreken, maar de gemeente moet er wel voor zorgen zij deel uitmaakt van het gesprek. Als een bewoner bijvoorbeeld iets een slecht idee vindt, vragen of zorgen heeft, dan schiet h/zij er niets mee op als h/zij hier met anderen op een verjaardag over spreekt.

12. Werk met een multidisciplinair team

Een transitie naar een aardgasvrije wijk vraagt om kennis en ervaring vanuit diverse disciplines, zoals communicatie, techniek, beleidsvorming, juridisch, financieel en projectleiding. Ongeacht de discipline is voor elk teamlid de bewoner het uitgangspunt. Aandachtspunten zijn de juiste combinatie van karakters in het team en de interactie tussen de teamleden. De karakterologische opbouw van het team is een belangrijke succesfactor.

13. Verbinding maken met andere werkzaamheden

De gemeente heeft de transitie naar aardgasvrij verbonden met de vervanging van de riolering. Dit biedt – voor zowel gemeente als bewoners – het praktische voordeel dat een straat slechts één keer hoeft te worden open gebroken. De gemeente gaat niet op zoek naar verbindingsopties met (niet-energetische) wensen, zoals het aanbrengen van meer groen in een buurt.

14. Capaciteit om alle afspraken in te plannen

Er wordt een medewerker ingehuurd om de huisbezoeken in te plannen. Het inplannen van de huisbezoeken is een behoorlijke klus. Er moet rekening worden gehouden met de agenda's van bewoners en de medewerkers het team. Ook mogen er niet teveel afspraken op één dag plaatsvinden én de afspraken dienen 's avonds plaats te vinden.

15. Bied informatie op een toegankelijke manier

Er is een dagboekje gemaakt waarin alle werkzaamheden worden toegelicht die in de woning worden uitgevoerd. In het dagboekje staat ook wat deze werkzaamheden concreet betekenen voor bewoners. Als er geen elektriciteit is vanwege de werkzaamheden, dan is er ook even geen wifi en gaan klokken misschien achterlopen. Dit dagboekje is nog niet in de praktijk gebruikt.

16. Houd bewoners op de hoogte

Niet alle ontwikkelingen die plaatsvinden zijn voor bewoners zichtbaar. Het kan dan voor hen belangrijk zijn om die ontwikkelingen te horen. En ook als er echt niets is gebeurd, kan dit (en de reden waarom) voor bewoners goed zijn om te weten.

17. Stel een gegevens checklist op

Er wordt gewerkt aan één formulier en een checklist waarop alle benodigde items (technische gegevens van de woning, gegevens over bewoners, etc.) die aan bewoners moeten worden gevraagd staan. In de pilot werden bewoners regelmatig gebeld omdat er nog wat aanvullende gegevens nodig waren.

18. Bied een overstap service

Ook wordt er gewerkt aan een overstapservice naar stadsverwarming. Er bestaat namelijk geen overstapservice van gas naar stadsverwarming.

Deze principes, uitgangspunten en operationele handvatten zijn toegepast in een traject waarin er veel persoonlijk contact is geweest vanuit het team Gasvrij Purmerend met bewoners om hun "harten en de hoofden" te winnen. Zo is het team aanwezig in de wijk in een tot kantoor omgebouwde woning. Het team is bij elke bewoner van de pilot op huisbezoek geweest. En ook binnen de proeftuin vinden nu de eerste bewonersgesprekken plaats. Het team heeft meerdere bewonersbijeenkomsten georganiseerd met ruimte voor vragen en inbreng van bewoners.

Samen met betrokkenen van het team Gasvrij Purmerend hebben we een terugblik gedaan van de activiteiten die de afgelopen jaren hebben plaatsgevonden. Figuur 5 toont een overzicht van de activiteiten. De activiteiten onder de tijdslijn betreffen interacties met bewoners.

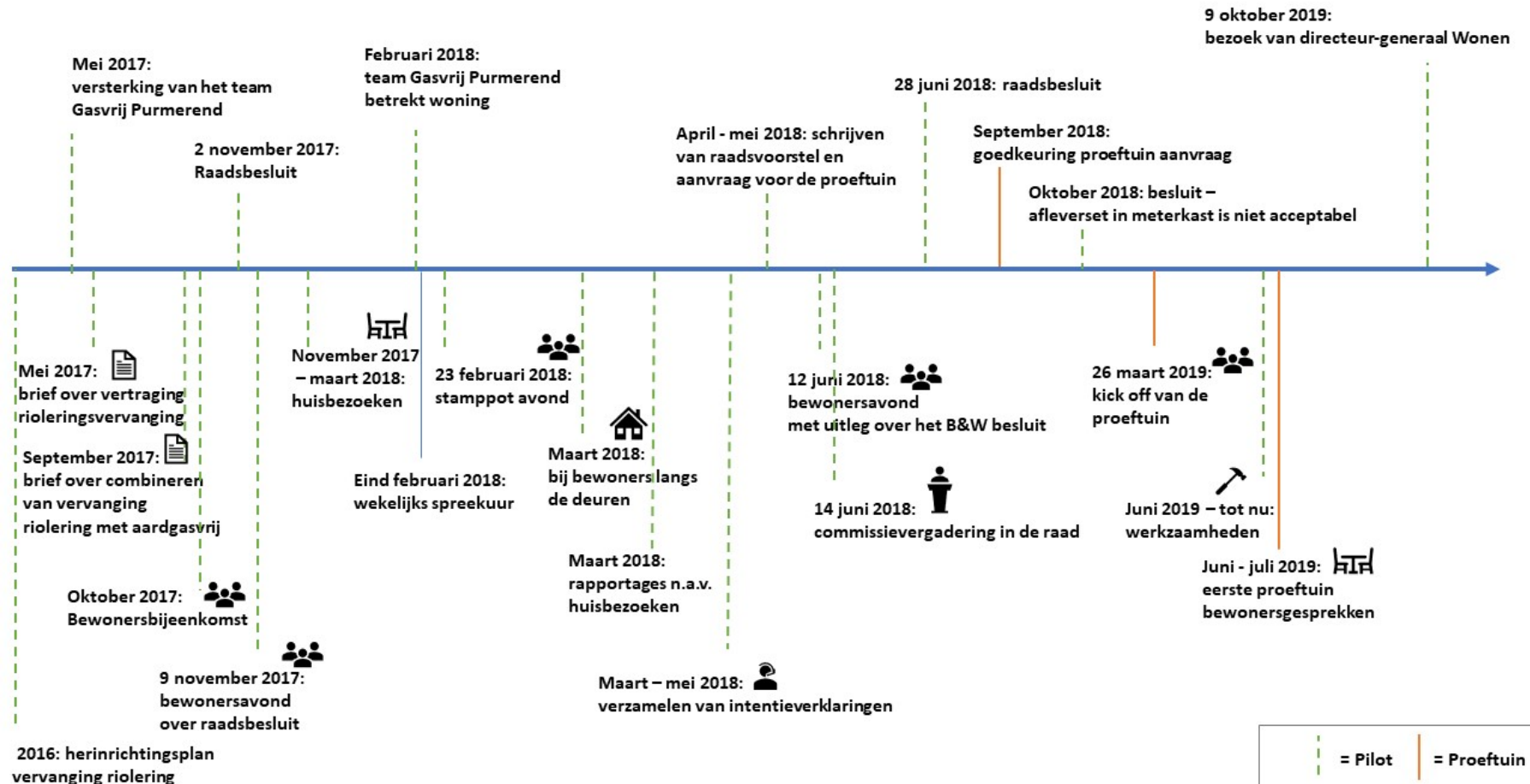
Tabel 4 bevat een overzicht van de activiteiten. Achter de meeste activiteiten staat een code (Px voor principes, Ux voor uitgangspunten en Ox is voor operationele handvatten). Deze komt overeen met (één van) de principes, uitgangspunten of operationele handvatten. Dit biedt inzicht in de onderliggende aanpak die ten grondslag ligt aan de verschillende acties.

Een beschrijving van alle activiteiten is te vinden in Bijlage A "De Purmerendse aanpak". Bij elke activiteit is aangegeven welke principes, uitgangspunten of operationele handvatten zijn toegepast.

2016 2017

2018

2019



Tabel 4: Overzicht van de activiteiten in pilot en proeftuin.

Stap klantreis	Acties
Stap 1: Bewust worden van aardgasvrij als thema	<ul style="list-style-type: none"> – Bewonersbrief vertraging vervanging riolering (O13) – Bewonersbrief combinatie vervanging riool en aardgasvrij <ul style="list-style-type: none"> ▪ Bewonersbrief deelwijken: over de combi riolering en aardgasvrij ▪ Bewonersbrief bewoners pilot: uitnodiging bewonersbijeenkomst (O14, U4, O11, P2, U1) – Bewonersbijeenkomst: plannen gemeente toegelicht (U5, O4, O8, O1, O10) – Bewonersavond over raadsbesluit, mogelijkheid voor huisbezoeken (U6, O9).
Stap 2: Tam-Tam-fase	<ul style="list-style-type: none"> – Stammpot-avond: bewoners schrijven vragen en zorgen op tafellakens. Deze worden aan gemeente gepresenteerd (U6).
Stap 3: Bewust worden van persoonlijke situatie	<ul style="list-style-type: none"> – Er worden huisbezoeken afgelegd door het team aardgasvrij Purmerend (O14) – Wekelijks spreekuur Stadsverwarming Purmerend: inzicht in hun energiekosten als bewoners overgaan naar stadsverwarming (-). – Het team plant gesprekken met overige bewoners in pilot (-). – Rapportage van huisbezoeken (U1). – Bewonersavond met uitleg over besluit B&W en vervolgstappen (O16). – Er wordt onderzocht waar de afleverset moet worden geplaatst: wordt op zolder (-). – Kick-off proeftuin: mogelijkheid opgeven voor een huisbezoek (O9). – Eerste proeftuin bewonersgesprekken (O17, O18).
Stap 4: Keuze voor: oriënteren, afwachten of actieve weerstand	<ul style="list-style-type: none"> – Verzamelen intentieverklaringen pilot (-).
Stap 5: Oriënteren	
Stap 6: Keuze voor een oplossing	
Stap 7: wonen in een huis waar werkzaamheden plaatsvinden	<ul style="list-style-type: none"> – De werkzaamheden buiten en in de woningen gaan van start (pilot) (O6, O3, O15, O11).
Stap 8: wonen in een (deels) aardgasvrije woning	<ul style="list-style-type: none"> – Eerste huis in pilot gaat van het gas af (9 okt. 2019). Rond dezelfde tijd gaat ook de rest van het eerste blok van het aardgas af (O7).

3.3 Resultaten: drijfveren

In deze paragraaf koppelen we de genoemde drijfveren aan de verschillende stappen van de klantreis.

3.3.1 *Stap 1: Bewust worden van aardgasvrij als thema* *Uiteindelijk moeten we toch verplicht van het gas af*

Bewoners geven aan dat hun woning vroeg of laat aardgasvrij moet worden. Dit besef helpt deze bewoners bij het maken van een afweging; wanneer is het een goed moment om over te gaan op een aardgasvrije woning gegeven het feit dat het een keer moet gebeuren? Bewoners geven aan dat ze het dan beter nu kunnen doen omdat er nu financiering is en ondersteuning vanuit de gemeente. Misschien is de situatie later minder gunstig. Eén van de bewoners zei: "Ik heb twee keuzes, ik kan een spandoek ophangen en protesteren tegen iets wat toch wel gaat gebeuren, of ik kan meehelpen, meedenken en meedoen. Ik kies voor dat laatste." Kijk, als er niemand begint dan gebeurt er nooit wat, toch?", aldus een andere bewoner.

Het team aardgasvrij Purmerend benadrukt dat bewoners niet verplicht zijn van het aardgas af te gaan. In plaats daarvan vertellen ze de bewoners wat de voordelen zijn van overstappen op dit moment (financiële tegemoetkoming en ontzorging door de gemeente). Verder wijzen ze erop dat in de toekomst aardgasvrij wel een verplichting kan worden. Bewoners kunnen dan wellicht niet profiteren van de voordelen die nu gelden. Alle geïnterviewden zijn overtuigd dat aardgasvrije woningen vroeg of laat verplicht zullen worden. 'Je zal daarom wel gek zijn als je nu niet overstapt', aldus één van de geïnterviewden.

Solidariteit met 'Groningen'

Een aantal bewoners geeft aan dat de situatie van de bewoners in Groningen heeft bijgedragen aan hun beslissing om voor een aardgasvrije woning te gaan. Ze geven aan zich in te leven in de mensen die scheuren in hun huizen hebben en last hebben van aardbevingen. 'Mensen raken daar hun huis kwijt', aldus één van de geïnterviewden. 'Je zal er maar wonen. Ik heb echt diep, diep medeleven met de mensen die daar, nou ja, in een ruïne moeten wonen en daar ook niet op een redelijke wijze voor worden betaald. Ze worden met een fooi afgescheept', aldus een andere bewoner.

Aardgasvrij is veiliger

Sommige bewoners geven aan dat ze aardgas eng vinden: 'Je kan brand krijgen, of nog erger: een ontploffing in je huis'. Zij vinden het om deze reden prima dat het gas verdwijnt. 'Als je geen vuur in huis hebt, is de kans op brand heel klein.'

Foute beslissingen uit het verleden rechtzetten

Sommige oudere bewoners geven aan dat het belangrijk is over te gaan op aardgasvrij om zo fouten uit het verleden recht te zetten. "Onze generatie heeft al zo veel verpest. We waren dolblij met ons plastic maar datzelfde plastic is nu een ramp in de zeeën en dat soort dingen, maar toen we het kregen wisten we niet het resultaat op het eind."

Hogere gasprij (in de toekomst)

Veel bewoners geloven dat de gasprij uiteindelijk gaat stijgen en dat gas duurder zal worden dan alternatieven. Dit is voor sommige bewoners een belangrijke voorwaarde om over te gaan naar aardgasvrij. Een bewoner zei: "Als de gasprij gaat dalen dan kom ik terug op mijn beslissing om over te gaan naar aardgasvrij!"

Milieu overweging

Een paar bewoners geeft milieu als motivatie aan. Zo zegt één bewoner: "Ja, ik wil beter alles voor de milieu. Tuurlijk. Voor de dieren, voor ons. Alles voor onze gezondheid."

3.3.2 *Stap 2: tam-tam fase**Openstaan voor vernieuwing*

Sommige bewoners geven aan open te staan voor vernieuwing in het algemeen. Een aardgasvrije woning kan volgens hen geschaard worden onder 'vernieuwing'.

Ervaring van een gelijkgestemde

Een jongere geïnterviewde gaf aan dat zijn vrienden het wel prettig vonden dat hij nu eens inventariseerde wat aardgasvrij zou betekenen. De geïnterviewde kon zijn ervaringen delen.

3.3.3 *Stap 3: Bewust worden van persoonlijke situatie**Eerlijke communicatie*

Een bewoner zegt: "En niet de burgers met een kluitje in het riet te sturen, net te doen alsof ze zo open zijn, en een groot feest maken van: Jongens, hiep hiep hoera, aardgasvrij, we doen koffie met gebak. En hiep hiep hoera, wat zijn we allemaal blij. Want dat is helemaal niet zo." Dit geldt ook voor subsidies: "Wees ook open en eerlijk over subsidies. Er werd gezegd dat er veel subsidie van het rijk was gekregen. En nu gaat overal het gerucht, ik weet ook niet of het zo is, dat de subsidie al op zou zijn. En ik denk, ze zijn net gestart."

Persoonlijke benadering

Een andere veel genoemde drijfveer is de persoonlijke benadering van het team Aardgasvrij Purmerend. Bij vrijwel iedere bewoner is het team binnen geweest om samen met de bewoner te bespreken hoe de betreffende woning aardgasvrij kan worden gemaakt. "Ieder huis is anders, je ontkomt er niet aan bij mensen thuis te komen", aldus één van de bewoners. Ook op bewonersavonden ervoeren verschillende bewoners dat er tijd was voor een persoonlijk gesprek. Wat bewoners ook prettig vinden, is dat ze kunnen laten berekenen wat ze voor warmte zouden betalen op basis van hun gasrekening.

Vertrouwen in team/aanpak aardgasvrij

Hoewel er aan de start van het traject er onvrede was bij bewoners over de aanpak van het team Aardgasvrij Purmerend (zie Paragraaf 3.2), geven bewoners nu aan vertrouwen te hebben in de aanpak en de mensen achter deze aanpak. Leden van het team worden op straat herkend en problemen worden ook informeel gedeeld. Dit komt mede doordat bewoners aangeven dat het team doet wat ze belooft. Als bewoners aankomen met een probleem wordt er ook echt actie ondernomen.

Een lid van het team aardgasvrij vertelt: "Er was een situatie waarbij een aannemer de oprit had geblokkeerd van een stel waarbij de vrouw op het punt stond van bevallen. Dit werd aangekaart door de man van dit stel en het team heeft toen snel actie ondernomen waardoor de oprit weer vrij werd gemaakt." Wat voor bewoners ook belangrijk is, dat het team makkelijk te benaderen is. Een bewoner vertelt dat na het huisbezoek hij een specifieke contactpersoon kreeg, waar hij zeer tevreden over was. Zo hoefde hij niet te zoeken naar wie hij moest bellen. Verder zeggen bewoners dat het team ook erg zichtbaar is in de wijk en dat je de leden makkelijk kunt aanspreken.

Weten wat je te wachten staat

Meerdere bewoners geven aan dat ze blij zijn met de communicatie over de verschillende stappen in het proces naar aardgasvrij. Een bewoner zei: "Ze zeggen, eerst doen we a, dan b en dan c en dan gebeurt dat vervolgens ook." De modelwoning aan de Gasinjetstraat functioneert ook als proefwoning. Bewoners kunnen daar zien hoe de warmte via een stijgleiding de woning ingaat. Een bewoner zei: "Je kan die stijgleiding lelijk vinden, maar je weet in ieder geval waar je aan toe bent."

3.3.4 *Stap 4: Keuze voor: oriënteren, afwachten of actieve weerstand*

Een luisterend oor vinden

Bewoners ervaren het contact met het team als zeer toegankelijk. Bewoners kunnen met vragen of zorgen terecht aan de modelwoning die is ingericht in de Gasinjetstraat. Het team zat eerst op het gemeentehuis, maar dat kan een hoge drempel opwerpen voor bewoners om erheen te gaan. Een teamlid beschreef het zo: "Bewoners moeten erheen gaan, een nummertje trekken, wachten, drie trappen op, naar een vergaderzaal, dan zijn mensen al drie koppen kleiner geworden. Hier ontmoet je mensen op hun eigen terrein."

Leuke en informatieve bewonersavonden

Bewoners geven aan blij te zijn met de zeer persoonlijke aanpak van de gemeente Purmerend. Er worden informatieve, maar tegelijkertijd gezellige bewonersavonden georganiseerd. Een bewoner beschrijft het als 'een avondje uit'. Bij een van de bewonersavonden werden bijvoorbeeld verschillende stampotten en glühwein geserveerd. Na een praatje van het team konden mensen op de tafelkleden schrijven wat hun grootste zorgen waren over aardgasvrij. Deze tafellakens werden aan de gemeenteraadsleden gepresenteerd.

Voldoende tijd kunnen vrijmaken

Voor sommige bewoners is het makkelijk om aangehaakt te worden en te blijven in de transitie naar aardgasvrij, omdat ze de mogelijkheid hebben hier tijd voor te maken. Jonge gezinnen hebben 's avonds minder mogelijkheden om naar bewonersavonden te gaan, of hebben simpelweg niet de puf om naast een baan en gezin ook nog alle informatie over aardgasvrij bij te houden. Een van de jongere geïnterviewden was net van baan gewisseld waardoor hij af en toe thuis kon werken en daarom dit gesprek kon plannen. Gepensioneerde geïnterviewden konden makkelijker tijd maken voor gesprekken en om zich in te lezen. Wat oudere bewoners zijn ook oververtegenwoordigd op de bewonersavonden. Een jongere deelnemer aan de babbelboom zei: "Ik was op de bewonersavond veruit de jongste. Ik ben 26, maar ik denk dat de gemiddelde leeftijd 60+ was."

Stadsverwarming is de enige optie (voor slecht geïsoleerde huizen)

Een bewoner geeft aan dat je als bewoner weinig keuzes hebt in de aardgasvrije alternatieven. "Als je in een goed geïsoleerd huis woont dan kun je nog kiezen voor een alternatief", maar er is voor ons eigenlijk weinig keus mogelijk. En er wordt niet gesproken over subsidie voor isoleren. Want het is natuurlijk prachtig als je dit soort maatregelen neemt, maar ga dan zorgen dat alle huizen goed geïsoleerd zijn. Zoals er verderop bijvoorbeeld nu gedaan wordt in de Merwedestraat. Daar wordt alles eerst samen met het verduurzamen, goed geïsoleerd. En daar was trouwens al stadsverwarming, maar daar zijn ze wel goed bezig."

Tegenvallers financieel kunnen opvangen

Een geïnterviewde gaf aan dat wanneer de kosten voor hem persoonlijk te hoog zouden worden, in het ergste geval zijn ouders zouden kunnen bijspringen.

3.3.5 *Stap 5: Oriënteren**Betrouwbare vakmensen betrekken bij het proces*

Meerdere bewoners geven aan meer vertrouwen te hebben gekregen in de aanpak van Purmerend Aardgasvrij toen er eenmaal betrouwbare technici werden betrokken bij het proces. Daarvoor voelden zij niet altijd even serieus genomen. Meerdere bewoners weten goed hoe hun woning in elkaar zit, wat er wel en niet mogelijk is. Het was prettig om dit soort zaken te kunnen bespreken met vakmensen en samen een oplossing te bedenken.

Geen zorgen over een kapotte cv

In de huidige situatie is iedere huizenbezitter verantwoordelijk voor het onderhoud en op tijd vervangen van de cv-installatie. Wanneer woningen worden aangesloten op het warmtenet van Purmerend, gaat dit veranderen. Stadsverwarming Purmerend blijft eigenaar van de warmte-units in woningen. Bij een defect komen zij het oplossen. De bewoner leaset de warmte-unit. Dit is een constant bedrag. Verschillende bewoners vinden dit een prettig idee. Sommigen hadden eerder problemen met hun cv of liepen tegen onverwachte kosten aan. Een bewoner zou eigenlijk zijn cv moeten vervangen. Nu spaart hij die kosten uit omdat hij wordt aangesloten op een warmtenet.

Goede voorbeelden van koken op inductie

Enkele bewoners geven aan positieve ervaringen te hebben met inductie. "Ik ben uiteindelijk superblij met mijn inductie. Ik heb van huis uit altijd gas gehad. Maar nu dus inductie. Het gaat supersnel en is ook heel makkelijk schoon te houden."

Opknappen en meer toekomstbestendig maken van woning

Sommige bewoners geven aan het ook wel leuk te vinden om hun huis via deze route op te knappen en meer toekomstbestendig te maken.

Waardevermeerdering woning

Een aantal huizenbezitters geeft aan dat het aardgasvrij maken van woningen waarde verhogend kan werken. Voor een jongere huizenbezitter die werd geïnterviewd was dit met name interessant. Hij gaf aan niet van plan te zijn om op lange termijn in zijn huidige woning te blijven wonen en de aardgasvrije aanpassingen te zien als een investering in zijn woning.

*Stap 6: Keuze voor een oplossing**Alle kosten vergoed door gemeente (pilotwijk) of waarschijnlijk in hoge mate vergoed door gemeente (proeftuin)*

Voor verschillende bewoners is het (in hoge mate) vergoed krijgen van de kosten de enige of de belangrijkste reden om een aardgasvrije woning te overwegen. Meerdere bewoners geven aan niet enthousiast te worden van een aardgasvrije woning, maar er toch voor open te staan omdat alle of een groot deel van de kosten worden vergoed. Een bewoner zegt: "Hoe kan de gemeente de transitie naar aardgasvrij leuker maken? Nou als ze meer zouden bekostigen zou het wel leuker worden".

3.3.6 *Stap 7: Wonen in een huis waar werkzaamheden plaatsvinden**Straat ligt maar één keer open*

Doordat het vervangen van de riolering wordt gecombineerd met het aardgasvrij maken van de wijk, hoeft de straat maar één keer open. De bewoners kunnen er op rekenen dat als de straat weer dichtgaat, hij niet zomaar over een jaar weer open ligt. Een bewoner vertelde dat vroeger bij haar de straat zo vaak open lag dat op de trouwfoto's van zowel haar als haar twee zussen er elke keer werkzaamheden op de achtergrond te zien waren. Zij vindt het prettig dat nu de straat maar één keer open gaat.

3.3.7 *Stap 8: Wonen in een (deels) aardgasvrije woning*

Voor deze stap zijn in dit onderzoek geen drijfveren naar voren gekomen.

3.3.8 *Stap 9: Ambassadeur zijn*

Voor deze stap zijn in dit onderzoek geen drijfveren naar voren gekomen.

3.4 Resultaten: barrières

In deze paragraaf koppelen we de genoemde barrières aan de verschillende stappen van de klantreis.

3.4.1 *Stap 1: Bewust worden van aardgasvrij als thema**CO₂ is juist goed voor de natuur*

Een paar bewoners geven aan dat "het verhaal niet klopt". Volgens hen wordt de wereld alleen maar groener.

“Het is gewoon niet waar. De laatste dertig jaar is de wereld alleen maar groener geworden. Ja, het Amazone regenwoud wordt gekapt. Daar moeten we natuurlijk afblijven. Maar het is niet waar dat wij als mensen alleen voor de CO₂-uitstoot zorgen.”

Geen intrinsieke motivatie of sceptisch over aardgasvrije plannen

Geen van de gesproken bewoners is echt geïnteresseerd in het onderwerp aardgasvrij of duurzaamheid in het algemeen. Toen gevraagd werd wat men dan wel belangrijk vond, antwoordde één bewoner: ‘De camping’. Anderen zijn sceptisch over de effecten van een aardgasvrije woning: ‘Wij gaan van het gas af, maar in Duitsland gaan ze er juist op?’ ‘Wij moeten van het gas af, maar tegelijkertijd gaan ze Schiphol uitbreiden, beetje onzinnig dan’. ‘Nederland is maar zo’n klein landje, als alleen wij dit doen gaat het niets uitmaken.’

De elite legt ons het op

Een bewoner geeft aan het allemaal wordt opgelegd door de elite maar dat het niets oplevert. “En ik vind het gewoon krankzinnig wat onze regering allemaal wil, en wat de EU wil, wat de elite wil. Wij moeten straks elektrisch gaan rijden, we moeten dus van alles en nog wat, het wordt ons gewoon opgelegd, en het levert niets op.”

Aardgas is schone brandstof

Enkele bewoners zijn ervan overtuigd dat aardgas een schone brandstof is voor het verwarmen van woningen. “Er zijn echt ontzettend veel misverstanden rond aardgas. Er wordt tegenwoordig gedaan alsof het een of ander giftig product is wat immense schade aanricht in de wereld, en in het milieu. Maar mensen vergeten een beetje dat aardgas eigenlijk heel erg schoon is, heel erg efficiënt qua energieopwekking, verbranding, reststoffen.”

Aardgasvrij is niet het belangrijkste probleem

‘Ik heb liever een schoon strand en schone vis dan een aardgasvrij huis’, aldus een geïnterviewde.

Aardgasvrije alternatieven zijn ook vervuilend

Niet alle bewoners zijn overtuigd dat de aardgasvrije alternatieven schoon zijn. Ze geven bijvoorbeeld aan dat er voor biomassacentrales veel hout moet worden gekapt. Ze vragen zich af waar dat allemaal vandaan moet komen. Ook over zonnepanelen bestaat bij sommige bewoners twijfel. “Zonnepanelen worden gemaakt in China. Dat wordt onder omstandigheden gedaan waar ook heel veel CO₂ bij vrijkomt.”

Aardgas is omgeven door (geopolitieke) belangen

Enkele bewoners zijn ervan overtuigd dat we met de transitie naar aardgasvrij voor de gek worden gehouden en dat er van hogerhand allerlei belangen spelen die niet met de ‘gewone mens’ worden gedeeld. De wereld zou van deze transitie niet schoner worden. Een bewoner vertelt: “Wij dansen naar de pijpen van de Amerikanen en de NATO en de EU, en nu moeten wij dus van het Russische gas af. Dat is de reden waarom we van het aardgas af gaan. Want de Amerikanen die hebben al gezegd: Nou, dat is prima, dan gaan jullie van het Russische gas, dan komen wij LNG in olietankers over de Atlantische Oceaan brengen. LNG is vloeibaar gemaakt aardgas, dus het is een grote leugen. Wij zijn in Nederland een

beetje ‘Domme Jantje’ aan het uithangen, door tweehonderd miljard euro uit te trekken om maar iedereen van het gas af te helpen, waar je echt helemaal niks mee opschiet.”

3.4.2 *Stap 2: Tam-tam fase*

Zich voor de gek gehouden voelen

Een enkele geïnterviewde geeft aan: “Maar ik heb zoiets van: Ik voel me zo gepiepeld, en eigenlijk voor de gek gehouden, dat ik denk van: Dat kan je je burgers niet aandoen.”

Geen vertrouwen hebben dat warmtenetten rendabel kunnen worden

Er zijn verschillende geïnterviewden die sceptisch zijn over de toekomst van het warmtenet. Ze denken dat het altijd erg duur zal blijven en dat het geen goed, stabiel, betaalbaar alternatief zal zijn voor aardgas.

Klungelige aanpak Aardgasvrij (aan de start van het project)

De geïnterviewden uit de pilot geven aan dat ze in het begin van het proces niet onder de indruk waren van de aanpak van Aardgasvrij Purmerend. Ze gaven aan weinig vertrouwen te hebben in het team, omdat ze in eerste instantie wat klungelig en onervaren op hen overkwamen. Pas later, toen er meer technische experts betrokken werden bij het proces, kregen bewoners meer vertrouwen in de plannen. Deze experts hadden meer aandacht voor de visie van bewoners. Aan de andere kant gaven veel bewoners aan wel begrip te hebben voor de gang van zaken, omdat het team ook met veel nieuwe, soms onverwachte scenario's te maken kreeg en het team ook al doende moest leren.

Stadsverwarming is een monopolie

Er zijn een paar geïnterviewden die moeite hebben met het feit dat Stadsverwarming Purmerend geen concurrentie heeft. Ze zijn straks afhankelijk van één leverancier van warmte. “Die stadsverwarming heeft volgens mij een monopolie. Dus dan moeten ze eerst eens goed bekijken wie dat beheert en hoe dat gaat.”

Negatieve ervaringen met warmtenetten uit het verleden

Versillende geïnterviewden gaven aan zelf negatieve ervaringen met warmtenetten hebben gehad in het verleden. Mensen kregen hun huis niet warm in de winter en zaten daardoor in de kou of moesten bijstoken via een kacheltje. Eén van de geïnterviewden was vanwege een slechte ervaring met een warmtenet van een aardgasvrije wijk in Purmerend verhuisd naar een wijk waar huizen nog wel op het gas aangesloten waren. (Inmiddels moet dus ook deze wijk van het gas af.) Een andere geïnterviewde gaf aan voor aardgasvrije woningen te zijn, maar tegen een aansluiting op het warmtenet.

Warmtepomp maakt veel lawaai in de woning

Een bewoner plaatst kanttekeningen bij de warmtepomp. “Als iedereen hier een warmtepomp zou nemen, dat gaat dus in deze gemeente niet gebeuren. Maar als dat zou gebeuren dan zou het twintig jaar duren voordat elk huishouden er een heeft, twintig jaar. En dan zijn de eerste alweer afgeschreven. En het is een grote lawaaimaker. Ze moeten dus omkist worden, en dan hebben ze minder rendement. Dus nee. Ons land is er nog niet op berekend om in zo’n betrekkelijk korte tijd al deze maatregelen te kunnen, moeten, mogen nemen. Dat kan gewoon niet.”

Leidt tot polarisatie

Een bewoner geeft aan dat aardgasvrij leidt tot polarisatie. “Je ziet nu ook verschillende kampen ontstaan [door aardgasvrij]. De sfeer wordt er niet beter op. Ja, ja. Terwijl je eigenlijk juist door die informatieavonden heel veel burens ontmoet, Dus je zou zeggen, dat geeft ook weer meer een band, dat je weer meer mensen leert kennen in je wijk. Dat is dan weer het positieve daaraan, maar als je dan tot de conclusie komt dat het eigenlijk heel negatief is wat ons geboden wordt, ja. Dan achteraf ben je toch niet blij. Dan is het leuk om weer wat nieuwe burens te kennen, maar de plannen die er zijn, die zijn dan minder leuk.”

Geen vertrouwen in leveranciers

Een bewoner geeft aan: “En als je dus weer voor de tv of per email of wat dan ook allerlei filmpjes ziet met hele blije mensen die dus een warmtepomp hebben aangeschaft of die vloerverwarming hebben gekregen, allemaal elektrisch, blablabla. Dan denk ik: “Ja, jullie worden ervoor betaald”. Het is te gladjes.”

Stadsverwarming is niet duurzaam

Meerdere bewoners geven aan geen voorstander te zijn van stadsverwarming zolang nog brandstoffen worden gebruikt die zij als niet-duurzaam beschouwen. Dit zijn zowel aardgas als de houtsnippers die worden gebruikt. “Zoals hier de stadsverwarming met bio bezig is, nee. Er klopt iets niet in dit warmtenet. Zolang de stadsverwarming nog heel veel aardgas gebruikt dan is het een beetje een schijnoplossing. Een andere bewoner zegt: “Voor zover ik weet, is stadsverwarming niet aardgasvrij”.

Beperk aardgasvrij tot nieuwbouw

“In bestaande bouw wonen voornamelijk oudere mensen, die gaan dit nooit terugverdienen”, zegt één van de geïnterviewden. ‘Het klinkt lullig, ik ben voor het milieu, maar maak nieuwbouw aardgasvrij, daar zitten jonge mensen, hun leven moet nog beginnen. Daar halen ze de kosten er makkelijk uit, ze krijgen korting, subsidies etc. Oude huizen zou je gewoon moeten vervangen door nieuwbouw en niet gaan aanpassen.’

3.4.3 *Stap 3: Bewust worden van persoonlijke situatie*

Past niet in levensfase (te weinig tijd/geld)

Volgens meerdere bewoners hebben met name jongere bewoners weinig spaargeld of financiële middelen om over te gaan op aardgasvrij. Ook niet jonge bewoners denken dat jonge mensen (met kinderen) minder tijd hebben om zich te verdiepen in het onderwerp. Zij werken veel en hebben activiteiten in de avonden, denken geïnterviewden. "Vooral jonge mensen hebben geen belang bij aardgasvrij. Zij hebben pas een nieuw huis, nieuwe cv, vaak beiden werkend. Ik ben gepensioneerd, krijg AOW en pensioen en ik heb net mijn hypotheek omgezet naar een gunstiger tarief", aldus een bewoner.

Elektrisch koken is suboptimaal

Sommige bewoners associëren elektrisch koken met koken op keramische platen. Het duurt lang voordat deze platen zijn opgewarmd en afgekoeld. Men heeft hierdoor ook een negatief gevoel over koken op inductie, terwijl inductieplaten anders werken dan keramische platen. Daar komt bij dat sommige geïnterviewden dol zijn op koken op gas. "Ik ben dol op vuur, op gas. Ik heb lang gespaard voor mijn droomoven, die ga ik niet opgeven." "Veiligheid speelt bij mij geen rol, ik ben kok, ik ben dol op vuur. Als het zover komt, koop ik gewoon een gasfles om op te koken."

Onzekerheid en zorgen over de kosten

Deze barrière speelt voornamelijk bij bewoners van de proeftuin. In de pilotwijk wordt alles voor de bewoners bekostigd. Bewoners uit de proeftuin geven aan dat hoeveel ze uiteindelijk moeten gaan betalen een belangrijke reden zal zijn om wel of niet over te gaan. Bewoners vinden het lastig dat hier nog steeds geen duidelijkheid over is en dat het team Aardgasvrij Purmerend ook niet goed kan aangeven wanneer zij wel kunnen aangeven wat de kosten zullen zijn. "Ik wil niet van het gas af want het kost alle twee de keren geld. Om eraf te raken kost een hoop geld en om die apparatuur aan te schaffen voor de stadsverwarming", aldus een bewoner. Een ander geeft aan: "Het kost heel veel geld en het lever niets op. Het stort mensen in de armoede."

Onbegrip, beperkte kennis over gekozen alternatief

Er zijn verschillende alternatieven voor aardgas. Voor sommige geïnterviewden is de keuze voor een warmtenet niet duidelijk of logisch. Sommigen hebben slechte ervaringen met warmtenetten uit het verleden, of denken dat bijvoorbeeld waterstof een logischere optie zou zijn. 'Er liggen al gasleidingen, waarom gebruiken we die niet voor waterstof?', aldus een bewoner.

Afhankelijk zijn van de VvE

Bewoners die te maken hebben met een VvE vragen zich af wat er gebeurt wanneer zij persoonlijk wel willen overgaan op een aardgasvrije woning, maar de VvE dat als collectief niet ziet zitten. Of wat als de bewoner op de begane grond niet mee wil doen, maar er wel een aansluiting door zijn woning heen moet lopen om bij andere woningen te komen? Bewoners hebben het idee in ieder geval deels afhankelijk te zijn van wat de VvE besluit. Er kan veel variatie zitten in de leden van een VvE. Sommigen zijn bijvoorbeeld kapitaalkrachtiger dan anderen. "Mensen met een niet-Nederlandse achtergrond zijn soms ook lastiger te betrekken omdat ze zich minder bezighouden met het onderwerp of het niet altijd even goed begrijpen", aldus een bewoner. Verder zijn sommige bewoners meer betrokken dan anderen. Een bewoner geeft aan dat er ook veel minder onderling contact is in zijn flat dan eerder door het snellere verloop. Een bewoner geeft aan dat er minder sociale cohesie is in het gebouw wat een onderling besluit ook kan bemoeilijken.

Onduidelijkheid over wat het betekent in de woning (met name in flats)

Een aantal gesproken bewoners die onderdeel uitmaken van een appartementencomplex gaven aan nog weinig duidelijkheid te hebben over hoe een aardgasvrije woning er voor hen uit zou gaan zien. De modelwoning aan de Gasinjetstraat is een rijtjeswoning en is niet echt een goed voorbeeld hoe het er in een flat uit gaat zien.

3.4.4 *Stap 4: Keuze voor oriënteren, afwachten of actieve weerstand*

Gemeente moet eerst de wijk opknappen

Een bewoner vindt dat de gemeente eerst de wijk moet opknappen voordat hij in zijn huis gaat investeren. Hij zou zijn huis dan eerder verkopen. "Als de gemeente eerst onderhoud pleegt en zorgt dat de wijk wat netter is, dan kunnen we verder praten, maar op dit moment gaat het 'm niet worden. Ik denk dat het bij elkaar hoort. Ik denk dat ik eerder mijn huis zou verkopen dan dat ik er groot onderhoud aan zou doen, omdat ik het hier gewoon verpauperd vind. Daar vind ik wel wat van."

Gevoel geen keuze te hebben

Er zijn enkele bewoners die los van de discussie – "Wil ik over op een aardgasvrije woning? - zich verzetten tegen het proces. Ze hebben het gevoel geen keuze te hebben. Op de vraag zou u dan liever niet aardgasvrij wonen antwoordt een bewoner: "Daar gaat het niet om. Het gaat erom dat ik geen keuze heb".

Als voorwaarde om te mogen starten met de aardgasvrije pilot, stelde de gemeente Purmerend de voorwaarde dat minimaal 50% van de bewoners hier open voor zou staan. Door middel van een intentieverklaring konden bewoners aangeven positief of negatief tegenover dit initiatief te staan. Het team van Purmerend Aardgasvrij heeft vervolgens, aldus een bewoner, "flink gelobbyd" in de wijk. Bij sommigen schoot deze aanpak in het verkeerde keelgat. Eén bewoner zei dat het leek als het team op een 'missie' was om iedereen te overtuigen. Deze voelde zich onder druk gezet om de intentieverklaring te ondertekenen. Het moest allemaal 'erg snel'.

Besluit is al genomen

Sommige bewoners hebben het gevoel dat ze geen inspraak meer hebben in de beslissing wel of niet over te gaan op een aardgasvrij alternatief. "Ja, je wordt wel uitgenodigd voor informatieavondjes, maar ja. Ik heb toch het idee dat dat ook allemaal dingen zijn die in feite al min of meer wel beslist zijn. Want je krijgt wel mooie tekeningen voor je neus, maar in principe is het wel zo dat de beslissingen allang genomen zijn", aldus een bewoner.

Er alleen voor staan (als oudere)

Een geïnterviewde die alleen woont, geeft aan dat ze stress ervaart doordat ze soms niet goed weet wat er allemaal gebeurt in de transitie naar aardgasvrij. "Er staan dan ineens mensen op mijn oprit, wijzen fronsend naar mijn huis en ik heb geen idee wat ze daar doen." Een andere geïnterviewde denkt dat het lastiger is voor mensen die alleen wonen, omdat ze niemand hebben met wie ze de onzekerheid en stress kunnen delen, of weglachen. "Het is denk ik ook lastiger voor oudere mensen".

Eigen inbreng technische (on)mogelijkheden worden niet gehoord

Meerdere bewoners geven aan dat Stadsverwarming Purmerend in eerste instantie had besloten om de omvormers bij bewoners in de meterkast te plaatsen. Volgens de bewoners was dit geen geschikte plaats omdat de meterkast volgens hen hier te klein voor was. Meerdere geïnterviewden gaven aan dat er gedurende dit proces weinig aandacht was voor de kennis van de bewoners zelf: zij gaven al snel aan dat een dergelijke constructie niet zou passen. Pas in een later stadium werden er technici betrokken bij de gesprekken en werd er een andere plek gezocht voor de omvormer.

Geen lening willen afsluiten

Een bewoner geeft aan over onvoldoende budget te beschikken en ook geen lening te willen afsluiten. "Nou, nee hoor. Ik sta er op zich wel voor open maar het budget laat het niet toe. Er zijn wel subsidies maar die zijn niet kostendekkend en ik ga er geen lening voor afsluiten dus daar strandt het een beetje. Ik heb begrepen dat Purmerend heel graag de eerste stad wil zijn die aardgasvrij is, dus laat ze maar over de brug komen bij de gemeente."

Geen ruimte om andere oplossingen dan het warmtenet te verkennen

Bewoners hebben het gevoel dat er alleen wordt gesproken over warmtenetten. "Er zijn genoeg alternatieven zoals zonnepanelen, warmtepompen, maar daar wordt vrij weinig over gesproken, ook tijdens de informatieavonden niet. Nou, het klinkt een beetje als stadsverwarming maffia, want het wordt bijna niet genoemd. En als je vragen hebt dan is het van: "Dan moet je maar naar een warmteleverancier zoeken die daarin gespecialiseerd is". Dat noem ik niet een aardgasvrij traject."

3.4.5 *Stap 5: Oriënteren*

Voor deze stap zijn geen barrières naar voren gekomen.

3.4.6 *Stap 6: Keuze voor een oplossing*

Voor deze stap zijn geen barrières naar voren gekomen.

3.4.7 *Stap 7: Wonen in een huis waar werkzaamheden plaatsvinden*

De verbouwing was rumoerig

Een bewoner die al de verbouwing van zijn woning heeft meegemaakt geeft aan dat deze “verschrikkelijk rumoerig” was.

Veel mensen over de vloer

Een bewoner die al de verbouwing van zijn woning heeft meegemaakt geeft aan dat er “heel veel mensen over de vloer kwamen”. Hij ervaaarde dit als “gewoon heel erg lastig. Je was je privé kwijt.”.

3.4.8 *Stap 8: Wonen in een (deels) aardgasvrije woning*

Voor deze stap zijn in dit onderzoek geen barrières naar voren gekomen.

3.4.9 *Stap 9: Ambassadeur zijn*

Voor deze stap zijn in dit onderzoek geen barrières naar voren gekomen.

4 Resultaten Zwijndrecht

Dit hoofdstuk begint met een beschrijving van de perceptie van Zwijndrecht-Noord door bewoners (zie Paragraaf 4.1). Paragraaf 4.2 beschrijft wensen van bewoners voor de wijk. Paragraaf 4.3 bevat een beschrijving van de drijfveren die bewoners ervaren tijdens de verschillende stappen van de klantreis naar aardgasvrij wonen. Paragraaf 4.4 bevat een overzicht van de barrières die bewoners ervaren tijdens de stappen van de klantreis naar aardgasvrij wonen. Paragraaf 4.5 beschrijft hoe bewoners benaderd willen worden over aardgasvrij wonen.

4.1 Perceptie van Zwijndrecht-Noord door bewoners

De wijk Zwijndrecht Noord is een gemixte wijk, qua woningbezit (koopwoningen en sociale woningbouw), etniciteit en voorzieningen. De beleving van de wijk door bewoners is afhankelijk van de specifieke locatie in de wijk (bijvoorbeeld welke kant van de Koninginneweg). Waar de grens van de wijk loopt, is voor een aantal bewoners niet helemaal duidelijk. De perceptie is dat de duurdere huizen geen onderdeel van de wijk zijn.

Bewoners noemen een aantal praktische zaken als reden waarom ze zich gevestigd hebben in Zwijndrecht-Noord. Eén van de redenen is de ligging van de wijk. De wijk ligt vlakbij het treinstation Zwijndrecht, de snelweg en het ziekenhuis. Ook noemen bewoners voorzieningen zoals meerdere scholen, een kerk, twee winkelcentra, een wijkcentrum en enkele speelvoorzieningen (twee speeltuinen en een voetbalkooi). Overige praktische zaken zijn familie en vrienden die in de buurt wonen. Verder noemen bewoners dat Zwijndrecht een fijne, rustige buurt is terwijl de stad (en andere steden) dichtbij zijn. Daarnaast geeft een aantal bewoners aan dat het ook gemakkelijker was om een woning te krijgen in deze wijk dan in overige plekken in de omgeving. Ook is de wijk redelijk groen. Afval wordt door een aantal bewoners wel aangemerkt als een verbeterpunt. Bewoners geven aan dat er te weinig openbare prullenbakken zijn of dat mensen hun afval niet in de prullenbak gooien.

Bewoners omschrijven de buurt als rustig, gezellig, leuk hoewel er ook drukke plekken zijn. Sommige bewoners hebben hier last van. Zij hebben last van geluidsoverlast, afval op straat, toenemende verkeersdruk en ergeren zich aan hangjongeren. Sommige wijkbewoners vinden wat meer levendigheid in de wijk juist leuk. Anderen voelen zich vervreemd en zijn voornemens om te vertrekken. Een enkeling ziet het bestaan van hangjongeren juist als kans. Volgens deze bewoner zijn hangjongeren sociaal kapitaal in de wijk. "Er is veel verloren talent. Hoe ik nu bij het winkelcentrum sta, ik zie heel veel jongens gewoon niks doen en dat vinden wij heel jammer." Deze bewoner zou graag het buurtcentrum ('Xiejezo') willen benutten als locatie om jongeren iets te leren wat bij hun leefwereld past, thaiboksen bijvoorbeeld. In het wijkcentrum worden er geen activiteiten georganiseerd voor jongeren.

Bewoners houden het contact met (een beperkte kring) burens of zijn meer op zichzelf gericht, op een enkeling na. Het is mogelijk om een kopje suiker te lenen bij burens, maar "de deur wordt niet platgelopen". In voorgaande jaren waren er buurtfeesten, maar nu niet meer. Bewoners noemen niet een aspect wat 'typisch

Zwijndrechts is'. Een bekend gezicht in de buurt is 'de Ridder van Zwijndrecht', een buurtbewoner die altijd verkleed gaat als ridder.

4.2 Wensen voor de wijk

Wijkbeleving is persoonlijk. Wat er voor nodig is om de wijk te verbeteren ook. Desalniettemin komen er uit de (straat)interviews een aantal wensen naar voren. Voor stakeholders in de buurt kunnen wensen voor de wijk dienen als aanknopingspunten voor initiatieven met betrekking tot aardgasvrij wonen ('mee-koppelkansen'). Een overzicht van de wensen staat in de onderstaande tabel.

Tabel 5: Overzicht van wensen voor de wijk

Wens	Quote	Behoefte
Speeltuinen	"[De wijk zou] wel iets meer voor kinderen gericht mogen zijn denk ik. Er zijn niet zo veel speeltuinen bij ons in de buurt."	Vermaak voor kinderen
Hangplaatsen	"Activiteiten voor jongeren zou leuk zijn."	Vermaak voor jongeren
Minder afval	"Er ligt vaak rotzooi buiten; kinderwagens, koelkasten en ander spul, niet eens waarneembaar wat het is. Het staat ook in bepaalde straten en ook bij ons in de hoek."	Schonere leefomgeving
Meer groen	"Ik zou echt heel graag willen dat er meer zonnepanelen komen. Maar vooral meer groen. Want groen geeft ons zuurstof en maakt ons blij. Dus ik wil wel een pleidooi houden voor veel meer bomen hier."	Natuurlijke omgeving
Winkelcentrum opgeknapt	"Ik zou dit winkelcentrum een beetje meer op gaan knappen. En leukere winkels."	Aantrekkelijkere voorzieningen
Horeca/uitgaansgelegenheden	"Ik zou meer winkels willen, meer horeca, meer uitgaansgelegenheden. En wat drukker en gezelliger en meer mensen."	Levendigheid
Opknappen huizen	"Er is hier veel snelbouw uit de jaren vijftig. De nieuwe sociale huurwoningen en al dat naoorlogse, wat snel is gebouwd, moet verdwijnen. Het zou wel stijlvoller kunnen zijn."	Aantrekkelijke omgeving
Informatie van de gemeente	"Het verkeer loopt vast omdat een straat is dichtgezet na klachten van bewoners. Daar word je als bewoner totaal niet in meegenomen of geïnformeerd dat het dicht gaat. Dat is jammer, gemiste kansen. Nu luistert de gemeente naar 10 mensen die klagen naar het straatje en nu zit het dicht en loopt het door een ander straatje."	Vertrouwensrelatie
Dertig kilometer zone	"Mensen moeten wat zachter rijden voor de veiligheid in de buurt."	Verkeersveiligheid
Minder hangjongeren	"Er hangt heel veel hangjeugd en zo. Dat is ook een dingetje waarom ik hier 's avonds niet graag kom."	Veiligheid
Ontmoetingsplek	"Een plek, waar we kunnen zitten koffiedrinken en praatjes maken en muziek luisteren. Geen kroeg of zo. Een plek voor volwassenen."	Sociale cohesie

Verder zijn er ook bewoners die juist een positieve beleving hebben van een aantal van bovenstaande thema's. Deze bewoners noemen juist het groen in de wijk, veel speelplekken, aanbod van winkels en activiteiten in het buurthuis aantrekkelijk aan het wonen in Zwijndrecht- Noord.

4.3 Resultaten: drijfveren

In deze paragraaf koppelen we de genoemde drijfveren aan de verschillende stappen van de klantreis.

4.3.1 Stap 1: Bewust worden van aardgasvrij als thema

Uiteindelijk moeten we toch verplicht van het gas af

Sommige bewoners geven aan dat ze de stap naar aardgasvrij wonen zullen maken op het moment dat het moet. Zo wordt er aangegeven: "Ja, ik heb, zo zit ik een beetje in elkaar. Ik laat het op me af komen. Ik kan zo met alles meewaaien. Als iets moet dan moet dat." Ook wordt gezegd: "Met dat je echt verplicht over te gaan op, dat is voor mij het moment zelf om er aan te geloven."

Solidariteit met Groningen

Een aantal bewoners noemt Groningen als reden om stappen te zetten op het vlak van aardgasvrij wonen. "Ja, ik vind de gaskraan moet dicht. Er moet naar de Groningers worden geluisterd."

Milieu-overweging

Meerdere bewoners geven aan dat ze dingen willen doen voor het milieu. Eén bewoner zegt: "Ik denk wel dat hoe wij nu met de energie om gaan dat dat niet goed is voor de planeet. Dus ik geloof wel dat het zin heeft om het uiteindelijk te doen, snap je wat ik bedoel?" Een ander zegt: "Dan moet het allemaal elektrisch gaan worden hè. Is wel beter voor het milieu."

Opdracht vanuit het geloof

Een enkele bewoner geeft aan dat het een opdracht is vanuit het geloof om goed voor de aarde te zorgen. Deze bewoner zegt: "We hebben als Christenen een opdracht gekregen om goed voor de aarde te zorgen. De aarde hebben we van God gekregen, omdat God het wil. Iedere Christen vult dat in op zijn of haar eigen manier. Daarom zijn het juist de Christenen die veel zonnepanelen hebben hier."

Gezondheid

Een enkele bewoner heeft gezond blijven leven als motivatie om van het aardgas te gaan: "Als dat voor onze planeet beter is dan moeten we dat zeker doen. Als we met z'n allen alles kunnen blijven doen en daar de wereld schoner houden en als al het aardgas is. We willen hier met z'n allen gezond blijven leven dus dan zal dat toch beter moeten."

4.3.2 Stap 2: Tam-tam fase

Alternatief moet minstens even goed zijn

Een enkele bewoner geeft aan dat hij de stap naar aardgasvrij wonen wil maken zolang hij er geen nadelige gevolgen van ervaart ten opzichte van de huidige situatie. Deze bewoner geeft aan: "Als het gewoon duurzaam is dan kijken we of

dat geen nadelige gevolgen heeft voor onszelf die thuis wonen. Bijvoorbeeld dat er niet ineens stroom uitvalt of dat soort dingen. Dat vind ik wel dan te ver gaan. Maar als het bijvoorbeeld aangepast wordt door zonnepanelen of iets, ja dan heb je gewoon stroom op de natuurlijke manier.”

4.3.3 *Stap 3: Bewust worden van persoonlijke situatie*

Meeliften met initiatieven

Sommige bewoners geven aan dat ze meegaan als er een stap wordt gezet er. Eén bewoner zegt: “Ik bedoel, elke manier is prima voor mij. Want zodra er een stap wordt gezet, ga ik mee.”

4.3.4 *Stap 4: Keuze voor oriënteren, afwachten of actieve weerstand*

Aantrekkelijke investering

Verduurzamen kan ook een aantrekkelijke manier zijn om geld dat je over hebt te investeren. Eén bewoner verwoordt dit als volgt: “Wat centen die je over hebt, ja wat doe je er mee? We zetten het op de bank of probeer je er op een andere manier rendement aan te geven? Dat laatste hebben we gedaan en we hebben er zonnepanelen voor aangeschaft, en dat is op energie.”

Kans om wijk te verbeteren

Een enkele bewoner geeft aan dat aardgasvrij wonen gecombineerd kan worden met andere opgaven in de wijk. Deze bewoner zegt: “Maak de buurt vriendelijker en veiliger.”

Klimaatneutraal willen worden

Een bewoner heeft veel stappen gezet om de woning klimaatneutraal te maken. Deze bewoner had veel technische kennis en regelde de warmteregulering in de woning zelf, inclusief zonnepanelen en warmtepompen.

Stap 5: Oriënteren

Als collectief stappen zetten

Een enkele bewoner vraagt zich af of het ook mogelijk is om dingen samen te doen zodat het minder energie kost. “Is het mogelijk om als collectief iets te doen? Voor de mensen zelf kost het veel energie. Zorg er voor dat huizen isoleren en van het gas af collectiever kan.” Een andere bewoner zegt: “Met zijn allen is het vaak wat goedkoper. Sommige dingen kun je niet alleen.”

Kostenbesparing door energiebesparing

Door te investeren in energiebesparing kun je geld besparen. Een bewoner zegt hierover: “Ik bedenk me opeens dat we voor en achter dubbele beglazing hebben gedaan en isoleerbolletjes tussen de spouwmuur. Die investering hebben we ook gedaan. Dan stook je ook minder.”

Waardevermeerdering woning

Een paar bewoners geven aan dat ze het nemen van duurzame maatregelen zien als waardevermeerdering van hun woning. “Ik wil mijn huis goed op de markt brengen als het zover is, daarom neem ik

verduurzamende maatregelen. Zodat, als ik het verkoop, het is verbeterd. Moet ook wel in de markt.”

4.3.5 *Stap 6: Keuze voor een oplossing*

Salderingsregeling

Lagere energierekening door de opbrengst van zonnepanelen noemt een bewoner een “win-win situatie”. De salderingsregeling (waarbij de geleverde energie die opgewekt is door zonnepanelen afgetrokken wordt van de energierekening) maakte het zo aantrekkelijk voor een bewoner om zonnepanelen te nemen.

4.3.6 *Stap 7: Wonen in een huis waar werkzaamheden plaatsvinden*

In dit onderzoek zijn voor deze stap geen drijfveren naar voren gekomen.

4.3.7 *Stap 8: Wonen in een (deels) aardgasvrije woning*

In dit onderzoek zijn voor deze stap geen drijfveren naar voren gekomen.

4.3.8 *Stap 9: Ambassadeur zijn*

In dit onderzoek zijn voor deze stap geen drijfveren naar voren gekomen.

4.4 **Resultaten: barrières**

In deze paragraaf koppelen we de genoemde barrières aan de verschillende stappen van de klantreis.

4.4.1 *Stap 1: Bewust worden van aardgasvrij als thema*

Onduidelijkheid over waarom we van het gas gaan

Een bewoner geeft aan dat zij eigenlijk niet weet waarom we van het gas afgaan. “Ja, waarom gaan we eigenlijk van het van gas af? (...) Misschien een domme vraag.”

Het echte verhaal wordt niet verteld

Een bewoner zegt: “Ze [de overheid] moeten vertellen hoe het echt zit. Geen propaganda.” Mooi weer spelen door de (rijks)overheid en zeggen dat “de energietransitie” fantastisch is terwijl de energietransitie ook nadelen met zich mee brengt (zoals hoge kosten en technologische mankementen) wordt door deze bewoner niet gewaardeerd. Genoemde voorbeelden zijn de warmtepomp die veel duurder blijkt te zijn dan verwacht, het Nul-op-de-meter concept wat in de praktijk niet haalbaar lijkt te zijn. Het resultaat hiervan is dat de bewoner wacht totdat de energietransitie een verbetering met zich mee brengt.

Aardgas is schone brandstof

Een bewoner vindt dat aardgas geen vuile brandstof is. Deze bewoner zegt: “Aardgas, tuurlijk het is een fossiele brandstof maar het is nog steeds geen vuile brandstof. Althans, niet zo vuil als dat benzine of aardolie is.”

Grotere landen doen nauwelijks iets, waarom dan Nederland als klein land wel
Meerdere bewoners geven aan dat andere, veel grotere landen dan Nederland meer moeten doen. Ze vragen zich af wat het kleine Nederland kan bijdragen. Bewoners zeggen hierover onder meer: “We “moeten” dat en dat met aardgasvrij, maar waar dwing je mensen naartoe? Laat de grotere landen, rijkere of de industrie meer doen. Ik denk soms, waar zijn we in Nederland mee bezig? Het is een druppel op een gloeiende plaat. Wat stellen wij voor? Er zijn zoveel grotere landen die nauwelijks iets doen.”

4.4.2 *Stap 2: Tam-tam fase*

‘Men’ kiest voor de verkeerde oplossingen

Een paar bewoners vraagt zich af of er wel wordt gekozen voor het juiste alternatief. Een bewoner geeft het volgende aan: “Ja, ik wil het wel doen. Ik wil dat best doen, alleen dan kies ik eerder voor waterstof. Maar niet met boilers en onzin, want dat werkt niet. Sorry dat ik het zeg, maar zo zie ik het. Op zich goed, maar dan moet er wel met goede alternatieven gekomen worden. Nou, het meest simpele is, ons aardgasnet ligt er al. En die is geschikt voor waterstof. Mijn ketel kan aangepast worden, want ik heb een nieuwe. En daar heb ik naar gekeken, dat die zo aangepast kan worden naar waterstof. En dat is de oplossing voor mij.”
Een andere bewoner ziet de rivier als bron van bron van energie.

Installateur geeft aan dat het nog lang gaat duren

Een bewoner geeft aan dat de installateur heeft aangegeven dat het allemaal nog lang gaat duren. De CV ketel moet na 18 jaar worden vervangen. De bewoner geeft aan dat hij daarom de ketel maar gewoon gaat vervangen.

Onvoldoende financiële middelen

Een aantal bewoners geeft aan dat het wel mogelijk moet zijn om te verduurzamen. Een bewoner verwoordt dit als volgt: "Als ik dat moet gaan verbouwen om van het aardgas af te kunnen komen, dan ben ik gewoon uiteindelijk ben ik in tienduizenden euro's kwijt. Dan ben ik misschien 30.000 euro kwijt minstens. Dat kan ik niet zomaar opbrengen." Een andere bewoner zegt: "Ik denk dat heel veel mensen zeggen: het kost mij niets meer in 5-10 jaar dat mensen best wel willen overstappen. Maar het moet ook financieel haalbaar zijn."

Een bewoner vraagt zich af hoe bewoners op hogere leeftijd de investering nog kunnen terugverdienen: "Kijk, als je iemand van 25, 30 bent en die schaft zo'n ding [warmtepomp] aan, oké dan gaat het op lange termijn dat wel opbrengen. Maar iemand die op gevorderde leeftijd is die verdient dat nooit meer terug, nooit meer."

Een paar bewoners benoemen de hoge kosten van een warmtepomp. Een bewoner zegt hierover: "Ik hoor tot nu toe meer nadelen dan voordelen van gebruikers. Of je krijgt de hele dure warmtepompen die meters diep de grond in gaan. Dan praat je over investeringen van €40,000,-, dat ga ik niet doen." Ook wordt de vraag gesteld of de warmtepomp technologie nu niet te duur is doordat de technologie nog in de kinderschoenen staat: "Want op het moment is het natuurlijk gewoon heel veel geld voor warmtepompen en dingen. Ik heb het idee dat het allemaal nog redelijk in de kinderschoenen staat en dat het daardoor gewoon echt duur is. Dingen die in de kinderschoenen staan, moet je er niet doorheen duwen." Verschillende bewoners geven aan dat ze vinden dat er financiering geregeld moet worden. Zo zegt een bewoner: "Je moet financieel tegemoet komen. Meer dan 50% van de Nederlanders heeft nul spaarrekening. Hoe ga je die mensen allemaal verplichten?". Ook noemt een bewoner een huidige regeling: "Er zijn subsidies, zoals de verduurzamingslening van SVn. Als je je huis aanpakt, krijg je een lening van de staat. Goede lening, je moet het terugbetalen."

Ook geeft een bewoner aan dat als de gemeente meefinanciert de burger dit uiteindelijk toch weer merkt in een verhoging van de kosten. "Je moet bedragen rond de 7.000 euro investeren. Dat gaat de gemeente niet betalen. Waar komt dat geld van de gemeente dan vandaan? Ook weer bij ons. En wat doet de gemeente dan? Die gaat gewoon de belastingen verhogen."

Voor minder draagkrachtige bewoners zou een oplossing geregeld moeten worden: "Ik zou graag dat ze een potje of zo hebben voor de mensen die het niet kunnen betalen maar die gewoon in een situatie zitten dat ze gas hebben. Maar dat zou toch wijkgericht kunnen? Want het is ook wel een wijk... Dit is ook best wel een wijk waar best wel ook, minder inkomsten mensen, of van een uitkering moeten leven."

Een aantal bewoners geeft aan dat de kosten helemaal niet bij de burger mogen liggen. Een bewoner zegt hierover “En niet dat de rekening bij de burger gelegd gaat worden, wat nu dus eigenlijk wel het geval is.” Een andere bewoner zegt: “Het moet duidelijk zijn dat er geen extra kosten zijn voor de burger. Dat Nederland dat wil, prima. Maar elke gemeente, deelgemeente, provincie bepaalt wat ze dan doen. Die kosten moeten niet bij de burger liggen. Als de overheid keuzes oplegt, moet dat niet bij de burger liggen, maar dat moet bij de netwerkbeheerder liggen. Vanuit TenneT moet dat openbaar gebeuren.”

Vraagtekens bij de realiseerbaarheid in type woningen

Een bewoner geeft aan dat het lastig is om de specifieke woningen in de wijk van het aardgas te halen: “Jaren ’60 woningen in dit gebiedje, Noord, dat wordt wel een probleem eigenlijk.” Een andere bewoner zegt: “Ik denk dat dat nog niet te realiseren is. Ik denk niet dat het mogelijk is al omdat er gewoon te veel aanpassingen nog gedaan moeten worden, zeker in die oude wijken om dat allemaal voor elkaar te krijgen. Het is een beetje hetzelfde als met dat asbestvrij en dat soort dingen. Iemand komt met een idee en dan zetten ze daar een datum aan, maar dat blijkt in de realiteit meestal niet haalbaar te zijn.”

Warmtepomp is niet volwassen

Een paar bewoners geeft aan dat warmtepompen nog niet goed werken. Zo zegt een bewoner over de warmtepomp: “En als we over moeten gaan op zo’n warmtepomp. Ik zou niet de eerste zijn die er voor zou kiezen. Ik denk dat eerst alle kinderziektes er uit moeten gaan en er ervaringen moeten komen waardoor zo’n product steeds meer wordt verbeterd. En betaalbaarder wordt. Ik zou echt geen koploper zijn”. Een andere bewoner zegt: “Al die huizen (nul op de meter) gaan allemaal nat. Met zo’n waterpomp.”

4.4.3 *Stap 3: Bewust worden van persoonlijke situatie*

Er is geen echte inspraak mogelijk

Een aantal bewoners geeft aan dat de gemeente doet alsof er nog inspraak mogelijk is maar dat de plannen al klaar liggen. Een bewoner formuleert het als volgt: “De gemeente doet alsof ze veel luisteren naar bewoners. Maar hebben hun eigen visie klaarliggen. Dat komt omdat het heel complex is. Het gebeurt veel te vaak dat de gemeente doet alsof ze luistert en het dan niet doet.”

Elektrisch koken is suboptimaal

Meerdere bewoners benoemen de voordelen van op gas koken en geven aan dat elektrisch koken nadelen heeft. Zo zegt een bewoner: “Met gas kan je makkelijk hard of zacht zetten. Met elektrische kookplaat kan je dat niet echt instellen, of het is hard of helemaal zacht.” Een andere bewoner zegt: “Mijn broertje heeft inductie, ik kan er niet op koken. Verschrikkelijk, die platen. Andere pannen nodig. Ik dacht, ik ga nog 10 jaar van mijn gas genieten. Dan hoef ik niet te wennen. Gewoon hoog of laag zetten. Ik heb een hele grote van 90 cm met een enorme wok brander. Ik had altijd een heel klein gasfornuisje en met Indonesische rijsttafels dan paste het niet, maar nu ga ik los. Ik kon ook kiezen uit 75 cm en nee ik koos 90 cm.”

Nieuwe manier van verwarmen is minder comfortabel

Een aantal bewoners vindt dat een nieuwe manier van verwarmen minder comfortabel is. Een bewoner geeft aan: "Ik denk dat, als je elektrisch gaat stoken dat het minder comfort is. Ik weet uit ervaring, dat is niet vergelijkbaar. Minder rendement en minder comfort. Elektrisch is niet haalbaar, niet op deze manier." Een andere bewoner geeft aan geen afstand te willen doen van zijn huidige manier van verwarmen met een allesbrander: "Er staat wel een allesbrander in de woonkamer. Je kan er van alles ingooien, hout. Wordt het lekker warm. Lekker vuurtje stoken. Zeker heel slecht voor het milieu, wel lekker warm."

Geen of onvoldoende informatie vanuit gemeente

Een aantal bewoners geeft aan dat er geen of onvoldoende informatie wordt gegeven vanuit de gemeente. Een bewoner zegt: "Zou toch zo'n gemeente veel meer met de informatie moeten komen en aantrekkelijk maken om zo'n informatie avond te geven. Om mensen daar warm voor te maken en mee te denken dat je met z'n allen daar voor kan gaan. Ja!"

Een bewoner geeft aan meer te willen weten over de planning: "Laat ze [de gemeente] maar met een plan komen [i.p.v. brief/gesprek]. [ik zou willen weten] hoe ze te werk willen gaan, hoelang het duurt, dat soort dingen. [Het is leuker als] ik er zelf geen nadelen aan ondervind."

Onvoldoende kennis

Verschillende bewoners geven aan dat ze onvoldoende kennis hebben. "Ik vind het ook wel ingewikkeld. Ik heb me er ook niet in verdiept. Ik ben er niet in thuis. Dan ga ik erover lezen en zag ik van een elektrische waterpomp en hybride en dan voel ik me een beetje dommig. Want ik weet niet precies hoe het werkt." Een andere bewoner zegt: "Als ik misschien concreet zou weten hoe ik dat zou moeten doen zou ik het [stappen om aardgasvrij te wonen] misschien wel doen, maar ik zou nu niet weten waar ik zou moeten beginnen."

Een bewoner zegt: "De drukte van de gewone week houdt me tegen. Als ik even tijd heb voor mezelf ga ik liever een boek lezen of lekker uit eten of een serie kijken dan het hele internet om me daarmee bezig te houden. Dan heb ik dat in mijn hoofd geen ruimte voor zoiets. Ik vind het niet een hele leuke besteding van mijn vrije tijd. Want waar moet je beginnen?"

Opzien tegen hoeveelheid werk en ongemak

Een paar bewoners geeft aan dat de overgang naar aardgasvrij ongemak geeft: "Op het moment met de jonge gezinnen, je huis ligt overhoop, dat daar wel over nagedacht wordt." Een andere bewoner zegt: "Naja kijk natuurlijk, ik wil ook een schonere planeet. Maar als ik kijk naar mijn persoonlijke beleving, dan heb ik een huis uit 1965 met houten vloeren en dan moet je alles verbouwen, echt alles verbouwen voordat je hem kan installeren."

Onzekerheid over salderingsregeling

Een bewoner geeft aan dat onzekerheid over de salderingsregeling hem weerhoudt om stappen te zetten.

Stap 4: Keuze voor oriënteren, afwachten of actieve weerstand

In dit onderzoek zijn voor deze stap geen barrières naar voren gekomen.

4.4.4 *Stap 5: Oriënteren tot en met 8 Wonen in een (deels) aardgasvrije woning*

In dit onderzoek zijn voor deze stappen geen barrières naar voren gekomen.

4.4.5 *Stap 9: Ambassadeur zijn**Negatieve ervaring met warmtepomp*

Een bewoner geeft aan dat hij uit ervaring heeft geleerd dat warmtepompen niet toereikend zijn. Het comfort is te weinig in vergelijking met verwarmen met aardgas. Voor een volgende woning zou waterstofgas interessant zijn.

4.5 Benaderwijze

Bewoners van Zwijndrecht gaven aan hoe ze willen worden benaderd in verband met aardgasvrij wonen. Hierbij kwamen impliciet een aantal behoeftes naar voren, zoals helderheid over het proces, tijdelijke inlichting en informatie op maat. Deze behoeftes zijn door de onderzoekers gedestilleerd.

Behoeftes

- Duidelijkheid
- Tijdige inlichtingen over plannen gemeente
- Informatie achteraf kunnen teruglezen
- Niet te veel contact momenten aan de deur
- Concrete tips voor woning(type)
- Goede informatie
- In kunnen spelen op plannen en tijdslijn voor de gemeente
- Weten dat iedereen het aangaat en dat iedereen moet meedoen (tegen het “sucker effect”)
- Laagdrempelige benadering die past bij de wijk.

Communicatiemiddelen

- Brief
- (Collectief) huisbezoek
- Gesprek
- Folder
- Bericht in de nieuwskrant
- Mail
- Bericht in overheidsapp
- Sociale media
- Aardgasvrij feest
- Nieuws
- Reclames op tv
- Rapporten van kennisinstanties
- Rap van een bekende Nederlandse rapper
- Reeks gesprekken met experts met praktische informatie
- Dagelijkse herinnering (nudge) op straat voor herinnering aan dagelijkse toepassing.

5 Analyse

Dit hoofdstuk bevat een analyse van de drijfveren en barrières die naar voren zijn gekomen in de gesprekken met bewoners in Purmerend en Zwijndrecht. Paragraaf 5.1 bevat een analyse van de gehele klantreis. In paragraaf 5.2, paragraaf 5.3 en paragraaf 5.4 wordt ingezoomd op de drijfveren en barrières tijdens respectievelijk de eerste stappen van de klantreis, de middelste stappen en de laatste stappen. Paragraaf 5.5 bevat een overzicht van zaken die opvallen wanneer we de acties van de gemeenten en opvattingen van bewoners naast elkaar leggen. Deze paragraaf is geen evaluatie van de aanpak in Purmerend, maar is een beschrijving van mogelijke relaties tussen de acties van de gemeente en de drijfveren en barrières die een rol spelen bij bewoners.

5.1 De gehele klantreis: aandacht, mogelijkheid en intentie

Bewoners doorlopen naar aardgasvrij wonen een klantreis die bestaat uit negen stappen (zie Hoofdstuk 2 “Klantreis naar een aardgasvrije woning”). Tijdens deze stappen spelen verschillende drijfveren en barrières een rol. Tabel 6 toont het overzicht van het aantal drijfveren en barrières per stap van de klantreis dat in het onderzoek in Zwijndrecht en Purmerend naar voren kwam.

Voor de stappen 1 “Bewust worden van aardgasvrij als thema” tot en met 4 “Keuze voor oriënteren, afwachten of actieve weerstand” zijn de meeste drijfveren en barrières naar voren gekomen. Dit kan samenhangen met het feit dat de meeste bewoners die we hebben gesproken zich nog in deze stappen van de klantreis bevinden.

Er zijn meer barrières gevonden dan drijfveren. De meeste barrières zijn gekoppeld aan Stap 2 “Tam-tam fase”.

Tabel 6: Overzicht van het aantal drijfveren en barrières per stap van de klantreis

	Drijfveren	Barrières	Totaal
Stap 1 Bewust worden van aardgasvrij als thema	8	10	18
Stap 2 Tam-tam fase	3	15	18
Stap 3 Bewust worden van persoonlijke situatie	5	12	17
Stap 4 Keuze voor oriënteren, afwachten of actieve weerstand	8	7	15
Stap 5 Oriënteren	7		7
Stap 6 Keuze voor een oplossing	2		2
Stap 7 Wonen in een huis waar werkzaamheden plaatsvinden	1	2	3
Stap 8 Wonen in een (deels) aardgasvrije woning			
Stap 9 Ambassadeur zijn		1	1
totaal	34	47	81

De volgende drijfveren en barrières zijn zowel door bewoners in Purmerend als in Zwijndrecht genoemd:

- Solidariteit met Groningen (Stap 1 Bewust worden van aardgasvrij als thema, drijfveer)
- Uiteindelijk moeten we toch verplicht van het gas af (Stap 1 Bewust worden van aardgasvrij als thema, drijfveer)
- Aardgas is schone brandstof (Stap 1 Bewust worden van aardgasvrij als thema, barrière)
- Milieu overweging (Stap 1 Bewust worden van aardgasvrij als thema, drijfveer)
- Elektrisch koken is suboptimaal (Stap 3 Bewust worden van persoonlijke situatie, barrière)
- Waardevermeerdering woning (Stap 5 Oriënteren, drijfveer).

In Tabel 7 zijn de drijfveren en barrières uitgesplitst voor Purmerend en Zwijndrecht. Voor Zwijndrecht zijn er in het onderzoek minder barrières en drijfveren naar voren gekomen dan Purmerend.

Tabel 7: Overzicht van het aantal drijfveren en barrières per stap van de klantreis, uitgesplitst voor Zwijndrecht en Purmerend

	Barrières		Drijfveren	
	Purmerend	Zwijndrecht	Purmerend	Zwijndrecht
Stap 1: Bewust worden van aardgasvrij als thema	7	4	6	5
Stap 2: Tam-Tam-fase	10	5	2	1
Stap 3: Bewust worden van persoonlijke situatie	6	7	4	1
Stap 4: Keuze voor: oriënteren, afwachten of actieve weerstand	7		5	3
Stap 5: Oriënteren			5	3
Stap 6: Keuze voor een oplossing			1	1
Stap 7: wonen in een huis waar werkzaamheden plaatsvinden	2		1	
Stap 8: wonen in een (deels) aardgasvrije woning				
Stap 9: Ambassadeur zijn		1		
Totaal	32	17	24	14

In de eerste stap van de klantreis spelen met name drijfveren en barrières een rol uit de categorie "Aandacht" van het CODEC model (zie ook Paragraaf 2.2). Drijfveren en barrières gerelateerd aan de categorie "Mogelijkheid" spelen in de eerste vijf stappen een rol. Drijfveren en barrières gerelateerd aan "Intentie" spelen tijdens alle stappen een rol.

Een aantal factoren passen niet goed in één van de categorieën "Aandacht", "Mogelijkheid" en "Intentie". Deze factoren hebben te maken met het vertrouwen dat bewoners hebben in de wijze waarop ze betrokken worden, kunnen meedenken, de gekozen oplossingen, de aanpak en de betrokken organisaties. Voor deze factoren hebben we een nieuwe categorie "Vertrouwen" bepaald. Voorbeelden van factoren die in deze categorie vallen zijn: "Het echte verhaal wordt niet verteld", "Zich voor

de gek gehouden voelen", "Men kiest voor de verkeerde oplossingen" en "Er is geen echte inspraak mogelijk". Deze categorie speelt met name in Stap 2 "Tam-tam fase" een rol.

Onderstaande tabel toont een overzicht van het aantal factoren (drijfveren en barrières) per categorie.

Tabel 8: Overzicht van aantal drijfveren en barrières per categorie (Aandacht, Mogelijkheid en Intentie)

	Aandacht	Mogelijkheid	Intentie	vertrouwen	Totaal
Barrières	13	14	12	10	49
Drijfveren	10	6	17	5	38
Totaal	23	20	29	15	87

De onderstaande tabel toont voor elke factor uit het CODEC model hoeveel drijfveren en barrières in het onderzoek naar voren zijn gekomen.

Tabel 9: Voor elke factor uit het CODEC model is aangegeven hoeveel drijfveren en barrières in dit onderzoek naar voren komen.

	Drijfveren	Barrières
Aandacht		
Aanwezigheid aanleiding	9	12
Doorbreken gewoontegedrag	1	1
Mogelijkheid		
Praktische haalbaarheid	1	4
Acceptabele investering	1	2
Voldoende kennis	2	6
Zekerheid over wetgeving en beleid		1
Beschikbaarheid op de markt	2	1
Intentie		
Aantrekkelijke investeringskosten en variabele kosten	4	
Persoonlijk voordeel	8	3
Aantrekkelijke aardgasvrije alternatieven zonder gedoe	4	8
Sociale vergelijking	1	1
Sociale status		
Vertrouwen*		
Vertrouwen	5	10

* *Vertrouwen is niet een onderdeel van het CODEC model, maar is voor de volledigheid wel opgenomen in de tabel.*

5.2 De eerste stappen van de klantreis (Stap 1 tot en met Stap 3)

In de eerste stap van de klantreis "Bewust worden van aardgasvrij als thema" zijn er een aantal drijfveren (zoals "Solidariteit met Groningen") en barrières ("Aardgas is schone brandstof") die zowel in Purmerend als in Zwijndrecht spelen. Bewoners ervaren als het ware dezelfde startpositie, ongeacht hun woonplaats.



In Stap 1 “Bewust worden van aardgasvrij als thema” is “aardgasvrij is goed voor het milieu” één van de genoemde drijfveren. Het milieu speelt bij sommige bewoners een rol in de bewustwording. Deze drijfveer komt niet meer naar voren in de volgende stappen van de klantreis.

Tegenhangers van deze drijfveer zijn barrières als “Aardgas is schone brandstof” en “Aardgasvrije alternatieven zijn ook vervuילend”. Ook onderzoek door het Sociaal Cultureel Planbureau (Steenbekkers & Scholte, september 2019) laat zien dat bewoners het niet altijd eens zijn met de gekozen maatregelen. De weg om van het aardgas af te gaan lijkt zo nog een keuze voor een aantal bewoners; het is nog niet evident dat het daadwerkelijk gaat gebeuren.

In Stap 1 “Bewust worden van aardgasvrij als thema”, Stap 2 “Tam-tam fase” en Stap 3 “Bewust worden van persoonlijke situatie” komen verschillende barrières naar voren. Bewoners noemen hier meer barrières dan drijfveren. Uit een aantal van deze barrières komt het beeld naar voren van iets dat (van bovenaf) wordt opgelegd (zoals “De elite legt het ons op” en “Er is geen echte inspraak mogelijk”) maar waarover bij een aantal bewoners geen vertrouwen bestaat of dit wel nodig is (zoals “CO₂ is juist goed voor de natuur” en “Aardgas is een schone brandstof”) én of er wel wordt gekozen voor de juiste oplossing (zoals “Men kiest voor de verkeerde oplossingen”).

Bij de verdere stappen in de klantreis zijn er steeds minder barrières die een rol spelen. Een mogelijke verklaring hiervoor is dat bewoners die barrières ervaren in Stap 1 “Bewust worden van aardgasvrij als thema” tot en met stap 3 “Bewust worden van persoonlijke situatie” van de klantreis ook niet verder komen in de klantreis. Veel bewoners zullen zich nu nog in de Stap 2 “Tam-tam fase” bevinden. Zo zijn er in Zwijndrecht ook nog minder initiatieven richting bewoners rondom de aardgasvrije wijken dan in Purmerend-Overwhere, één van de proeftuinwijken aardgasvrij. Wellicht is dit ook een verklaring voor het feit dat er minder drijfveren en barrières naar voren kwamen in Zwijndrecht dan in Purmerend.

Uit de gesprekken met bewoners in de wijk Purmerend-Overwhere worden verbeteringen in de wijk (bijvoorbeeld op het vlak van leefbaarheid of veiligheid) nauwelijks genoemd als overweging om de woning aardgasvrij te maken. De gemeente gaat ook niet op zoek naar verbindingsopties met (niet-energetische) wensen, zoals het aanbrengen van meer groen in een buurt. Ook het milieu wordt nauwelijks genoemd als drijfveer. Een mogelijke verklaring is dat de gemeente Purmerend als één van de proeftuinen aardgasvrij al concreet aan de slag is in de wijk Purmerend-Overwhere. Andere overwegingen (zoals “Uiteindelijk moeten we toch verplicht van het aardgas af”) kunnen daardoor een belangrijke(re) drijfveer worden.

In Purmerend-Overwhere is er sprake van een specifieke oplossing; aansluiting op een warmtenet. De plannen, activiteiten en communicatie van de gemeente zorgen voor opinievorming over de transitie naar aardgasvrij bij bewoners, ook over de specifieke oplossing warmtenet. Diverse barrières in Stap 2 “Tam-tam fase” zijn aan deze oplossing gerelateerd; zoals “stadsverwarming is een monopolie” en “negatieve ervaringen met warmtenetten uit het verleden”.

In Stap 2 “Tam-tam fase” zijn er meer barrières dan drijfveren naar voren gekomen. In Stap 2 spelen – naast barrières die gerelateerd zijn aan de oplossing warmtenet – onder meer barrières een rol die gerelateerd zijn aan overige technische oplossingen (zoals “Men” kiest voor de verkeerde oplossingen” en “Warmtepomp is niet volwassen”).

Bewoners hebben niet altijd een beeld van wat aardgasvrij wonen inhoudt. Dat het betekent dat er niet meer op gas gekookt kan worden, is wel voor veel bewoners duidelijk. In Stap 3 “Bewust worden van persoonlijke situatie” wordt de barrière “Elektrisch koken is suboptimaal” regelmatig genoemd. Bewoners associëren aardgasvrij wonen met het niet meer op gas kunnen koken. Zij hebben positieve ervaringen met het koken op gas en/of negatieve associaties met elektrische koken. Voor (welwillende) bewoners is het niet eenvoudig om stappen te zetten zonder de gemeente. Barrières die hier spelen, zijn het “hebben van onvoldoende kennis” en “Geen of onvoldoende informatie vanuit de gemeente”.

5.3 Onderweg in de klantreis (Stap 4 tot en met Stap 6)

In Stap 4 “Keuze voor: oriënteren, afwachten of actieve weerstand” van de klantreis is de persoonlijke situatie bekend en zullen bewoners bewust of onbewust de keuze maken om zich te gaan oriënteren op oplossingen voor hun woning, af te wachten (niets doen), of zich actief te weren tegen aardgasvrij. Sommige bewoners in Purmerend-Overwhere hebben het gevoel dat hun autonomie in het gedrang komt. Zij hebben het gevoel dat ze niet over andere oplossingen dan het warmtenet kunnen spreken. Bewoners hechten aan het behoud van hun autonomie. Ook uit het onderzoek van (Steenbekkers & Scholte, september 2019) komt dit naar voren.

In Stap 4 “Keuze voor oriënteren, afwachten of actieve weerstand” komen een aantal drijfveren (zoals “Een luisterend oor vinden” en “Leuke en informatieve bewonersavonden”) en barrières (zoals “Er alleen voor staan”) naar voren die in het beleid doorgaans minder aandacht krijgen en mogelijk als “bijzaken” gezien kunnen worden. Deze zaken kunnen voor bewoners echter “hoofdzaken” zijn.



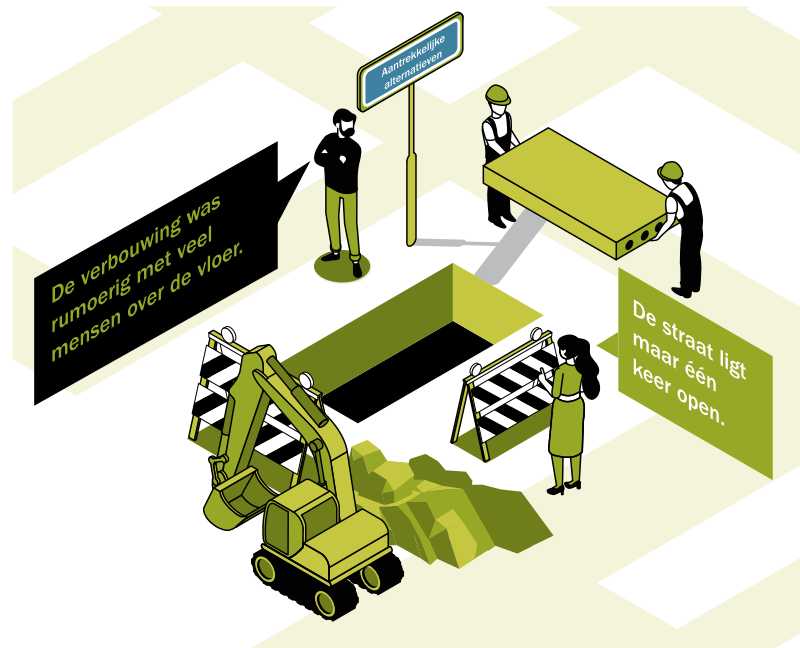
In Stap 5 “Oriënteren” komt een drijfveer als verbetering van de woning/prettiger maken van de woning (beperkt) naar voren. Een aantal bewoners geeft aan dat de transitie naar aardgasvrij gebruikt kan worden om de woning op te knappen en meer toekomstbestendig te maken.

Het onderwerp “kosten”/“investering” komt op diverse momenten in de klantreis terug. In de eerste stappen gaat het daarbij nog om vraagstukken over betaalbaarheid op een algemeen niveau. In de verdere stappen van de klantreis (Stap 4 “Keuze voor: oriënteren, afwachten of actieve weerstand” en Stap 5 “Oriënteren”) betreft het drijfveren en barrières rondom de financiering van de specifieke oplossing in de eigen woning. Voorbeelden hiervan zijn de barrière “Geen lening willen afsluiten” (Stap 4 Keuze voor oriënteren, afwachten of actieve weerstand) en de drijfveer “Kostenbesparing door energiebesparing” (Stap 5 “Oriënteren”).

5.4 De laatste stappen van de klantreis (Stap 7 tot en met Stap 9)

In beide wijken zijn er nog weinig ervaringen met Stap 7 “Wonen in een huis waar werkzaamheden plaatsvinden”. Het is belangrijk om overlast in deze stap te voorkomen. Zo worden de volgende barrières genoemd: “Veel mensen over de vloer” en “Verbouwing was rumoerig”. Meer praktijkervaring zal leiden tot inzicht in de drijfveren en barrières in deze stap in de klantreis.

Het goed inrichten van deze stap, en positieve “word of mouth” hierover van bewoners kan een drijfveer vormen voor bewoners die zich nog in eerdere stappen van de klantreis bevinden. Bewoners die Stap 7 “Wonen in een huis waar werkzaamheden plaatsvinden” en Stap 8 “Wonen in een (deels) aardgasvrije woning” al hebben ervaren kunnen zo als ambassadeurs (Stap 9) gaan optreden richting bewoners die zich in eerdere stappen bevinden van de klantreis.



5.5 Analyse van de Purmerendse aanpak per stap van de klantreis

Tabel 10 bevat een overzicht van de acties van de gemeente Purmerend per stap van de klantreis en de verschillende drijfveren en barrières die de bewoners hebben aangegeven. In deze paragraaf bespreken we zaken die opvallen wanneer we de acties van de gemeente en opvattingen van bewoners naast elkaar leggen. Deze paragraaf is geen evaluatie van de aanpak in Purmerend, maar is een beschrijving van mogelijke relaties tussen de acties van de gemeente en de drijfveren en barrières die een rol spelen bij bewoners. We kijken zowel naar mogelijke relaties per stap als naar zaken die over het algemeen opvallen.

Stap 1: bewust worden van aardgasvrij als thema

Zowel de drijfveren als barrières die bewoners ervaren in de eerste stap van de klantreis hebben te maken met aardgasvrij in brede zin. Veel van de barrières hebben te maken met de overtuiging dat aardgas een schone brandstof is, of dat aardgasvrije alternatieven juist vervuilend zijn, of niets gaan opleveren. Mensen vragen zich ook af en waarom we van het aardgas af moeten. Verkeerde of onvolledige informatie over aardgasvrije alternatieven speelt hier een rol. Drijfveren zijn ook de vermeende milieuvriendelijkheid van aardgasvrije alternatieven en solidariteit met Groningen. De acties van de gemeente zijn gericht op het verstrekken van informatie, maar richten zich op een kleiner en specifiek schaalniveau: aardgasvrij in Purmerend Overwhere. Bovendien gaat de gemeente niet in op de discussie of aardgasvrije alternatieven wel goed of nuttig zouden zijn: zij gaan in op het hoe en niet het waarom. Het lijkt erop alsof bewoners, voordat ze 'klaar' zijn om na te denken over hoe aardgasvrij in hun wijk past, behoefte hebben aan goede informatie en duidelijkheid over aardgasvrij in het algemeen (zoals waarom we überhaupt van het aardgas af gaan en hoe milieuvriendelijk alternatieven zijn).

Stap 2: de tamtam fase

Er is één duidelijke, gemeentelijk actie te onderscheiden in deze stap: een bewonersavond waar mensen stampot konden eten en hun vragen en zorgen uiten over aardgasvrij. Het doel van deze actie was om de gemeenteraadsleden op de hoogte te stellen van de gevoelens van bewoners ten aanzien van aardgasvrij in hun wijk. Deze actie lijkt goed aan te sluiten bij het sentiment van bewoners in deze fase. Mensen ervaren veel onduidelijkheid en frustratie. Bovendien is er nog niet veel vertrouwen in de aanpak van het team Aardgasvrij Purmerend. In deze stap hebben bewoners de meeste barrières aangegeven. Er zijn ook weinig drijfveren in deze stap. De gemeente zou zich nog meer bewust kunnen zijn van de onzekerheden die spelen in deze stap en hier meer gerichte actie op ontwikkelen.

Stap 3: bewust worden van persoonlijke situatie

In deze stap zet de gemeente in op persoonlijk contact met bewoners door middel van huisbezoeken, een wekelijks spreekuur en een aanvullende bewonersavond. Opvallend is dat de drijfveren in deze fase aansluiten op de intenties van de gemeente. Bewoners geven aan dat ze vertrouwen hebben in het team, eerlijke communicatie waarderen en inzicht hebben in wat hen te wachten staat. De barrières die de bewoners ervaren zijn specifiek dan in eerste fases van de klantreis. Mensen maken zich zorgen of hun huis wel geschikt is voor aardgasvrij, hoeveel het gaat kosten en zien op tegen elektrisch koken. Dit kan te maken hebben met het feit dat sommige bewoners nog geen persoonlijk gesprek hebben gevoerd. Daarnaast hebben mensen behoefte aan goede informatie over mogelijkheden en kosten.

Stap 4: Keuze voor: oriënteren, afwachten of actieve weerstand

De gemeente gaat intentieverklaringen verzamelen. Bewoners geven in deze verklaring aan of ze wel of niet openstaan voor een aardgasvrije woning. Belangrijke barrières hebben te maken met het gevoel weinig keuze te hebben of betrokken te zijn bij het proces. Ook persoonlijke overwegingen, zoals er alleen voor staan, spelen een rol. Drijfveren gaan over het positief ervaren van het proces, zoals het vinden van een luisterend oor, of de leuke bewonersavonden. Uiteindelijk heeft het overgrote deel van de bewoners in de pilot een positieve intentieverklaring ingevuld. Het is in deze fase belangrijk om voldoende aandacht te besteden aan wat het beslismoment betekent voor bewoners, zodat ze een afgewogen besluit kunnen nemen.

Stap 5: Oriënteren

In Stap 5 van de klantreis hebben we geen concrete acties van de gemeente gevonden.

Stap 6: Keuze voor een oplossing

In Stap 6 van de klantreis hebben we geen concrete acties van de gemeente gevonden.

Stap 7: Wonen in een huis waar werkzaamheden plaatsvinden

De gemeente start met aardgasvrije werkzaamheden. Er zijn nog maar enkele bewoners die al te maken krijgen met verbouwingen in hun woning. De werkzaamheden starten buiten de woning, in de straat. Mensen vinden het prettig dat de straat maar één keer open ligt. Een huurder (waarschijnlijk niet woonachtig in de pilotwijk) die al wel een aardgasvrije woning heeft, gaf aan dat de verbouwing rumoerig was en dat er veel mensen over de vloer kwamen.

Het is echter lastig iets te zeggen over de aanpak van de gemeente vanwege de geringe data.

Stap 8: Wonen in een (deels) aardgasvrije woning en Stap 9: Ambassadeur zijn

In oktober werd de eerste aardgasvrije woning onthuld. Deze gebeurtenis viel echter na het laatste dataverzamelmoment van het onderzoek.

Tabel 10: De acties van de gemeente Purmerend en de verschillende drijfveren en barrières die de bewoners hebben aangegeven per stap van de klantreis

Stap klantreis	Acties	Barrière	Drijfveer
Stap 1: Bewust worden van aardgasvrij als thema	<ul style="list-style-type: none"> – Bewonersbrief vertraging vervanging riolering (O13) – Bewonersbrief combinatie vervanging riool en aardgasvrij <ol style="list-style-type: none"> 3. Bewonersbrief deelwijken: over de combi riolering en aardgasvrij 4. Bewonersbrief bewoners pilot: uitnodiging bewonersbijeenkomst (O14, U4, O11, P2, U1) – Bewonersbijeenkomst: plannen gemeente toegelicht (U5, O4, O8, O1, O10) – Bewonersavond over raadsbesluit, mogelijkheid voor huisbezoeken (U6, O9). 	<ul style="list-style-type: none"> – CO₂ juist goed voor natuur – Geen intrinsieke motivatie of sceptisch over aardgasvrije plannen – De elite legt het ons op – Aardgas is schone brandstof – Aardgasvrij is niet het belangrijkste probleem – Aardgasvrije alternatieven zijn ook vervuilend – Aardgas is omgeven door (geopolitieke) belangen 	<ul style="list-style-type: none"> – Uiteindelijk moeten we toch verplicht van het gas af – Solidariteit met ‘Groningen’ – Milieu-overweging – Foute beslissingen uit het verleden rechtzetten – Hogere gasprijs (in de toekomst) – Aardgasvrij is veiliger
Stap 2: Tam-Tam-fase	<ul style="list-style-type: none"> – Stampotavond: bewoners schrijven vragen en zorgen op tafellakens. Deze worden aan gemeente gepresenteerd (U6). 	<ul style="list-style-type: none"> – Zich voor de gek gehouden voelen – Geen vertrouwen hebben in dat warmtenetten rendabel kunnen worden – Klungelige aanpak Aardgasvrij (aan de start van het project) – Stadsverwarming is een monopolie – Geen vertrouwen in leveranciers – Stadsverwarming is niet duurzaam – Negatieve ervaringen met warmtenetten uit het verleden – Warmtepomp maken veel lawaai in de woning – Leidt tot polarisatie – Beperk aardgasvrij tot nieuwbouw 	<ul style="list-style-type: none"> – Openstaan voor vernieuwing – Ervaring van een gelijkgestemde
Stap 3: Bewust worden van persoonlijke situatie	<ul style="list-style-type: none"> – Er worden huisbezoeken afgelegd door het team aardgasvrij Purmerend (O14) – Wekelijks spreekuur Stadsverwarming 	<ul style="list-style-type: none"> – Past niet in levensfase (te weinig tijd/ geld) – Elektriciteit koken is suboptimaal – Onzekerheid over de kosten 	<ul style="list-style-type: none"> – Eerlijke communicatie – Persoonlijke benadering – Vertrouwen in team/aanpak aardgasvrij

Stap klantreis	Acties	Barrière	Drijfveer
	<p>Purmerend: inzicht in hun energiekosten als bewoners overgaan naar stadsverwarming (-).</p> <ul style="list-style-type: none"> - Het team plant gesprekken met overige bewoners in pilot (-). - Rapportage van huisbezoeken (U1). - Bewonersavond met uitleg over besluit B&W en vervolgstappen (O16). - Er wordt onderzocht waar de afleverset moet worden geplaatst: wordt op zolder (-) . - Kick-off proeftuin: mogelijkheid opgeven voor een huisbezoek (O9). - Eerste proeftuin bewonersgesprekken (O17, O18). 	<ul style="list-style-type: none"> - Onbegrip, beperkte kennis over gekozen alternatief - Onduidelijkheid over wat het betekent in de woning (met name in flats) - Afhankelijkheid van de VvE 	<ul style="list-style-type: none"> - Weten wat je te wachten staat
Stap 4: Keuze voor: oriënteren, afwachten of actieve weerstand	<ul style="list-style-type: none"> - Verzamelen intentieverklaringen pilot (-). 	<ul style="list-style-type: none"> - Geen ruimte om andere oplossingen dan het warmtenet te verkennen - Het besluit is al genomen - Gemeente moet eerst de wijk opknappen - Gevoel geen keuze te hebben - Geen lening willen afsluiten - Er alleen voor staan (als oudere) - Eigen inbreng technische (on)mogelijkheden worden niet gehoord 	<ul style="list-style-type: none"> - Luisterend oor vinden - Leuke en informatieve bewonersavonden - Tegenvallers financieel kunnen opvangen - Voldoende tijd vrij kunnen maken - Stadsverwarming is enige optie voor slecht geïsoleerde huizen
Stap 5: Oriënteren			<ul style="list-style-type: none"> - Betrouwbare vakmensen betrekken bij het proces - Geen zorgen over een kapotte cv - Opknappen en meer toekomstbestendig maken van woning - Waardevermeerdering woning - Goede voorbeelden van koken op inductie
Stap 6: Keuze voor een oplossing			<ul style="list-style-type: none"> - Alle kosten vergoed door gemeente (pilotwijk) of waarschijnlijk in hoge mate gedekt door gemeente (proeftuin)

Stap klantreis	Acties	Barrière	Drijfveer
Stap 7: wonen in een huis waar werkzaamheden plaatsvinden	<ul style="list-style-type: none"> – De werkzaamheden buiten en in de woningen gaan van start (pilot) (O6, O3, O15, O11). – 	<ul style="list-style-type: none"> – Verbouwing was rumoerig – Veel mensen over de vloer 	<ul style="list-style-type: none"> – Straat ligt maar één keer open
Stap 8: wonen in een (deels) aardgasvrije woning en Stap 9: Ambassadeur zijn	<ul style="list-style-type: none"> – Eerste huis in pilot gaat van het gas af (9 okt. 2019). Rond dezelfde tijd gaat ook de rest van het eerste blok van het aardgas af (O7). 		

6 Conclusies en aanbevelingen

6.1 Conclusies

6.1.1 *Drijfveren en barrières in de verschillende stappen van de klantreis*

Het aardgasvrij maken van een wijk is een traject waarbij bewoners individueel verschillende stappen doorlopen. Dit traject begint bij het “Bewust worden van aardgasvrij als thema” (Stap 1) en eindigt bij “Ambassadeur zijn” (Stap 9). Bewoners bevinden zich in verschillende stappen van de klantreis. Bewoners kunnen bij iedere stap blijven steken als er niet voldoende aanleiding is om naar een volgende stap over te gaan. De verdeling van drijfveren en barrières over de verschillende stappen in de klantreis biedt aanknopingspunten voor het soort informatie en ondersteuning waar bewoners behoefte aan hebben.

Aandacht voor de aardbevingen in Groningen, het besluit de gaswinning in Groningen te beëindigen en Klimaatverandering hebben eraan bijgedragen dat bewoners zich bewust worden van het spelen van het thema aardgasvrij. Bewoners in dit onderzoek ervaren het Aardgasvrij maken van de wijk als iets dat moet. Dit kan een drijfveer zijn als dit ‘moeten’ voortkomt uit een gevoelde verantwoordelijkheid voor het milieu en sympathie met bewoners in Groningen. Het kan ook een barrière zijn als het door bewoners gevoeld wordt als een verplichting die opgelegd wordt door de overheid terwijl bewoners niet overtuigd zijn van de noodzaak. Bewoners beschouwen aardgas bijvoorbeeld als schone brandstof, stellen kanttekeningen bij alternatieven voor aardgasvrij of vragen zich af waarom Nederland (als klein land) stappen moet zetten terwijl bijvoorbeeld Duitsland juist op het aardgas gaat.

Er is nog onduidelijkheid voor bewoners over de gekozen oplossingsrichting. Deze onduidelijk speelt in de Stap 1 “Bewust worden van aardgasvrij als thema” en Stap 2 “Tam-tam fase”. Bewoners hebben allerlei ideeën en meningen over aardgas en de gekozen oplossingen. Uit de interviews komt naar voren dat in deze stappen vooral negatieve beelden de ronde doen.

In Purmerend is een aantal jaar geleden een pilot gestart en nu vindt in Purmerend een proeftuin “Aardgasvrije wijken” plaats. In Zwijndrecht hebben er op dit vlak nog minder initiatieven plaatsgevonden. De bewoners in Purmerend en Zwijndrecht bevinden zich in verschillende stappen van de klantreis. Met name in de eerste stap komen een aantal dezelfde drijfveren en barrières naar voren.

In Purmerend is een intensief traject opgestart om bewoners te betrekken. Dit kan een verklaring zijn dat bewoners in Purmerend iets meer ideeën hebben over de gevolgen voor hun persoonlijke situatie en zich aan het oriënteren zijn op de opties, terwijl dit in Zwijndrecht minder het geval is.

Mogelijkheden om middels de transitie naar aardgasvrij ook te komen tot verbetering van de wijk of de woning worden door bewoners nauwelijks genoemd. In Zwijndrecht wordt een enkele keer de mogelijkheid om de wijk te verbeteren genoemd. In Purmerend gebeurt dit nauwelijks. Over het algemeen is de beslissing wel of niet over te gaan op een aardgasvrije woning een besluit wat bewoners nemen afgaande op hun persoonlijke situatie en hun woning.

Gedrag komt tot stand vanuit Aandacht, Mogelijkheid en Intentie. Het CODEC model helpt om in kaart te brengen aan welke categorie drijfveren en barrières gerelateerd zijn. Zo wordt inzichtelijk op welke drijfveren moet worden ingespeeld en welke barrières moeten worden weggenomen zodat bewoners aandacht hebben voor aardgasvrij wonen, in staat zijn om hun woning aardgasvrij te maken en dit ook willen doen. Op die manier kan er in een wijkaanpak naar aardgasvrij geborgd worden dat Aandacht, Mogelijkheid en Intentie alle drie voldoende aandacht krijgen.

6.1.2 *De rol van informatie en vertrouwen*

Uit de interviews in de onderzochte wijken komt naar voren dat vertrouwen een belangrijke rol speelt bij de mening en keuzes van bewoners. In de 'Tam-tam-fase' is gebrek aan vertrouwen een belangrijke barrière voor bewoners om mee te gaan in de wijkaanpak. Het kan gaan om concreet gebrek aan vertrouwen in de warmteleverancier of de door de gemeente gekozen aanpak, maar ook algemener zoals 'het gevoel voor de gek gehouden te worden'.

Hoewel de steekproef te klein is om definitieve conclusies te trekken, lijkt het erop dat een intensievere persoonlijke benadering in de volgende stappen van de klantreis leidt tot meer vertrouwen. Zo wordt in tegenstelling tot in Zwijndrecht, in Purmerend vertrouwen ook genoemd als drijfveer om mee te doen aan de wijkaanpak. Geïnterviewden noemen bijvoorbeeld "eerlijke communicatie", "Persoonlijke benadering" en "Vertrouwen in het team aardgasvrij" als positieve aspecten van de wijkaanpak. Dit geldt voor bewoners die al verder zitten in de klantreis en die gesprekken hebben gevoerd met het team over hun persoonlijke situatie. In de straatinterviews in Purmerend en Zwijndrecht, waar geïnterviewden waarschijnlijk minder geïnformeerd zijn, wordt vertrouwen niet als positief punt genoemd.

6.1.3 *Kosten en gedoe*

Net als andere studies, zoals die van het Sociaal Cultureel Planbureau (Steenbekkers & Scholte, september 2019), blijkt ook uit dit onderzoek dat kosten een belangrijke rol spelen voor bewoners. Kosten komen in allerlei vormen terug in de antwoorden die bewoners geven. Als barrière omdat mensen zich zorgen maken over de kosten en hier onzeker over zijn. Of dat ze denken dat de kosten zich nooit zullen terugverdienen. Maar kosten (en baten) kunnen ook een drijfveer zijn. In Purmerend worden (een deel van) de kosten vergoed in de pilotwijk. Voor bewoners in die wijk is er een 'nu of nooit' gevoel. Nu niet meedoen aan de pilot betekent waarschijnlijk dat de kosten later niet worden vergoed. Ook noemen bewoners waardestijging van de woning en besparing op de energierekening als belangrijke drijfveren om aardgasvrij te worden.

Bij bewoners die nog geen concreet aanbod hebben gekregen leidt de onzekerheid over de kosten ook tot zorgen. Gaat het niet heel veel kosten en kan ik dat betalen? Verdien ik de investering ooit terug?

Naast kosten is ook het organiseren en al het gedoe dat er bij komt kijken een belangrijke zorg van bewoners. De rommel, "al die mensen over de vloer" het zaken die mensen afschrikken.

6.1.4 *Bijzaken zijn vaak hoofdzaken*

Tijdens de gesprekken met bewoners kwamen verschillende onderwerpen naar voren die in overheidsteksten, bijvoorbeeld in het Klimaatakkoord, weinig aandacht krijgen. Deze 'bijzaken' zijn voor bewoners echter vaak 'hoofdzaken'. Een bewoner ging graag naar bewonersavonden omdat het gezellig was. Een andere bewoner heeft het gewoon te druk met andere zaken om ook nog tijd en moeite te stoppen in het aardgasvrij maken van de woning. Weer een ander ziet er tegenop, omdat ze na het overlijden van haar man er voor haar gevoel alleen voor staat. Stuk voor stuk geen onderwerpen waar beleidsinstrumenten voor bedacht zijn. Het is ook heel lastig om hier beleid op in te richten, omdat deze aspecten zeer specifiek zijn voor elke bewoner.

Ook gaat het vaak niet (alleen) om de inhoud van het aanbod maar ook om de wijze waarop het gepresenteerd wordt. Waar de meeste bewoners het prettig vinden om een concreet aanbod te krijgen, zijn er ook bewoners die zich zelf al verdiept hebben in hun opties. Eén bewoner voelde zich niet serieus genomen, toen zijn eigen technische inbreng niet werd gehoord door het wijkteam.

6.2 **Aanbevelingen**

Ontwikkel een wijkaanpak die inspeelt op de verschillende stappen van de klantreis naar aardgasvrij wonen.

Bewoners bevinden zich in verschillende stappen van de klantreis. Ook de barrières en drijfveren die bewoners ervaren zijn verschillend per stap van de klantreis. Door hier gericht op in te spelen worden bewoners gefaciliteerd in het doorlopen van de klantreis.

Zorg ervoor dat bewoners aandacht hebben voor aardgasvrij, de mogelijkheid hebben om aardgasvrij te wonen én aardgasvrij willen wonen.

Hoe woningeigenaren keuzes maken rond het aardgasvrij maken van hun woning hangt af van vele factoren. Om deze factoren inzichtelijk te maken, hebben we het Consumer DECisions Comprehended (CODEC) model als 'kapstok' gebruikt. De drijfveren en barrières die uit het onderzoek naar voren kwamen, hebben we gekoppeld aan dit model. Om bewoners stappen naar aardgasvrij te laten maken is een wijkaanpak nodig die ervoor zorgt dat bewoners aandacht hebben voor aardgasvrij, de mogelijkheid hebben om aardgasvrij te wonen én aardgasvrij willen wonen.

Op basis van de antwoorden in dit onderzoek moet overwogen worden om het CODEC model uit te breiden om ook vertrouwen als element een plek te geven in de analyse van consumentenbeslissingen.

Vertrouwen is geen onderdeel van het in dit onderzoek gehanteerde CODEC model om beslissingsgedrag te analyseren. Nader onderzoek is nodig om te bepalen of en hoe vertrouwen een plek kan krijgen in het CODEC model.

Zorg zo snel mogelijk voor helderheid over de kosten (en baten) van aardgasvrij en wat het gaat betekenen voor bewoners.

Onzekerheid over de kosten leidt tot weerstand. Het is niet mogelijk om voor elke woning in Nederland nu al te bepalen wat de kosten worden. Wel kunnen er principe afspraken gemaakt worden over de mate waarin bewoners zelf kosten moeten maken. De randvoorwaarde dat aardgasvrij ‘woonlastenneutraal’ moet kunnen worden uitgevoerd (Rijksoverheid, 2019), moet concreet gemaakt worden. Betekent dit dat geen enkel huishouden er op achteruit gaat, of geldt dit principe voor de gemiddelde bewoner? Welk subsidiemaatregelen en andere financiële constructies komen er en onder welke voorwaarden?

Ondersteun de ontwikkeling van ontzorgingsproducten om de zorg voor ‘gedoe’ te verminderen.

Verschillende marktpartijen ontwikkelen one-stop-shop en andere ontzorgingsconcepten. Dit is belangrijk omdat dergelijke producten een belangrijke barrière kunnen verminderen. Ondersteuning van de overheid moet dus niet alleen gericht zijn op informatieverstrekking en kostenbeperking, maar ook op praktische ondersteuning.

Houd in wijkaanpakken rekening met individuele wensen en bezwaren.

Wat voor gemeenten en marktpartijen vaak bijzaken lijken, kan voor bewoners een hoofdzaak blijken. Als hier geen rekening mee gehouden wordt, kan dit tot weerstand leiden.

Referenties

- Brunsting, S., Matton, R., Tigchelaar, C., Dreijerink, L., Paradies, G., Jansen, J., & Usmani, O. (2018). *Modelling consumer decisions towards sustainable energy technology*. TNO 2018 P11304.
- CBS. (2017, Juli 31). *Kerncijfers Wijken en Buurten 2017*. Opgehaald van CBS: <https://www.cbs.nl/nl-nl/dossier/nederland-regionaal/wijk-en-buurtstatistieken>
- Dijkstra, J. (2019). *Lessons learned*. Purmerend.
- Gasvrij Purmerend. (2019). *FAQ Gasvrij Purmerend*. Opgehaald van <https://www.purmerendgasvrij.nl/nl/faq/>
- Kanne, P., Hofweegen, T. v., Kooiman, K., & Engeland, W. v. (2019). *Duurzaam denken is nog niet duurzaam doen*. I&O research.
- Programma Aardgasvrije Wijken. (2019, september 20). *Proeftuinen*. Opgehaald van Programma Aardgasvrije Wijken: www.aardgasvrijewijken.nl
- Rijksoverheid. (2019, september 25). *Maatregelen Klimaatakkoord per sector*. Opgehaald van Rijksoverheid: <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/klimaatakkoord/maatregelen-klimaatakkoord-per-sector>
- Rijksoverheid. (2019, maart 20). *Rijksoverheid.nl*. Opgehaald van Deelnemende gemeenten aardgasvrije wijken: <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/aardgasvrije-wijken/deelnemende-gemeenten-aardgasvrij-maken>
- Rogers, E. (2003). *Diffusion of Innovations (5th edition)*. New York: The Free Press.
- Steenbekkers, A., & Scholte, S. (september 2019). *Onder de pannen zonder gas? Woningeigenaren en hun afwegingen voor aardgasvrije alternatieven*. Sociaal en Cultureel Planbureau.
- Thaler, R. (2008). Mental Accounting and Consumer Choice. *Marketing Science Journal*, 27 (1), pp. 15-25.
- Tigchelaar, C., Kooger, R., Lidth de Jeude, M., Niessink, R., Koning, N. d., & Paradies, G. (2019). *Alle bestaande woningen aardgasvrij in 2050. Wie moet wat, wanneer en hoe doen?* Amsterdam: TNO 2019 P10909.
- Vries, G. d., Kooger, R., & Hermans, L. (2019). *Factsheet Groen en Gemak*. TNO en partners.
- VVD, CDA, D66 en ChristenUnie. (2017, oktober 10). *Vertrouwen in de toekomst, regeerakkoord 2017-2021*. Den Haag: Rijksoverheid.

Bijlage A De Purmerendse aanpak

Onderstaande paragrafen bevatten een beschrijving van de activiteiten van 2016 tot heden (november 2019) hebben plaatsgevonden in de pilot en proeftuin in Purmerend. Bij elke activiteit is aangegeven welke principes, uitgangspunten of operationele handvatten zijn toegepast.

2016

2016: herinrichtingsplan vervanging riolering

Bewoners hebben in een participatief traject een herinrichtingsplan gemaakt voor vervanging van de riolering.

2017

Mei 2017: versterking van het team Gasvrij Purmerend

Jaspert Verplanke en Joke Dijkstra komen bij het team Gasvrij Purmerend om te helpen de uitrol van het warmtenet door de Raad ter krijgen. Er is al een projectleider (beleidsmedewerker duurzaamheid) aan de slag. De directie vraagt Jaspert om haar aan te sturen. Joke gaat met communicatie en participatie aan de slag.

Operationeel 12: Werk met een multidisciplinair team: Een transitie naar een aardgasvrije wijk vraagt om kennis en ervaring vanuit diverse disciplines, zoals communicatie, techniek, beleidsvorming, juridisch, financieel en projectleiding. Ongeacht de discipline is voor elk teamlid de bewoner het uitgangspunt. Aandachtspunten zijn de juiste combinatie van karakters in het team en de interactie tussen de teamleden. De karakterologische opbouw van het team is een belangrijke succesfactor.

Mei 2017: brief over vertraging rioleringsvervanging

Er is een brief gestuurd naar alle bewoners in de wijk (proeftuin en pilot). In deze brief is aangegeven dat de vervanging van de riolering wordt vertraagd omdat de gemeente eerst gaat bekijken of de rioleringsvervanging kan worden gecombineerd met het aardgasvrij maken van de wijk.

Operationeel 13 – Maak verbinding met andere werkzaamheden: De gemeente heeft de transitie naar aardgasvrij verbonden met de vervanging van de riolering. Dit biedt – voor zowel gemeente als bewoners – het praktische voordeel dat een straat slechts één keer hoeft te worden open gebroken.

De gemeente gaat niet op zoek naar verbindingsopties met (niet-energetische) wensen, zoals het aanbrengen van meer groen in een buurt. In de betreffende buurt in Purmerend vinden overigens veel bewoners meer groen ook niet belangrijk. Zij hebben juist de behoefte aan meer parkeerplekken.

September 2017: brief over combineren van vervanging riolering met aardgasvrij

Alle bewoners hebben een brief gekregen. De boodschap van deze brief is dat de rioleringsvervanging inderdaad gaat worden gecombineerd met het aardgasvrij maken van de wijk. Er zal worden gestart met de woningen rondom basisschool Prisma omdat daar de riolering als eerste moet worden vervangen.

Er worden twee verschillende brieven gestuurd naar de onderstaande twee groepen bewoners:

- Brief naar de bewoners uit de deelwijken: hierin wordt aangegeven dat de rioleringsvervangning gaat worden gecombineerd met het aardgasvrij maken van de wijk.
- Brief naar de bewoners in het gebied rondom basisschool Prisma (pilotbrief): hierin wordt aangegeven dat de rioleringsvervangning gaat worden gecombineerd met het aardgasvrij maken van de wijk én dat er met de woningen van deze bewoners zou worden gestart. De brief bevat tevens een uitnodiging voor een bijeenkomst in de Taborkerk in oktober waarin zal worden uitgelegd wat het plan inhoudt.

Uitgangspunt 4 Iedereen gelijktijdig, op dezelfde manier: als er iets is wat elke bewoner aangaat, dan is het essentieel dat ze allemaal op dezelfde manier, op dezelfde dag, hetzelfde horen of lezen. Na het versturen van de brief naar alle bewoners wordt er daarom op korte termijn (ongeveer 10 dagen na de brief) een bijeenkomst georganiseerd voor de bewoners. Zo wordt ervoor gezorgd dat alle vragen die er leven bij bewoners ook echt bij de gemeente komen (zie volgende punt).

Operationeel 11 - Maak onderdeel uit van het gesprek: Als bewoners een brief hebben gehad dan zal deze allerlei vragen, reacties en wellicht ook zorgen oproepen. Het is prima als bewoners over de inhoud van de brief spreken, maar de gemeente moet er wel voor zorgen zij deel uitmaakt van het gesprek. Als een bewoner bijvoorbeeld iets een slecht idee vindt, vragen of zorgen heeft, dan schiet h/zij er niets mee op als h/zij hier met anderen op een verjaardag over spreekt. Deze ideeën, zorgen en vragen van bewoners moeten bij de gemeente komen zodat deze er wat mee kan. Persoonlijke communicatie, bijvoorbeeld in kleine groepjes tijdens bijeenkomsten, is daarom erg belangrijk.

Principe 2 - Heroverwegen om te komen tot een weloverwogen besluit: Ambtenaren doorlopen meerdere stappen bij het maken van beleid. Tijdens die stappen spelen er telkens vragen als “hoe moet het dan?”, “hoe krijgen we het door de raad?”, “wie gaat het betalen”? Er wordt gedacht over een bepaalde richting, en vervolgens wordt deze weer heroverwogen. Beleid maken bestaat uit nadenken, doen, fouten maken en herstellen.

De vragen die tijdens de stappen opkomen, worden door het team vaak besproken tijdens het “krokettenuverleg”. (Tijdens dit lunchoverleg wordt een kroket gegeten). Deze overleggen vinden nog steeds plaats. Wel wordt de inhoud steeds meer getrechterd doordat er al zaken duidelijk zijn geworden of er al stappen zijn gezet.

De bewoner moet – net als de ambtenaren die werken aan de transitie naar aardgasvrije wijken – de tijd hebben om te overwegen en te heroverwegen. Deze overwegingen spelen voor de bewoner op microniveau; het niveau van de eigen woning. Het is daarom belangrijk om bewoners vroeg te betrekken zodat zij ook zij voldoende tijd hebben om vraagstukken te bespreken met familie, vrienden en burens en om keuzes te kunnen overwegen en heroverwegen.

Uitgangspunt 1 De burenrelatie. Door bewoners vroeg te benaderen kan die periode ook gebruikt worden om de relatie op te bouwen tussen gemeente en bewoners. Door als gemeente ingebed (“embedded”) te zijn in de wijk met de “boots on the ground” wordt er gewerkt aan het winnen van “haerts and minds” van bewoners.

Oktober 2017: Bewonersbijeenkomst

Er zijn 95 bewoners uitgenodigd voor een bijeenkomst in de Taborkerk. Ongeveer 60 bewoners zijn aanwezig. Tijdens deze bijeenkomst vertelt programmamanager Jaspert Verplanke wat de gemeente Purmerend van plan is. Een aantal aanwezige bewoners vraagt zich af waarom het hen betreft, het valt hen rauw op het dak. Er zijn ook buurtbewoners, vooral de jongere, die de onvermijdelijkheid van de komende energietransitie inzien.²

Er wordt bijgehouden wie heeft deelgenomen aan de bijeenkomst. Zo weet de gemeente ook wie ze nog nooit heeft gesproken en met wie ze daarom persoonlijk contact moet opnemen.

Uitgangspunt 5 Niet waarom maar hoe: de gemeente gaat de “nut en noodzaak” discussie niet aan. Voor de gemeente is het niet van belang vanuit welke overweging een bewoner meedoet. Als je in gesprek gaat spreken over het “waarom” dan kun je vervallen in een discussie met bewoners. De gemeente verwijst in haar contactmomenten met bewoners naar het overheidsbesluit. En geeft daarbij aan dat ze ook achter dit besluit staat. De gemeente draagt geen argumenten aan als; het is beter voor het milieu. Dit kan namelijk tegenargumenten of vragen oproepen, zoals “En is uw eigen huis dan al aardgasvrij?”.

In het “krokettenoverleg” worden wel regelmatig (potentiele) tegenargumenten van bewoners besproken. Als een bewoner bijvoorbeeld aangeeft niet te geloven in smeltende ijskappen, hoe antwoord je daar dan op?

De gemeente luistert naar wat bewoners aangeven zonder een tegenargument aan te dragen. Mensen kunnen moeite hebben met verandering doordat ze afscheid moeten nemen van een toekomst die ze voor ogen hadden. Zo’n toekomstbeeld kan bijvoorbeeld zijn “over 10 jaar kook ik nog steeds op gas”. Of: “Over 10 jaar vervang ik mijn CV.” Als een gemeente dan zegt “over 10 jaar kookt u op inductie”, dan verandert de gemeente het verwachte toekomstbeeld van die bewoner.

Operationeel 4 – luister goed: alle ideeën, zorgen, (negatieve) verwachtingen of ervaringen van bewoners kunnen je helpen bij het ontwikkelen en uitvoeren van effectief beleid.

Operationeel 8 – blij dichtbij: neem drempels weg voor bewoners die maken dat zij niet naar een bijeenkomst kunnen komen. Help ouderen door het donker naar huis. Bied aan om hen op te halen.

Operationeel 1 – stel jezelf voor: Gemeenten vragen veel van bewoners als ze hen uitnodigen voor een bijeenkomst. De bewoner moet bijvoorbeeld een oppas regelen, door het donker komen, over een wat moeilijk begaanbare straat met de

² <https://www.binnenlandsbestuur.nl/ruimte-en-milieu/achtergrond/achtergrond/vertrouwen-winnen-in-de-gasinjetstraat.9591157.lynkx>

rollator lopen. (Zie ook het vorige punt “Operationeel – blijf dichtbij”). Voor gemeenteambtenaren is dit onderdeel van hun werk; hun (over)uren worden betaald. Met bewoners die hun eigen tijd investeren, moet respectvol worden omgegaan. Alle bewoners krijgen persoonlijk een hand van het team bij binnenkomst. Teamleden stellen zich voor aan de bewoners en zijn aanspreekbaar met hun voornaam. Teamleden noteren zorgvuldig vragen waar ze niet direct een antwoord hebben en komen daar later op terug.

Operationeel 10 – houd alles bij: zorg dat je nauwkeurig de contactmomenten die er zijn geweest met een bewoner vastlegt.

2 november 2017: Raadsbesluit

De raad geeft aan dat zij bereid is budget te verlenen aan de pilot als 50 procent van de bewoners wil deelnemen.

9 november 2017: bewonersavond over raadsbesluit

Op 9 november vindt een tweede bewonersavond plaats in de wijksschool van Purmerend Overwhere plaats. Er zijn tachtig deelnemers.

Tijdens deze bijeenkomst is uitgelegd dat de raad heeft aangegeven dat zij budget wil vrij maken voor een aardgasvrije pilot als 50 procent van de bewoners wil deelnemen. Bewoners zullen hun bereidheid om deel te nemen moeten aangeven middels een intentieverklaring. Tijdens deze bewonersavond is nog niet gesproken over deze intentieverklaring.

Het team vertelt dat niemand verplicht is om mee te doen. Voor de mensen die per se gas willen, zal de netbeheerder nieuwe gasleidingen aanleggen³. De gemeente weet op dit moment nog niet wat er in alle woningen moet gebeuren. De bewonersavond start met een presentatie. Vervolgens is er een inloopdeel waarin zoveel mogelijk informatie over de verschillende aardgasvrije opties wordt gegeven. Stadsverwarming Purmerend en het Duurzaam Bouwloket verzorgen dit deel. De gemeente vraagt hen te laten zien wat er mogelijk is. Er wordt uitgelegd wat “all electric” en het warmtenet precies inhouden en hoe woningen kunnen worden verduurzaamd. Op dit moment zijn de kosten van het warmtenet nog niet duidelijk. Bewoners stellen veel vragen over de maandelijkse kosten van stadsverwarming.

De gemeente Purmerend geeft aan dat zij het begrijpt als bewoners eerst meer willen weten voordat ze “ja” zeggen tegen aardgasvrij. De gemeente wil daarom huisbezoeken afleggen bij alle bewoners. Tijdens de huisbezoeken wordt in kaart gebracht wat het betekent als de betreffende woning overgaat op een warmtenet of een warmtepomp (de twee beschikbare aardgasvrije alternatieven). Bewoners die een afspraak willen maken voor een huisbezoek kunnen een briefje inleveren tijdens de bewonersavond.

Deze bewoners willen graag weten waar ze aan toe zijn.

Uitgangspunt 6 Betrek bewoners direct, ja inderdaad, ook als je zelf nog met vragen zit: De gemeente weet op dit moment nog niet hoe de oplossingen in de

³ <https://www.binnenlandsbestuur.nl/ruimte-en-milieu/achtergrond/achtergrond/vertrouwen-winnen-in-de-gasinjetstraat.9591157.lynkx>

woning er uit komen te zien. De gemeente communiceert hier ook eerlijk over met bewoners. Soms is de gemeente zich er niet van bewust dat ze ook al veel wél weet. Ook bewoners weten al veel, bijvoorbeeld over de situatie in hun huis. Het is daarom belangrijk om met elkaar in gesprek te gaan en die informatie te delen. Een aandachtspunt daarbij is om dit te doen in werkbare aantallen. Voorkom dat er plenair allerlei discussies ontstaan. Zie ook het volgende operationele punt.

Operationeel 9 Houd het bij werkbare aantallen: bij een plenaire bijeenkomst is de kans groot dat een paar dominante personen (“schreeuwers”) de stemming bepalen of dat de tijd op gaat aan plenaire discussies waar lang niet alle deelnemers in zijn geïnteresseerd. Er wordt daarom gekozen voor een plenaire bijeenkomst gevolgd door een inloop sessie.

November 2017 – maart 2018: huisbezoeken

Er worden huisbezoeken afgelegd door een technische medewerker van Duurzaam Bouwloket en een medewerker van het team Gasvrij Purmerend. De huisbezoeken duren ongeveer een uur. Deze worden 's avonds gepland om bewoners zo min mogelijk te belasten.

De huisbezoeken zijn allen op aanvraag van bewoners. De sfeer tijdens de huisbezoeken is neutraal tot vrij positief. Tijdens de huisbezoeken bekijken de medewerkers niet alleen de woonkamer maar ook andere kamers. Bewoners hebben hier geen moeite mee.

Operationeel 14 Capaciteit om alle afspraken in te plannen: er wordt een medewerker ingehuurd om de huisbezoeken in te plannen. Het inplannen van de huisbezoeken is een behoorlijke klus. Er moet rekening worden gehouden met de agenda's van bewoners en de medewerkers het team. Ook mogen er niet teveel afspraken op één dag plaatsvinden én de afspraken dienen 's avonds plaats te vinden.

2018

Februari 2018: team Gasvrij Purmerend betreft woning

Het team betreft een woning in de Gasinjetstraat en is zo ingebed in de wijk (“embedded”). Eerder werkte het team op het gemeentehuis. Het betrekken van de woning in de Gasinjetstraat biedt de volgende voordelen:

- betere zichtbaarheid richting bewoners;
- het kunnen uitproberen van bouwkundige aanpassingen in een daadwerkelijke woning. Dit geeft ook een beter gevoel van wat ingrepen in een woning betekenen; bijvoorbeeld de omvang van bepaalde apparatuur in verhouding tot de afmetingen van de woning. De woning aan de Gasinjetstraat is vergelijkbaar met veel woningen die aardgasvrij gaan worden;
- Loskomen van de vergadercyclus op het gemeentehuis.

Operationeel 2 Woon in de wijk: zorg dat je woont in de wijk waar het gebeurt. Bij voorkeur in een woning zodat hier ook technieken kunnen worden uitgetoetst en je een gevoel krijgt van wat bepaalde ingrepen in dit type woning betekenen.

Eind februari 2018: wekelijks spreekuur

Er start een wekelijks spreekuur met Stadsverwarming Purmerend. Bewoners kunnen hun jaarnota meenemen en krijgen inzicht in hun energiekosten als ze overgaan naar stadsverwarming. Ongeveer 50 a 60 bewoners hebben dit gedaan.

23 feb 2018: stampot avond

Er vindt een stampotavond plaats in de Basisschool 't Prisma. Bewoners van de pilot zijn uitgenodigd. Er is glühwein, warme chocolademelk, drie soorten stampot en een toetje. Bewoners zitten aan lange tafels waarop tafelkleden liggen, in de huisstijl van aardgasvrij Purmerend. De programmamanager geeft een presentatie over de voortgang. Bewoners kunnen vervolgens op de tafelkleden schrijven wat hen dwarszit, wat ze leuk vinden en wat ze nog meer willen weten over aardgasvrij. Deze tafelkleden zijn later aangeboden aan de gemeenteraadsleden.

Uitgangspunt 6 Betrek bewoners direct, ja inderdaad, ook als je zelf nog met vragen zit: Nog lang niet alles met betrekking tot de pilot is op dit moment duidelijk. Dat is niet erg. Het team Gasvrij Purmerend communiceert hier open over.

Maart 2018: bij bewoners langs de deuren

Het team Gasvrij Purmerend gaat 's avonds langs bij bewoners die nog geen huisbezoek hebben gehad om afspraken te maken. Na de eerste vrijwillige huisbezoeken heeft de secretaresse de andere huisbezoeken ingepland. Uiteindelijk vinden er huisbezoeken plaats in ongeveer 80 van de 95 woningen. Ongeveer 15 bewoners werken niet mee aan een huisbezoek. De redenen hiervoor zijn divers. Bewoners hebben bijvoorbeeld er geen behoefte aan, hebben geen interesse omdat hun de woning te koop staat of hebben te maken met sociaal-maatschappelijke problemen.

Maart 2018: rapportages n.a.v. huisbezoeken

Van ieder huisbezoek is een rapportage gemaakt. Het team checkt nauwkeurig of deze rapportages kloppen. Voor het creëren van vertrouwen bij bewoners is het erg belangrijk dat het rapport tot in de kleinste details klopt. Als er bijvoorbeeld een fout is gemaakt in het adres, of de spelling van een naam, dan vertrouwen bewoners al snel de inhoud van het rapport ook niet meer.

De rapportage bevat gegevens van de bewoners, van degene die het huisbezoek heeft afgelegd, gegevens over de woning (onder meer de isolatiegraad), mogelijke oplossingen in de woning (stadsverwarming versus warmtepomp), de kosten van de verschillende oplossingen en de voorkeur van de bewoner. Er is ook aangegeven dat bewoners die kiezen voor een warmtepomp, alleen het basisbedrag vergoed krijgen dat beschikbaar is voor aansluiting op warmtenet.

Deze rapportages worden samen met een brief bij de bewoners bezorgd. De brief bevat ook informatie over het spreekuur in de Gasinjetstaat en het verzoek om de intentieverklaring in te leveren binnen twee weken.

Uitgangspunt 1: de burenelatie: Bij het samen met bewoners doorlopen van een traject naar aardgasvrij wonen is het belangrijk dat bewoners vertrouwen hebben in de gemeente. Om dit vertrouwen op te bouwen en te behouden is het onder meer belangrijk dat alle informatie – ook schijnbaar triviale details – die je deelt, klopt. Daarom checkt het team de rapportages zeer zorgvuldig.

Maart – mei 2018: verzamelen van intentieverklaringen

Het secretariaat belt alle bewoners om hen te herinneren aan het tijdig inleveren van de intentieverklaring. Ook gaat het team langs de deuren.

Bewoners geven op de intentieverklaring aan of ze de intentie hebben om mee te doen aan de proeftuin of niet. Ze hoeven het niet te motiveren als ze niet mee willen doen.

Ongeveer 60 a 70% van de bewoners ondertekent de intentieverklaring positief.

April - mei 2018: schrijven van raadsvoorstel en aanvraag voor de proeftuin

In april en mei schrijft het team het raadsvoorstel zodat in de eerste helft van juni het college van burgemeester en wethouders (B&W) hierover een besluit kan nemen. Voor dit raadsvoorstel is het noodzakelijk om te beschikken over de ingevulde intentieverklaringen. De raad heeft immers als voorwaarde aangegeven dat 50% van de bewoners van de beoogde pilot moet willen meedoen aan deze pilot. Nadat B&W akkoord is gegaan, moet de gemeenteraad eind juni (voor het zomerreces) een besluit nemen.

12 juni 2018: bewonersavond met uitleg over het B&W besluit

Het team informeert bewoners over het besluit van B&W en legt uit hoe de vervolgstappen eruit zien. Eén van deze vervolgstappen is een commissievergadering in de raad.

Operationeel 16: houd bewoners op de hoogte: Niet alle ontwikkelingen die plaatsvinden zijn voor bewoners zichtbaar. Het kan dan voor hen belangrijk zijn om die ontwikkelingen te horen. En ook als er echt niets is gebeurd, kan dit (en de reden waarom) voor bewoners goed zijn om te weten.

14 juni 2018: commissievergadering in de raad

Bewoners kunnen inspreken tijdens de commissievergadering in de raad. Eén bewoner doet dit. Deze bewoner is voor aardgasvrij. Er zitten ongeveer 20 bewoners in de zaal.

28 juni 2018: raadsbesluit

De raad neemt een positief besluit over de uitvoering van de pilot. Het team krijgt veel complimenten over de gevolgde aanpak. Bewoners hebben zich positief uitgesproken over de gang van zaken en de raad heeft dit gehoord.

September 2018: goedkeuring proeftuin aanvraag

De aanvraag voor de proeftuinaanvraag wordt goedgekeurd in september 2018. Begin oktober wordt dit officieel gecommuniceerd. De gemeente heeft voor de proeftuin 7 miljoen subsidie ontvangen.

Oktober 2018: besluit - afleveret in meterkast is niet acceptabel

Het vinden van een geschikte technische oplossing is complex. In nieuwbouwwoningen wordt de afleveret meestal in de meterkast geplaatst. Stadsverwarming Purmerend gaat ook voor de pilot uit van plaatsing van de afleveret in de meterkast. In bestaande woningen is de meterkast echter te klein voor de afleveret. Er zou dan een verbouwing van de meterkast nodig zijn. Het

vergroten van de meterkast is lastig en voor sommige bewoners ook niet mogelijk. Een rollator kan dan bijvoorbeeld niet meer door de deur.

Bewoners en het team Gasvrij Purmerend vragen zich af of de afleverset op zolder kan worden geplaatst. Dit is echter te gevaarlijk volgens Stadsverwarming Purmerend.

Er wordt gezocht naar een systeem waarbij de werkzaamheden binnenshuis snel kunnen plaatsvinden. Als dit niet mogelijk is dan zullen bewoners een weekje elders, zoals in een vakantiepark moeten verblijven.

Er wordt nog lange tijd onderzocht of de afleverset toch in de meterkast kan worden geplaatst. De warmte zal daarbij de woning inkomen door een mantelbuis. Deze moet een bepaalde boog hebben om onder de meterkast de woning in te komen. Dit zou betekenen dat in alle voortuinen een gat moet worden gegraven van ongeveer 5 meter breed en 3 meter diep.

Er blijkt asbest in de kruipruimte van woningen te zitten. De stuurgroep⁴ besluit dat de oplossing met de afleverset in de meterkast niet acceptabel is. Als er geen andere oplossing komt, dan zal het project worden beëindigd.

Stadsverwarming gaat op zoek naar een andere oplossing en vindt een oplossing waardoor de afleverset op zolder kan worden geplaatst. Er wordt gewerkt met een stijgleiding. Deze gaat tussen twee voordeuren omhoog en komt het huis in, op zolder. De afleverset kan zo op de plek komen van de oude cv-ketel.

2019

26 maart 2019: Kick off van de proeftuin

Een half jaar na de goedkeuring van de proeftuin vindt de kick-off van plaats in de Taborkerk⁵. Op de bijeenkomst laten bewoners zich informeren over stadsverwarming en het warmtenet en andere opties. De gemeente geeft een presentatie over wat er in de nabije toekomst gaat gebeuren en welke mogelijkheden bewoners hebben. Daarbij geeft de gemeente aan dat zij nog niet weet wat het gaat kosten.

Na de presentaties kunnen de deelnemers vragen stellen aan een aantal experts van Duurzaam Bouwloket, riolering, stadsverwarming, herinrichting en het Purmerend Gasvrij team. Bewoners die willen weten wat het gasvrij maken van hun woning gaat kosten, geven zich op voor een huisbezoek.

Het plan is om twee keer per jaar de hele proeftuin bij elkaar te brengen en tussendoor in kleinere groepen bij elkaar komen. Twee belangrijke onderwerpen die spelen zijn:

- hoeveel moeten bewoners betalen. Dit is onder meer afhankelijk van de businesscase, die mede bepaald wordt door de deelname van de woningcorporatie.
- Wijkplanning: wie is wanneer aan de beurt.

⁴ De stuurgroep komt eens in de zes weken bij elkaar. De stuurgroep bestaat uit de directies van Stadsverwarming en van de woningcorporatie, de wethouders van Purmerend en van Beemster, de directie ruimtelijk domein, de programmamanager en enkele leden van het team Purmerend Gasvrij.

⁵ Zie ook het filmpje "Kick-off proeftuin" op <https://www.purmerendgasvrij.nl/>

Operationeel 9 houd het bij werkbare aantallen: als organisatie ben je zelf een belangrijke factor in het creëren van de gewenste sfeer en de fatsoensnormen tijdens bijeenkomsten. Het is daarbij belangrijk dat je bewoners in de ogen kunt kijken. Zorg daarom dat je het plenaire deel tijdens bijeenkomsten kort houdt en creëer voldoende ruimte voor gesprek in kleine groepjes. Op die manier krijgen schreeuwers minder ruimte. Ook de wijze waarop je zelf bewoners tegemoet treedt is erg belangrijk. Stel jezelf voor. Geef iedereen hand. Geef aan dat je blij bent dat de mensen naar de bijeenkomst zijn gekomen. Geef aan dat je alle tijd hebt voor de mensen later in het programma, zorg dat er diverse collega's aanwezig zijn die in gesprek kunnen met bewoners. Tijdens de kick-off van de proeftuin zijn er meer dan voldoende collega's aanwezig. Geef helder aan dat er echter geen ruimte is in het plenaire gedeelte.

Juni 2019 – tot nu: werkzaamheden

De werkzaamheden buiten en in de woningen gaan van start. Bij het plannen van de werkzaamheden wordt er zoveel mogelijk rekening gehouden met de persoonlijke situatie van de bewoners.

Operationeel 6 Het is niet onze planning maar hun planning: sluit zoveel mogelijk aan op de planning van bewoners. Zorg bijvoorbeeld dat de werkzaamheden naar voren kunnen worden gehaald voor een bewoner die zwanger is en graag wil dat de werkzaamheden voor de bevalling zijn uitgevoerd.

Operationeel 3 Help mee: Bij sommige mensen ligt de zolder helemaal vol spullen. Niet al deze mensen zijn in staat om de zolder zelf vrij te maken. Het team helpt hier dan bij.

Operationeel 15 Bied informatie op een toegankelijke manier: Er is een dagboekje gemaakt waarin alle werkzaamheden worden toegelicht die in de woning worden uitgevoerd. In het dagboekje staat ook wat deze werkzaamheden concreet betekenen voor bewoners. Als er geen elektriciteit is vanwege de werkzaamheden, dan is er ook even geen wifi en gaan klokken misschien achterlopen. Dit dagboekje is nog niet in de praktijk gebruikt.

Operationeel 11 Maak onderdeel uit van het gesprek: Een bewoner heeft alle papieren al ondertekend maar is vervolgens gaan twijfelen. Deze bewoner voelt zich onder druk gezet. De bewoner komt lang bij het team in de Gasinjetstraat en spreekt een uur met het team. Het team benadrukt dat het de eigen keuze is van de bewoner om wel of niet mee te doen. Zo haalt het team de druk eraf bij de bewoner en neemt twijfels weg. De bewoner besluit om weer mee te doen.

Juni - juli 2019: eerste proeftuin bewonersgesprekken

Er vindt een aantal gesprekken plaats met bewoners die zich hiervoor hebben opgegeven tijdens de kick-off van de proeftuin.

Operationeel 17 Stel een gegevenschecklist op: Er wordt gewerkt aan één formulier en een checklist waarop alle benodigde items (technische gegevens van de woning, gegevens over bewoners, etc.) die aan bewoners moeten worden gevraagd staan. In de pilot werden bewoners regelmatig gebeld omdat er nog wat aanvullende gegevens nodig waren. De bedoeling is dat dit efficiënter gaat in de proeftuin.

Operationeel 18 Bied een overstapservice: Ook wordt er gewerkt aan een overstapservice naar stadsverwarming. Er bestaat namelijk geen overstapservice van gas naar stadsverwarming.

9 oktober 2019: bezoek van directeur-generaal Wonen

De directeur-generaal Wonen bezoekt Purmerend. Een rijtjeshuis aan de Van Goor Hinloopenstraat is als eerste officieel 'gasvrij' verklaard. De cv-ketel is definitief uitgezet en de stadsverwarming is aangesloten. De directeur-generaal Wonen plakt samen met verantwoordelijk wethouder Paul van Meekeren een bord met de tekst 'gasvrij' op het raam van dit rijtjeshuis.

Rond 9 oktober vinden ook de eerste aansluitingen op stadsverwarming plaats. Dit is het eerste blok dat van het gas afgaat in proeftuin.

Operationeel 7 Zet de bewoner echt centraal: laat bewoners een belangrijke rol vervullen in het programma als een hoogwaardigheidsbekleder langs komt. Het draait immer om de werkzaamheden in hun woning. Laat hen aan het woord.