



PRESTATIEAFSPRAAK SAMEN MET DE BEWONER VERDUURZAMEN

Deze publicatie is één in de reeks 'Bouwstenen energiebesparing in prestatieafspraken', gemaakt in opdracht van Aedes, Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG), Woonbond, het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK) en de Rijksdienst voor Ondernemend Nederland.

Marlou Boerbooms, Energieambassadeur
Bart Verhaeghe, Communicatie en advies

SAMEN MET DE BEWONER VERDUURZAMEN

Via [JOUW THUIS](#) kies je als huurder zelf welke oplossing past bij jou en jouw woning. De huurder bepaalt zelf of en hoe hij of zij de woning wil verbeteren. Deze aanpak ontwikkelde Portaal samen met bewoners, fabrikanten en leveranciers. Een eerste pilot van JOUW THUIS startte begin 2018 in het Soesterkwartier in Amersfoort. In de JOUW THUIS-winkel kunnen huurders een woningscan laten uitvoeren. Zij krijgen advies welke maatregelen mogelijk zijn in hun huis. Portaal biedt huurders keuze uit producten van isolatie, ventilatie, een nieuwe voordeur tot zonnepanelen die passen bij de woning. Voor deze producten is vooraf een huurprijsverhoging vastgesteld. Nadat de huurder producten heeft gekozen, bepaalt deze zelf op welk moment de uitvoering het beste uitkomt. De huurder maakt zelf afspraken met de leverancier en zorgt dat deze het werk kan uitvoeren. Bewoners draaien mee in de winkel. Zij helpen andere huurders door het delen van ervaring of het laten zien hoe de eigen woning verbeterd is. De winkel heeft voor veel positieve verandering in de wijk gezorgd. De Vereniging Huurders Overleg Soest, [de V.H.O.S](#) en bewonersvereniging Amersfoort [Hestia](#) werkten mee aan het ontwikkelen van JOUW THUIS. Zij zijn enthousiast omdat JOUW THUIS de huurder centraal stelt. Ook Portaal en de gemeente Amersfoort zijn positief. Inmiddels is besloten om JOUW THUIS verder uit te rollen. Het samen met de bewoner verduurzamen, heeft de huurders in Soesterberg meer energiebesparing opgeleverd vergeleken met een eerder collectief aangeboden verbeterpakket. Het zorgt voor betrokkenheid en eigenaarschap en draagt bij aan lagere woonlasten.

VIDEO



Klik [hier](#) voor de video.

SAMEN DUURZAAM DEAL 2019-2023

In Amersfoortse [Woonvisie 2011-2020](#) staat: Ontwikkelaars geven aan versneld stappen te zetten naar een consumentgerichte benadering. Het is onze ambitie dit te ondersteunen. Ontwikkelaars en corporaties zijn samen met consumenten aan zet om hier invulling aan te geven. Wij zullen dit faciliteren. Waar partijen aangeven dat regelgeving belemmerend is, zullen we kijken of dat opgelost kan worden.

Het Programma [Amersfoort Duurzame Stad](#) zijn uitgewerkt in het [Plan van Aanpak Amersfoort CO₂-neutraal](#) en het uitvoeringsprogramma. In 2019 ondertekenden de gemeente, Portaal, Omnia Wonen en De Alliantie de Samen duurzaam deal. Deze deal geeft de gezamenlijke ambitie naar een CO₂ neutraal Amersfoort weer en de weg naar een duurzaam verwarmd Amersfoort. De aardgasvrije wijk aanpak Schothorst-Zuid is de start.

PRESTATIEAFSPRAKEN 2020

In een uitgebreid hoofdstuk over duurzaamheid is één van de afspraken: De corporaties hanteren het uitgangspunt voor 2020 dat de gemiddelde huurverhoging door energiebesparende maatregelen in geen geval hoger is dan de gemiddelde verlaging van de energielasten, uitgaande van de tarieven voor gas en elektriciteit van dat moment.

WAAROM

Annemieke van Doorn, aanjager innovatie, Portaal: 'Samen met de bewoner verduurzamen zorgt ervoor dat bewoners eigen keuzes maken. Ze kiezen zelf wat ze willen en plannen dit in op hun moment. Het enthousiasme wat je hierbij ziet is echt heel fijn. Dit eigenaarschap geeft ruimte voor nog meer thuisgevoel en maakt het werk voor ons nog leuker!'

Leendert de Bruin, voorzitter de V.H.O.S: 'JOUW THUIS stelt de huurder centraal. Deze kan zelf kiezen uit producten die aansluiten bij zijn of haar wensen. Wij zien dat de bewoner trots is op zijn of haar verbeterde huis. Huurders zijn bereid zijn ervaring te delen en werken enthousiast mee in de winkel!'

Niko Paap, omgevingsmanager duurzame stad, gemeente Amersfoort: 'JOUW THUIS gaat uit van wat mensen zelf willen. Amersfoort heeft een stevig programma om de stad te verduurzamen.

Wij kunnen geen maatregelen verplicht stellen. Het aansluiten op de motivatie van bewoners, helpt ons vooruit’.

HOE

Portaal stelt voor iedere woning een eigen aanbod vast waaruit de bewoner kan kiezen. Zo heeft de ene woning een spouwmuur en de andere niet. Dat vraagt om een oplossing op maat. Bewoners ontvangen in de, inmiddels beroemde, paarse envelop een persoonlijk aanbod. 40% Van de bewoners komt daarna in de winkel. Gemiddeld bestellen zij vijf producten. Na de bestelling duurt het ongeveer vier maanden voordat de producten worden geleverd. Portaal dit terugbrengen naar drie maanden dankzij automatisering. De leverancier voldoet aan de vooraf gemaakte afspraken met Portaal. Eén van deze afspraken is dat het product binnen drie maanden geleverd moet zijn. De ontwikkelkosten van JOUW THUIS zijn hoger vergeleken met de gebruikelijke collectieve aanpak. Daarnaast vergt deze werkwijze nieuwe vaardigheden bij de medewerkers die de keuze van de bewoners moet respecteren. Als het proces goed is ingericht, verwacht Portaal dat deze aanpak kostenneutraal is ten opzichte van een collectieve aanpak. Annetie van Doorn: ‘Het enthousiasme van de bewoners maakt het een superleuk project om aan mee te werken. Bewoners ervaren na een jaar wat de besparing op de energierekening is. En dat komen ze enthousiast in de winkel vertellen. Op basis van deze ervaringen merken we dat meer mensen voor JOUW THUIS-producten gaan kiezen. Familieleden nemen elkaar mee naar de winkel. Zo bereiken we uiteindelijk vrijwel alle bewoners. Ook nieuwe bewoners winkelen graag in de JOUW THUIS-winkel. Juist op het moment van een verhuizing wil je kunnen kiezen voor bijvoorbeeld een nieuwe vloer. En dat die dan in 2 weken geleverd kan worden is voor ons als JOUW THUIS-team ook weer een topmoment. Wij zijn nu twee jaar aan de slag. Inmiddels kunnen wij laten zien dat bewoners heel graag meedoen met de verduurzaming. De deelname is boven verwachting goed. We gaan echt samen stap voor stap naar een heel duurzame wijk’.

De huurdersorganisaties van Portaal zijn nauw betrokken bij de ontwikkeling van JOUW THUIS. Het motto van de huurdersorganisaties is: de huurder centraal. Indertijd vonden de corporaties een klantbenadering modern. De huurdersorganisaties vinden dit niet passen bij de werkelijkheid. Huurders shoppen niet van de ene naar de andere

woning. Zij hebben behoefte aan een eigen thuis en willen daarop invloed hebben. Dit pleidooi is goed opgepakt door Portaal. JOUW THUIS is daarvan een mooi voorbeeld. Drie jaar geleden gingen de huurdersorganisaties verenigd in een centrale huurdersbelangenvereniging (HBV) op excursie naar Enschede waar zij een winkel in producten voor energiebesparing bezochten. Naast de V.H.O.S en Hestia namen huurdersorganisaties van Portaal uit Arnhem, Nijmegen, Leiden en Utrecht deel. Portaal wilde een pilot met een JOUW THUIS-winkel in Soesterkwartier. Vanaf die tijd zijn de huurders betrokken in een klantenpanel. Alle stappen die volgden voor de inrichting van de winkel en website zijn in overleg met de huurders gemaakt. De V.H.O.S en Hestia voelen zich echt gehoord. Leendert de Bruin: ‘Onlangs bezochten we de wijk en de bewoners zijn heel enthousiast over JOUW THUIS. Deze manier van werken zet de huurder echt centraal. Het is prachtig om te zien hoe blij en trots de mensen zijn op hun verbeterde woning. Wij zijn blij dat de raad van bestuur Portaal ervoor kiest om dit door te zetten. Ook de centrale HBV wil graag dat ook op andere locaties dit concept wordt uitgerold. Daaraan werken zij graag mee. ‘Wat is er mooier dan een huurder gelukkig maken in zijn eigen woning? Net als een eigenaar-bewoner kiest de huurder zelf hoe en wanneer deze de woning wil laten verbeteren. Dat resulteert in enthousiaste huurders. Portaal nodigt bewoners vroegtijdig uit om mee te denken. Je hebt als huurder echt inspraak.’

VIDEO



Klik [hier](#) voor de video.

De gemeente Amersfoort werkt aan standaard vergunningen op basis van een vastgestelde principes en richtlijnen. De JOUW THUIS-aanpak lijkt op de manier waarop eigenaar-bewoners verduurzamen: woning voor woning. Dit levert een onrustiger straatbeeld op. Amersfoort wil toe naar een beeldkwaliteit boek dat bijdraagt aan een rustig beeld voor een straat. De standaardisering is handig voor alle inwoners. Het versnelt de aanvraag voor vergunningsplichtige veranderingen aan een woning. Het is een klus om een beeldkwaliteit boek op te zetten. Hierop betreft Amersfoort de stadsbouwmeester en de commissie Ruimtelijke Kwaliteit. Voor dakisolatie is het leidende principe vastgelegd. Het verspringen van de nokhoogten als gevolg van verschillende dikten en uitvoering van dakisolatie is akkoord zolang de goothoogte in een straat gelijk blijft. De goothoogte bepaalt het eindbeeld. Zo werkten we toe naar beeldkwaliteit principes die per detail of gevelonderdeel uitgewerkt wordt. Als de standaard richtlijn en principes zijn vastgelegd, kost het afgeven van een vergunning minder tijd. Voor de stad is het belangrijk om tempo te maken. De regels worden begrijpelijk en eenduidiger. Voor corporaties is een snelle vergunningsafwikkeling van belang zodat de huurder niet te lang hoeft te wachten op de uitvoering van de gekozen producten. En bij mutatie is een snelle uitvoering van belang om huurdering te voorkomen. Naast het sneller afgeven van de vergunningen werkt de gemeente aan draagvlak voor energiebesparing. Zij betreft bewoners bij wijkgerichte aanpakken.

VIDEO



Klik [hier](#) voor de video.

WAT GEEF JE MEE AAN ANDERE REGIO'S

Annemieke van Doorn, Portaal: 'Ga gewoon aan de slag. Door te beginnen doe je ervaring op. Daarvan leer je veel. Dit brengt ook anderen in beweging.' Leendert de Bruin, de V.H.O.S.: 'Denk niet voor de huurder, maar zet de huurder centraal. Probeer een aanpak als JOUW THUIS uit en ervaar wat het oplevert als je beter naar huurders luistert. Niet alleen meer betrokkenheid en lagere woonlasten. Ook trots op de verbeterde woning en dat inspireert huurders na te volgen. Zo bereik je meer energiebesparing en meer betrokkenheid.' Niko Paap, gemeente Amersfoort: 'Ervaar dat mensen enthousiast kunnen worden voor het verduurzamen van de eigen huurwoning. Zelfs in het Soesterkwartier waar de bewoners kritisch waren op plannen van de gemeente en de corporatie. Meer initiatief bij de huurder is echt vooruitgang. Het zou mooi zijn om JOUW THUIS door te ontwikkelen tot een meer collectieve aanpak. Maar ook op deze manier zien we dat de wijk duurzaam wordt.'

DANK EN MEER INFORMATIE

Voor deze bouwsteen danken we de door ons geïnterviewde mensen:

- Annemieke van Doorn, aanjager innovatie, Portaal: annemieke.v.doorn@portaal.nl
- Leendert de Bruin, voorzitter de V.H.O.S.: leen@debruin-asn.nl
- Niko Paap, omgevingsmanager duurzame stad, gemeente Amersfoort: n.paap@amersfoort.nl



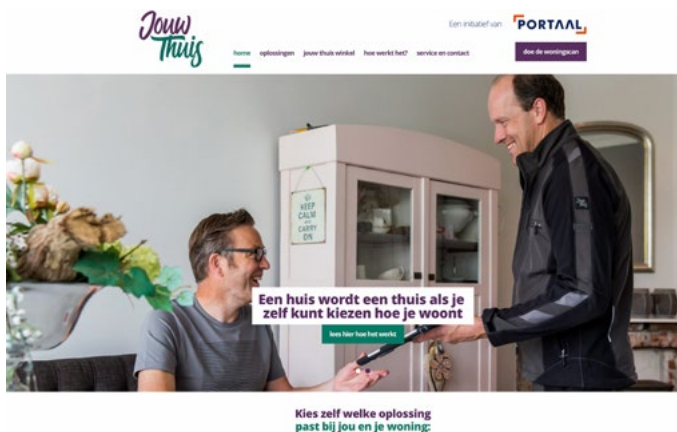
BOUWSTENEN ENERGIEBESPARING IN PRESTATIEAFSPRAKEN

De bouwstenen energiebesparing in prestatieafspraken zijn [hier](#) te vinden:

- Aansluiten op een warmtenet
- Duurzaam en betaalbaar warmtenet
- Aardgasvrije wijkaanpak
- Koken zonder aardgas
- Samen met de bewoner verduurzamen
- Bewustwording energiegedrag
- Huurdersorganisaties beheren eigen budget
- Klimaatadaptatie
- Circulariteit
- Databank bouwmaterialen

De bouwstenen zijn een vervolg op de [Inspiratiegids energiebesparing in prestatieafspraken](#) (2019). Deze gids geeft inzicht in 12 prestatieafspraken die bijdragen aan lagere woonlasten en een beter wooncomfort.

VIDEO



Klik [hier](#) voor de video.

COLOFON

Deze uitgave is gemaakt in opdracht van:

- Aedes
- Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG)
- Woonbond
- het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK)
- de Rijksdienst voor Ondernemend Nederland



Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties



Rijksdienst voor Ondernemend Nederland

Foto 's

- Portaal en gemeente Amersfoort

Video

- FLOW en Marlou Boerbooms

Redactie en vormgeving

- Marlou Boerbooms
marlou@energieambassadeur.nl
- Bart Verhaeghe
bcverhaeghe@gmail.com

Mei 2020

