

Basiskennis: Samenvatting verduurzamingsproces bewoners

Basiskennis bij inventariseren en evalueren ondersteuningsstructuur

In het ondersteunen van bewoners bij het verduurzamen van hun woning is het cruciaal om het perspectief van de bewoner centraal te zetten. Dit kan door het verduurzamingsproces als uitgangspunt voor je lokale ondersteuningsstructuur te gebruiken. In dit document staan slides waarin het verloop van het verduurzamingsproces wordt uitgelegd.

Binnen het praktijkgerichte kennis- en leerprogramma de DoeTank Publieke Ontzorging hebben we met meer dan 1.500 bewoners op verschillende manieren contact gehad. Uit het contact met al deze bewoners hebben we het verduurzamingsproces gedestilleerd. Want hoe beter we begrijpen wat er gebeurt in het proces van de bewoner, hoe beter we bewoners kunnen ondersteunen.

Het verduurzamingsproces

Het verduurzamingsproces omvat alle processtappen van beginsituatie naar een duurzaam en gezond huis dat past bij het energiesysteem van de toekomst. Een gestructureerd verduurzamingsproces helpt bij het gericht ondersteunen van bewoners.

Meer informatie over de verschillende fasen vind je op de pagina '[Aan de slag met bewoners en hun woning](#)'. In de webinar 'Sleutel tot ontzorging - Stel het bewonersperspectief centraal' (zie 'Basiskennis: Webinar – Verduurzamingsproces bewoners' op de pagina '[Inventariseren en evalueren](#)') wordt het verduurzamingsproces tevens uitgebreid besproken.

Toepassing van het verduurzamingsproces

Het verduurzamingsproces kan je helpen om het bewonersperspectief centraal te zetten bij het ontwikkelen van je lokale ondersteuningsstructuur. Hierbij zijn twee aspecten cruciaal: structuur en volgorde.

- **Structuur.** Door het onderscheiden van de stappen in het verduurzamingsproces en deze te structureren kun je als gemeenteambtenaar identificeren welke onderdelen in jouw ondersteuningsstructuur wel en niet voorhanden zijn. Met andere woorden: je kunt met behulp van het verduurzamingsproces onderzoeken waar bewoners vastlopen. Daarnaast helpt het identificeren van de stappen in het verduurzamingsproces - en met bijbehorende heldere taken - bij de samenwerking met andere partijen. Pas als duidelijk is wat er allemaal nodig is voor het succesvol verduurzamen van woningen kunnen de stappen lokaal worden georganiseerd.
- **Volgorde.** Aan de hand van de volgorde van de stappen in het verduurzamingsproces kun je bepalen in welke stap een bewoner zich bevindt en je ondersteuning daarop aanpassen. In ons contact met bewoners in de vier DoeTank wijken hebben we gezien dat bewoners vaak te snel proberen over te gaan tot uitvoering. Er wordt dan bijvoorbeeld te vroeg in het verduurzamingsproces offertes aangevraagd, wanneer de bewoner eigenlijk nog aan het oriënteren is. Dit leidt ertoe dat bewoners offertes niet goed kunnen beoordelen en vergelijken, met als risico dat bewoners blijven hangen in een beginfase van het verduurzamingsproces en de verduurzaming van hun woning uitstellen. Door voldoende tijd te nemen voor de voorbereidende fase weten bewoners beter wat ze met hun woning willen, waardoor ze beter de volgende stappen van het verduurzamingsproces kunnen doorlopen.

Het verduurzamingsproces van een bewoner*

Vorbereidingsfase

Concretiseringsfase

Realisatiefase

Inzicht

Vraag-
specificatie**

Schets-
ontwerp**

Offerte

Definitief
ontwerp

Plan

Ervaren

Blijven klussen

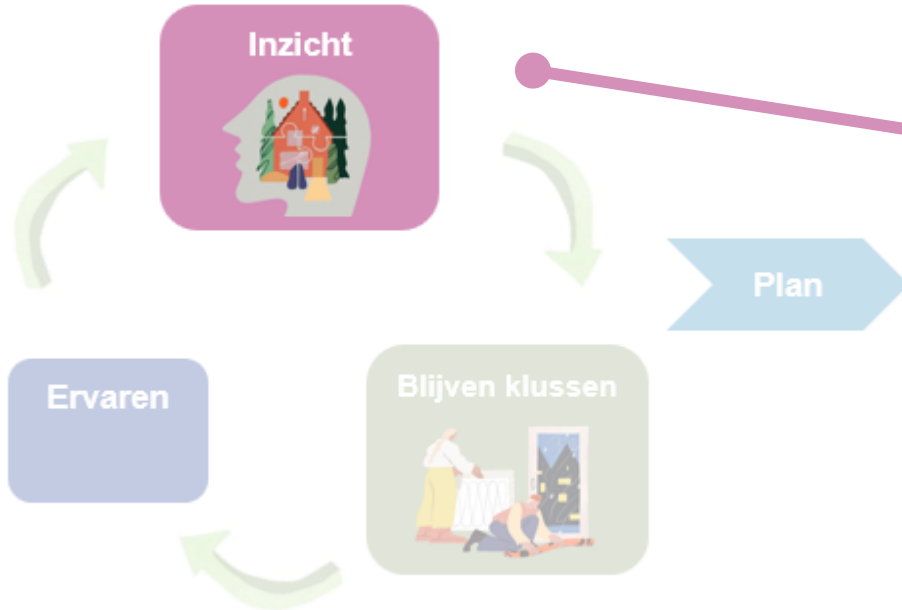


- Circulair proces
- Leidt tot een plan

- Uitwerken details van stap uit plan
- Meerdere projecten kunnen parallel lopen
- Lineair proces

- Het daadwerkelijk uitvoeren van een maatregel
- Om het vervolgens weer te ervaren...

Inzoomen op de voorbereidingsfase

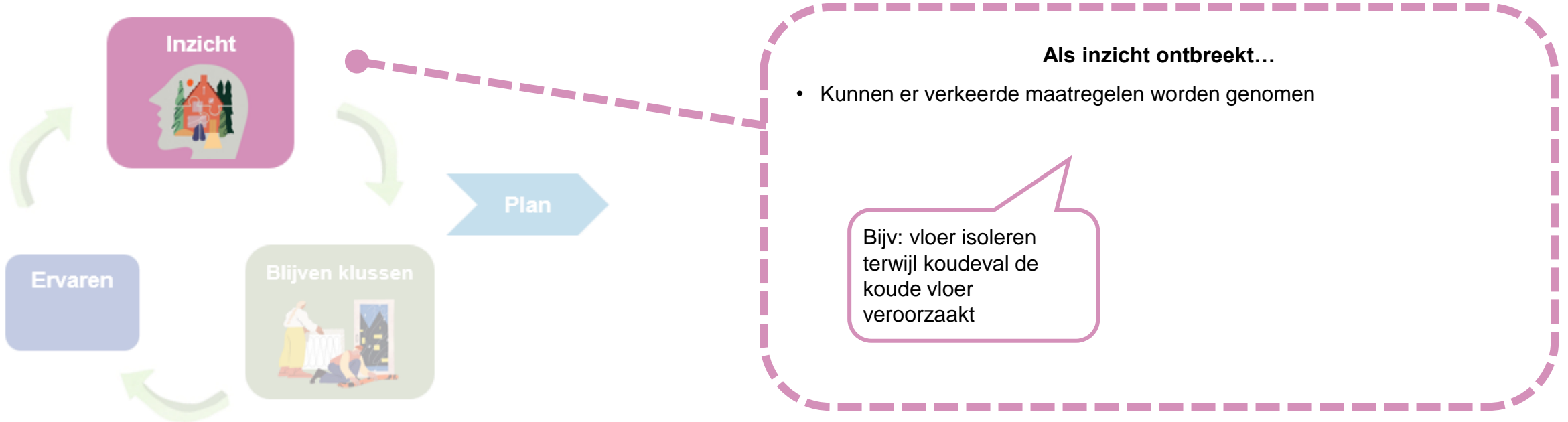


Inzicht

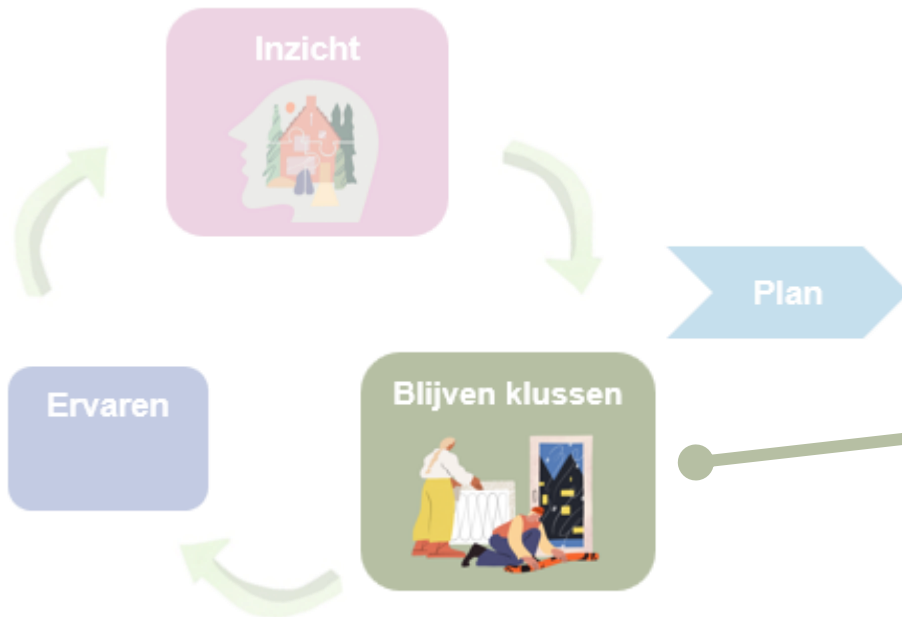
De bewoner is klaar voor de volgende fase als diegene...

- ☐ Inzicht in de huidige staat van diens woning heeft
- ☐ Inzicht in de woonwensen van zichzelf en medebewoners heeft
- ☐ Een basisbegrip van de werking van woning en installaties heeft
- ☐ Inzicht in de globale kansen, kosten en impact van ingrepen die nodig zijn om deze wensen te vervullen

Inzoomen op de voorbereidingsfase



Inzoomen op de voorbereidingsfase

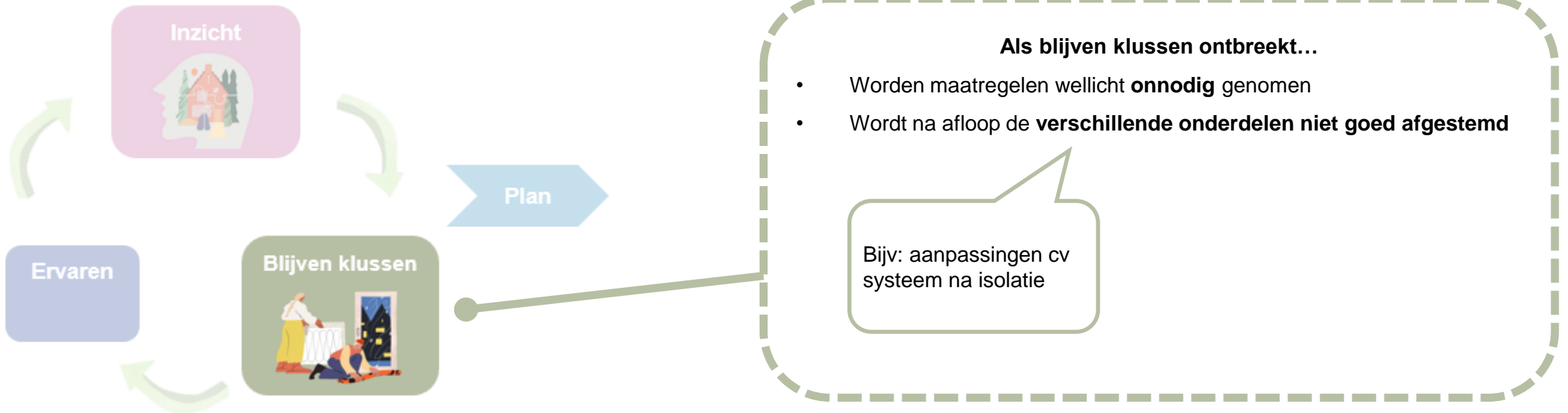


Blijven klussen

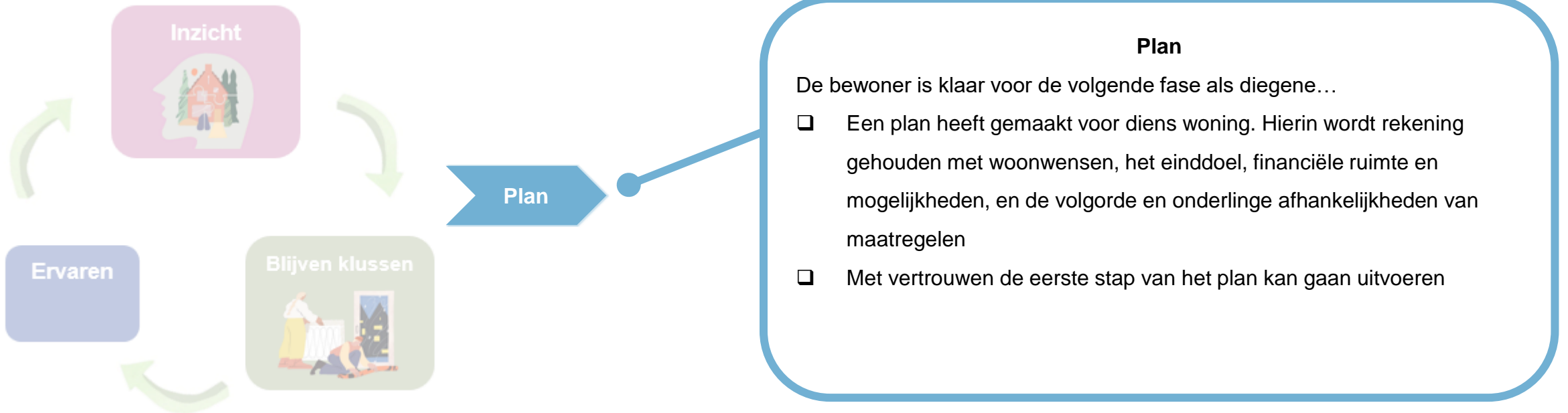
De bewoner is klaar voor de volgende fase als diegene...

- ☐ Kleine klussen in diens woning heeft uitgevoerd;
- ☐ Praktische ervaring heeft opgedaan met het nemen van verantwoordelijkheid voor een verandering aan diens woning;
- ☐ De directe effecten van een uitgevoerde klus ervaart (de energierekening gaat omlaag en het comfort gaat omhoog)
- ☐ Door het klussen een beter begrip heeft van de woning, van implicaties van gedrag op verbruik, en meer zicht op wensen en mogelijkheden

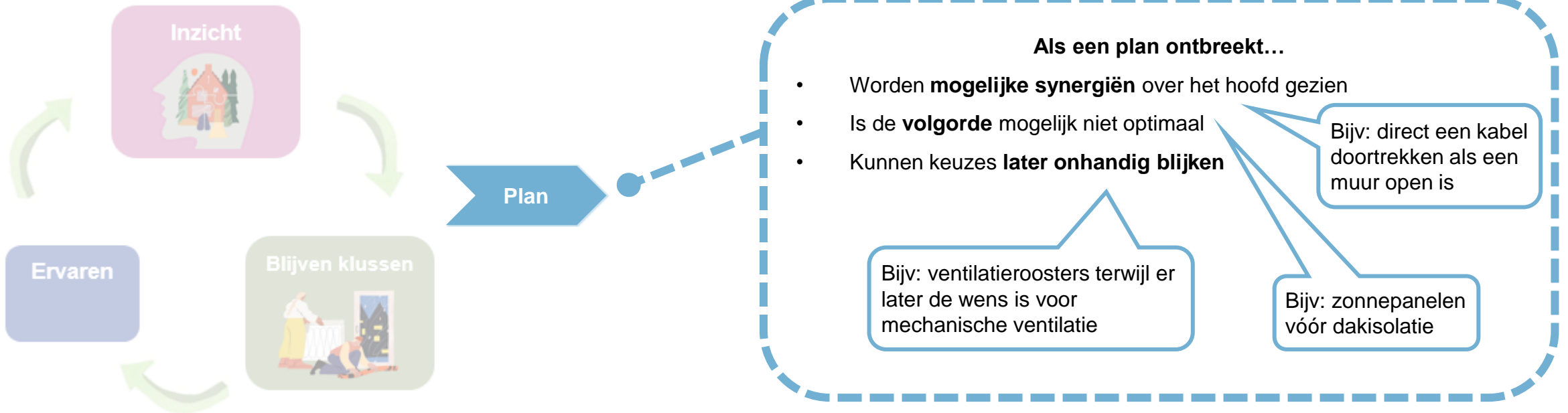
Inzoomen op de voorbereidingsfase



Inzoomen op de voorbereidingsfase



Inzoomen op de voorbereidingsfase



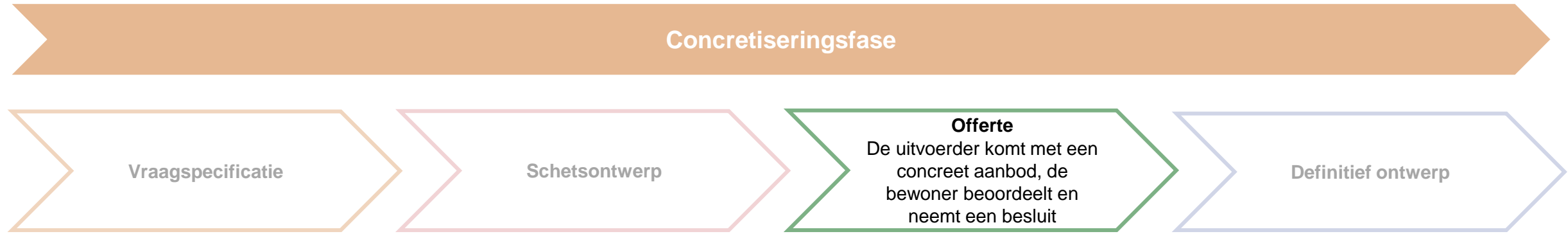
Inzoomen op de concretiseringsfase



Inzoomen op de concretiseringsfase



Inzoomen op de concretiseringsfase

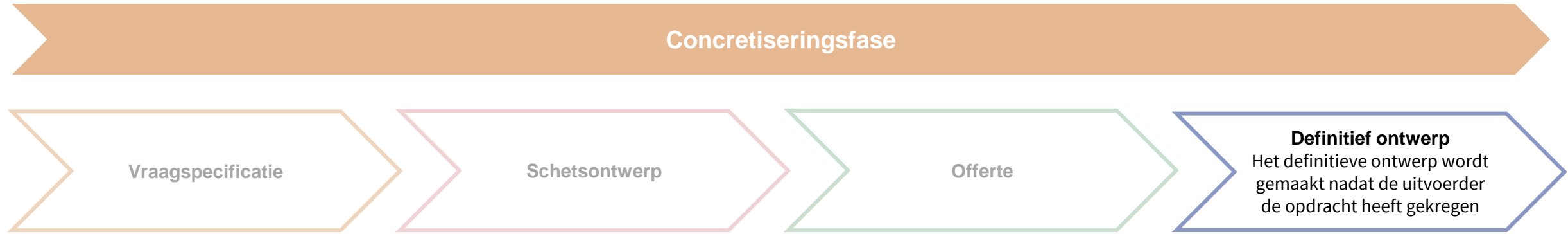


Offerte

De bewoner is klaar voor de volgende fase als diegene...

- ☐ Eén of meerdere offertes heeft aangevraagd
- ☐ Offertes kan beoordelen en vergelijken op basis van hoe deze bijdraagt aan diens wensen en randvoorwaarden (oftewel: beantwoordt het de vraag die hij/zij in de vraagspecificatie fase heeft geformuleerd?)
- ☐ Een offerte heeft ondertekend

Inzoomen op de concretiseringsfase

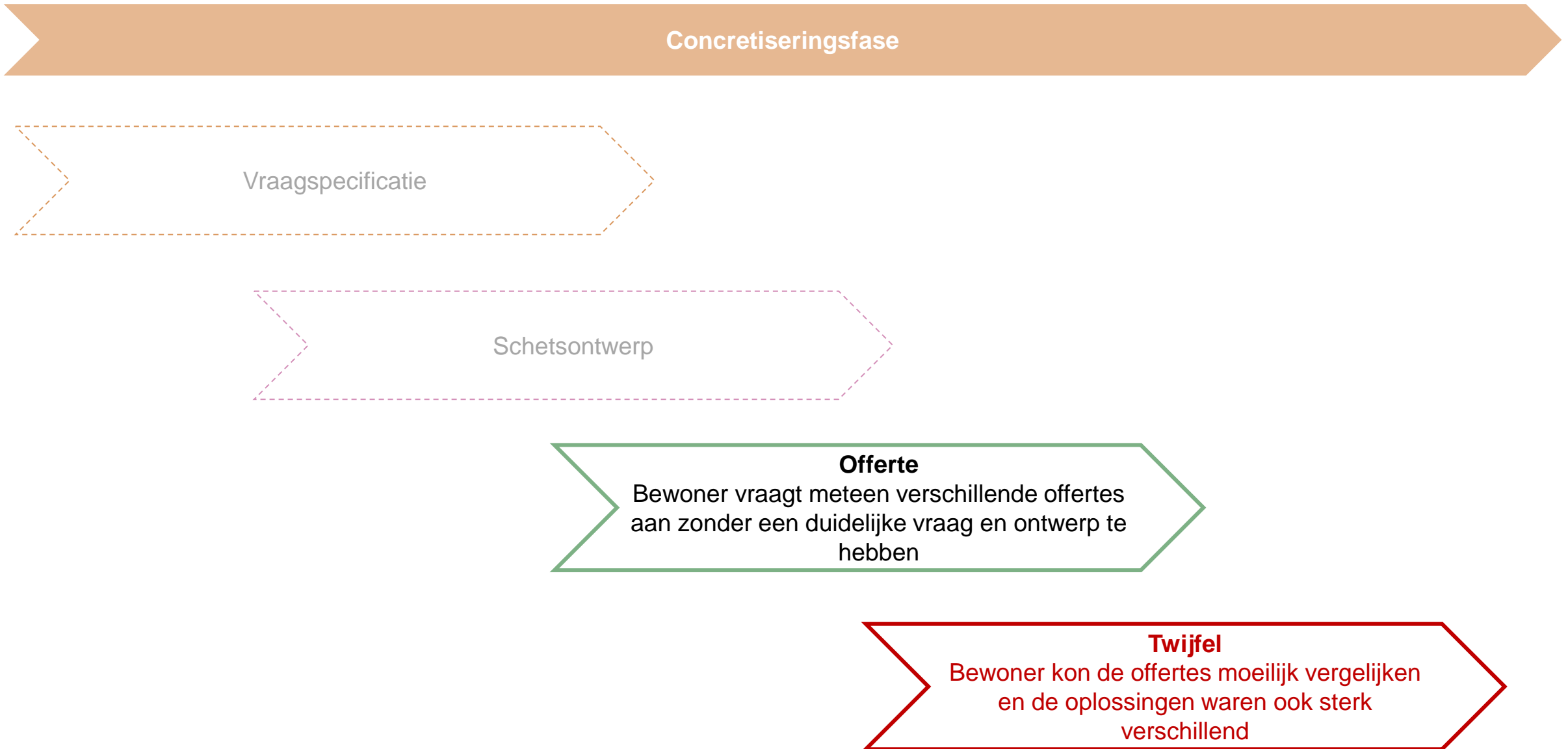


Definitief ontwerp

De bewoner is klaar voor de volgende fase als diegene...

- ☐ Een definitief ontwerp voor de uitvoering van een maatregel heeft, inclusief detailtekeningen en nauwkeurige kostenschatting

Als er stappen in de concretiseringsfase worden overgeslagen...



Voorbeeld skidakrenovatie en –isolatie in Leusden

Concretiseringsfase

Vraagspecificatie

Schetsontwerp

Offerte

Offertes aangevraagd door bewoners in Leusden voor dakrenovatie verschilden sterk in aanbod en prijs

Twijfel

Onduidelijk wat nu de goede stap is voor het dak, bewoners met skidaken twifelen



Voorbeeld skidakrenovatie en –isolatie in Leusden

Concretiseringsfase

Vraagspecificatie

Groep bewoners begeleiden en helpen bij het opdoen van inzicht om hun vraag duidelijker te krijgen

Schetsontwerp

Ontwerpsessies samen met bewoners om tot twee gezamenlijke ontwerpen te komen



Offerte

Definitief ontwerp

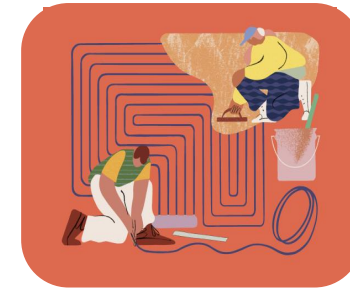
Inzoomen op de realisatiefase

Realisatiefase

Realisatiefase

De bewoner is klaar voor de volgende fase als diegene ...

- ☐ Is nagegaan of de maatregel naar wens is opgeleverd
- ☐ Subsidie heeft aangevraagd (indien van toepassing)
- ☐ Weet hoe om te gaan met de aanpassingen aan de woning;
- ☐ Weet hoe en wanneer onderhoud uitgevoerd wordt en welke kosten dat periodiek met zich meebrengt;
- ☐ Terecht kan bij een marktpartij bij vragen of klachten;
- ☐ Het effect van de nieuwe maatregelen gaat ervaren.



Daarna is het tijd om de genomen maatregel(en) te ervaren