



De bewoner “ja” laten zeggen tegen de verduurzaming van de woning. Gedragsturing als kans om de besluitvorming van de bewoner positief te beïnvloeden.

Tonny van de Ven
MPM TIAS
U 298500

INHOUD

Abstract	4
Voorwoord	6
1. Introductie	8
1.1 De verduurzamingsopdracht van Alwel	8
1.2 Context van de woningcorporatie	11
1.3 Relevantie van de onderzoeksvraag	11
2. Theoretisch kader	13
2.2 Benadering vanuit gedragswetenschap	14
2.3 Verklaringen en beïnvloeding van individueel keuzegedrag	15
3. Methode van onderzoek	22
3.1 Strategie	22
3.2 Methoden	22
3.3 Toegepaste onderzoekstechnieken voor dataverzameling	23
3.4 Waarborgen; betrouwbaarheid en validiteit	25
4. Resultaten en analyse	27
4.1 Inleiding	27
4.2 Het documentenonderzoek beleid Alwel	27
4.3 Resultaten en analyse van de interviews	34
4.4 Resultaten en analyse expertsessie	43
4.5 Overall analyse resultaten	46
5. Conclusie, Discussie en aanbevelingen	48
5.1 Conclusie	48
5.2 Discussie en reflectie	50

Literatuurlijst	54
Bijlage 1 - Biaslijst voor renovatieprojecten vanuit publicatie “De derde succesfactor ontrafeld” (van Hal, 2017)	57
Bijlage 1a – Transitietabel	58
Bijlage 2 - Alwel beleidsdocumentatie en projectdocumentatie	60
Bijlage 3 - Interviewleidraad professionals	62
Bijlage 4 - Interviewleidraad bewoners	66
Bijlage 5 - Overzichtslijst respondenten	69

Abstract

- Verduurzaming van de woning is een onderdeel van de taakstelling van de corporatie, vastgelegd in diverse afspraken met lokale en landelijke overheid (Woningwet, prestatieafspraken, ondernemingsplan, jaarbegroting). Alwel staat voor de grootschalige uitrol van verduurzaming van 24.000 huurwoningen.
- Een individuele huurder heeft zelfbeschikkingsrecht om wel of niet mee te werken (burgerlijk wetboek en huurwetgeving).
- Uit literatuur en uit de praktijk blijkt het lastig om huurders die keuze voor verduurzaming te laten maken. Er wordt te weinig rekening gehouden met individuele aspecten en dat staat grootschalige uitrol in de weg (Karvonen (2013), Steg (2007), van Hal (2019)).
- De huidige aanpak is volgens de literatuur een rationele aanpak die bestaat uit een technische oplossing (de ingreep), een financieel arrangement (sociaal plan), informatie en communicatie en een collectieve participatieaanpak. Deze elementen zijn volgens Karvonen (2013) en van Hal (2017) noodzakelijk maar het individuele gedrag wordt hierin onvoldoende betrokken.
- Rationele argumenten zoals verlaging CO2 uitstoot en lagere woonlasten overtuigen wel een aantal bewoners maar lang niet allemaal. Het is op voorhand niet duidelijk hoe individuele huurders hun afweging maken om mee te doen. Er spelen bij besluitvorming vaak andere dan rationele afwegingsfactoren (Stern (1993), Steg (2007), Tiemeijer (2009)). De gedragswetenschap geeft hiervoor inzichten.
- Hoe keuzes worden gemaakt door individuen kan worden verklaard op basis van het baanbrekende model van Kahneman en Tverski (1979). Dit is een verklarend model, voor deze probleemstelling zijn we op zoek naar beïnvloedingsmogelijkheden. Dit verklarend model stelt dat een individu over twee denksystemen bezit. Systeem 1 is snel, intuïtief, contextafhankelijk en werkt altijd. Systeem 2 is rationeler, langzamer, bewust en cognitief en vraagt meer energie. Een mens beschikt over beide systemen en veel beslissingen zijn gebaseerd op systeem 1, het intuïtieve en snelle denksysteem. Zoals Ariely (2008) op basis van de theorie van Kahneman stelt: de mens is voorspelbaar irrationeel. In beleid wordt er vaak van uitgegaan dat individuen keuzes maken op basis van systeem twee, de rationele benadering.
- Op basis van dit model is theorie ontwikkeld hoe keuzegedrag op een positieve wijze kan worden beïnvloed, de theorie van Thaler en Sunstein (2008), het zogenaamde “nudging” waarbij keuzegedrag van mensen, juist omdat veel gedrag onbewust en voorspelbaar irrationaal is, een duwtje in de goede richting krijgt. Dit wordt al veel toegepast door overheden en instituties op het terrein van gezondheid, verkeer, milieu (afval), maar nog weinig in de verduurzaming van de gebouwde omgeving.
- Op basis van de theorie van Thaler is door Dolan (2012) een concept ontwikkeld waarin alle in empirisch onderzoek aangetoonde gedragsprincipes (heuristics) en effecten (biases) worden teruggebracht tot 9 robuuste gedragseffecten. Deze effecten vormen onderdeel van het

theoretisch kader. Bij ieder robuust gedragseffect kunnen bijbehorende gedragsinterventies (nudges) worden toegepast.

- Onderzocht wordt in hoeverre het in de verduurzamingsaanpak van Alwel ontbreekt aan een op individueel keuzegedrag gerichte interventie(s). Dit type interventies kunnen bijdragen aan een positieve keuze van bewoners en zo ontstaan meer waarborgen voor een grootschalige uitrol van verduurzaming.
- Het onderzoek vindt plaats op basis van documentenonderzoek en op basis van interviews. De resultaten worden verdiept in een sessie met een expertpanel.
- Onderzocht wordt in hoeverre de projectmatige aanpak van Alwel ingericht is op de rationele benadering en in hoeverre er al elementen van gedragsbeïnvloeding in die aanpak zijn opgenomen (documenten en interviews). Het onderzoek richt zich vervolgens op de vraag in hoeverre betrokken medewerkers, management en bewoners kansen zien om de aanpak van verduurzaming te versterken met meer op keuzegedrag gerichte elementen (interviews en expertmeeting).
- Op basis van resultaten en analyse wordt geconcludeerd hoe de verduurzamingsaanpak eruit ziet, of er elementen van gedragssturing (door Alwel) zichtbaar zijn, in hoeverre professionals, management en huurders deze al toepassen of mogelijkheden zien om toe te passen. Vervolgens kan geconcludeerd worden of (en zo ja hoe) de huidige aanpak van Alwel om tot grootschalige uitrol van verduurzaming van de woning te komen, versterkt kan worden door in te zetten op gedragssturing.

Voorwoord

Dit document is het resultaat van een tweejarige studie Master of Public Management bij TIAS School for Business and Society. Een studie die me veel inspiratie heeft geboden en waar ik met plezier en enthousiasme aan heb gewerkt, met inspirerende docenten die tal van interessante theoretische concepten hebben uitgediept. Deze verdiepende theoretische kaders stellen mij in staat om belangrijke maatschappelijke vraagstukken te lijf te gaan.

Ik ben mijn werkgever dankbaar voor de kans die ze mij hebben geboden om deze opleiding te volgen. Deze opleidingswens dateert al van jaren terug, maar paste steeds niet in de workload die een bestuursvoorzitter van een woningcorporatie heeft, zeker als die workload gecombineerd wordt met een bestuursfunctie bij branchevereniging Aedes.

In deze rollen maak ik me dagelijks sterk voor vraagstukken als woningnood, verduurzaming, tweedeling, leefbaarheid wijken en stedelijke ontwikkeling. De jaren van bestuurlijke ervaring op deze velden geven het inzicht hoe weerbarstig en lastig stuurbaar deze vraagstukken zijn. Ik had behoefte om meer theoretische bagage en aanknopingspunten te ontdekken hoe deze vraagstukken aan te vliegen en wat dat betekent voor de ontwikkeling van de organisatie en voor de rol als bestuurder. De opleiding heeft hier inzichten en handvaten voor geboden.

Voor mijn afstudeeronderwerp was ik op zoek naar een complex maatschappelijk vraagstuk dat zich in zijn uitwerking dagelijks manifesteert op de werkvloer van Alwel. Dat vond ik in de verduurzamingsopdracht die corporaties hebben in het kader van het Klimaatakkoord. Die opdracht wordt alleen maar pregnanter gezien de ontwikkelingen op het terrein van het klimaat, zoals deze recentelijk gepresenteerd zijn door IPCC. Ik ben op zoek gegaan naar antwoorden op de vraag hoe de individuele bewoner zijn keuze maakt om al dan niet mee te doen aan een verduurzamingsaanpak. Voor de 24.000 woningen die Alwel bezit, heeft iedere huurder de keuze om mee te doen. Het is een flinke uitdaging al deze bewoners mee te krijgen en het blijkt een dagelijkse worsteling voor de professionals die werkzaam zijn in deze projecten. Zij waren op zoek naar antwoorden op deze vraag.

Iedere afstudeerthesis heeft de fase van zoeken naar en vertwijfeling over de goede weg. Maar toen het onderzoek eenmaal was gestart, kwam ik in contact met professionals en bewoners die dagelijks werken aan de vraagstelling 'hoe grootschalige verduurzaming vooruit te krijgen en zelfs nog te versnellen', terwijl op het microniveau van de individuele huurder veel effort nodig is om de bewoner mee te krijgen. De vraagstelling bleek voor die mensen een schot in de roos en zij waren allen zeer geïnteresseerd in de onderliggende theorie die voor hen (en voor mijzelf) nieuwe inzichten bood. Deze constructieve opstelling van die professionals en bewoners waren een steun in de rug om op de ingeslagen weg mijn onderzoek te vervolgen.

In het bijzonder bedank ik Theo Camps, mijn thesis begeleider, voor zijn kritische en waardevolle feedback. Hij wist goed het midden te vinden tussen ruimte geven voor mijn zoektocht en sturende feedback.

Aan Judith Sakhi en Anne-Marie Danen mijn hartelijke dank voor hun onmisbare secretariële en organisatorische ondersteuning.

Tot slot dank ik mijn gezin, Frank, Lonneke en Matties, voor het geduldig uitzitten van de periode van deze studie, mij te ontzien en te motiveren. Het was bijzonder omdat mijn kinderen ook net in de fase van afstuderen waren aangeland of die hadden afgerond. Het heeft tot meer begrip geleid voor al die afstudeerders die worstelen met hun aanpak, theoretische benadering, onderzoeksmethodes, deadlines en planningen. Nu begrijp ik ze pas echt!

Tonny van de Ven

Roosendaal, 7 november 2021

1. Introductie

1.1 De verduurzamingsopdracht van Alwel

Nederland heeft zich tot doel gesteld om in 2050 de uitstoot van CO₂ tot 0 te reduceren vanwege klimaatdoelstellingen (Klimaatakkoord 2018). Acht miljoen woningen in Nederland moeten worden aangepast naar een lager energieverbruik en moeten naar een andere warmte- en kookvoorziening. Voor 2,4 miljoen woningen in handen van woningcorporaties is door brancheorganisatie Aedes met de Rijksoverheid afgesproken dat woningcorporaties de startmotor vormen voor de energietransitie in de gebouwde omgeving. Het Rijk zet daar subsidies tegenover (voor isolatie en aansluiting op een warmtenet).

Alwel is een woningcorporatie met 24.000 woningen in West-Brabant. Alwel heeft zich voorgenomen de versnelling in het verduurzamen van woningen tot stand brengen. Dat is een uitdagend vraagstuk. Immers, de woningen zijn bewoond en de ingreep, die bestaat uit het isoleren en aanpassen van installaties, is ingrijpend voor bewoners en leidt tot hoge investeringskosten voor de woningcorporatie. De ervaring leert dat het ingewikkelde en langdurige processen zijn.

Uit de praktijk blijkt dat het niet vanzelfsprekend is dat bewoners Alwel met open armen ontvangen voor deze ingrijpende aanpak. Een (relatief klein) deel van de bewoners is begaan met de klimaatdoelstellingen, een groter deel van de bewoners is niet zo maar geneigd mee te werken. Daarnaast zijn veel bewoners kwetsbaar door hun sociaal-economische achtergrond of hun zorgvraag (Leidemeijer et al., 2018) en dat blijken in de praktijk complicerende aspecten. De huurwetgeving in Nederland is gebaseerd op een hoog niveau van consumentenbescherming. De eigenaar kan niet zonder toestemming van de huurder de woning aanpassen. Alwel verduurzaamt inmiddels jaarlijks 500 woningen (jaarplan Alwel, 2021). Van al die bewoners is individuele toestemming nodig, bijdrage in de planvorming en overeenstemming over het plan inclusief een huurverhoging. Naast de juridische noodzakelijke toestemming van de bewoner, vindt Alwel het hebben van draagvlak een noodzakelijke randvoorwaarde om haar werk als corporatie in de wijken goed te kunnen doen (ondernemingsplan Alwel, 2018). Steeds is de vraag wat er nodig om de bewoner over de streep te krijgen?

Met vallen en opstaan is praktijkervaring opgedaan. Door verduurzaming te combineren met de noodzakelijke vernieuwing van badkamer en keuken zijn bewoners mee te krijgen. Door bewoners te tonen dat de energielasten dalen is een deel van de bewoners te overtuigen, het andere deel niet. Door bij afsluiting van het gas nieuwe pannen aan te bieden aan bewoners, is een aansluiting op het warmtenet eruit te slepen.

Het is verleiden van, overtuigen van en onderhandelen met bewoners om de benodigde drempel van 70% deelname te behalen. Wat Alwel heeft ervaren is dat enkel duurzaamheidsdoelstellingen bewoners niet over de streep haalt en het argument van lagere woonlasten slechts een deel van de

bewoners overtuigt. Het is een zoektocht om de individuele keuze van de huurder positief te beïnvloeden. Omdat duizenden woningen aangepakt moeten worden, is het belangrijk te onderzoeken welke elementen in de aanpak van Alwel nog ontbreken.

De ervaring van Alwel met het beperkte draagvlak bij bewoners wordt ondersteund in diverse rapporten en wetenschappelijke artikelen. Bijvoorbeeld het rapport van het Sociaal Cultureel Planbureau over aardgasvrij wonen (2019) concludeert dat het draagvlak voor de energietransitie beperkt is en de overgrote meerderheid van burgers afwachtend is, onzekerheden ervaart en zich niet betrokken voelt op de doelstelling van CO₂-reductie.

Karvonen (2013) geeft in zijn artikel aan dat de verduurzaming van de bestaande voorraad een extreem ingewikkelde opgave is en stelt vast dat de bestaande aanpak, die vooral technisch georiënteerd is, niet geschikt is voor grootschalige uitrol. Hij stelt dat een nieuwe benadering nodig is waarbij bewoners meer centraal staan en de sociale aspecten worden meegenomen. Immers, als alleen bewoners worden aangesproken die affiniteit hebben met het klimaat en de energietransitie, leidt dat niet tot grootschalige uitrol. "De huidige rationale benadering is noodzakelijk maar niet voldoende" aldus Karvonen (2013, p. 567), omdat deze benadering niet in beschouwing neemt dat bewoners heel verschillend zijn, de woning verschillend gebruiken, een verschillend consumptiepatroon hebben en verschillend naar geld kijken. Kortom: bewoners verschillen van elkaar en vertonen verschillend gedrag.

Recente publicaties van het Planbureau voor de Leefomgeving (2021) over de energietransitie en aardgasvrije wijken bevestigen het moeizame karakter waarbij gewezen wordt op de grote verschillen tussen woningen en tussen bewoners en de noodzaak van veel maatwerk, die een grootschalige uitrol in de weg staan.

Kollmuss en Agyeman (2002) tonen in een overzichtartikel aan dat er tal van theoretische concepten in de afgelopen decennia zijn ontwikkeld die verklaren welke barrières bewoners hebben om tot duurzame keuzes te komen. Zij concluderen dat dit onderzoeksveld van keuzegedrag van burgers bij de energietransitie zodanig complex is dat al die benaderingen niet kunnen worden teruggebracht tot één conceptueel model waarmee positieve keuzes van bewoners voor verduurzaming verklaard kunnen worden.

Er is niet één factor of één samenvattend model dat verklaart wat nodig is om bewoners te bewegen een duurzame keuze te maken, zo blijkt uit de ervaring van Alwel en uit wetenschappelijke inzichten. Het is veel complexer. Literatuur uit de gedragswetenschappen laat zien dat bewoners hun keuzes en gedrag niet rationeel maken. terwijl de aanpak van de verduurzaming voor een groot gedeelte gestoeld is op die rationale benadering van de technisch goede oplossing, de juiste financiële incentive, de goede informatievoorziening en, in het geval van woningcorporaties, een participatieaanpak (van Hal et al., 2017).

Gedragbeïnvloeding als onderdeel van de duurzaamheidsaanpak is daarmee een mogelijkheid om de besluitvorming van de bewoner voor de duurzaamheidsaanpak positief te beïnvloeden.

Dat leidt tot de volgende **probleemstelling** voor Alwel:

In hoeverre kan beïnvloeding van keuzegedrag¹⁾ van bewoners door Alwel bijdragen aan een keuze van de bewoner (instemming) voor de verduurzaming van de huurwoning.

Deelvragen:

- Welke aanknopingspunten biedt de theorie uit de gedragseconomie hoe mensen tot keuzes komen? Welke factoren bepalen keuzegedrag en hoe kunnen vanuit de theorie keuzes beïnvloed worden?
- Hoe ziet de verduurzamingsaanpak voor (sociale) huurwoningen er uit en die van Alwel in het bijzonder: uit welke elementen bestaat die aanpak en is die aanpak eenduidig?
- In hoeverre houdt de huidige aanpak bij verduurzaming van de woningen van Alwel rekening met de wijze waarop individuele keuzes tot stand komen? Wordt er in enige mate gebruik gemaakt van gedragbeïnvloeding?
- Op welke wijze zou Alwel keuzegedrag van bewoners om tot verduurzaming over te gaan verder kunnen versterken?

De probleemstelling betreft een handelingsvraagstuk voor Alwel voor een collectieve maatschappelijke doelstelling tot verduurzaming van de gebouwde omgeving zoals vastgelegd in het klimaatakkoord. Onderdeel van deze handelingsvraag zijn kennisvragen op drie onderdelen, namelijk een kennisvraag over de verduurzamingsaanpak van woningen, een kennisvraag hoe individuele besluitvorming tot stand komt en een kennisvraag inzake het beïnvloeden van individuele besluitvorming.

¹⁾: In het kader van individuele beslissingen wordt gesproken over "keuze", over "gedrag" en over "keuzegedrag". Deze woorden overlappen elkaar in hun betekenis. In de psychologie is kiezen een selectie maken uit meerdere opties en gedrag is wat mensen doen: de handeling(en). In de economie wordt dat onderscheid weer niet gemaakt; een keuze is datgene wat een individu doet en daarmee zijn keuze en gedrag meestal een waarneembare handeling. "Keuzegedrag" is daarmee de verzamelnaam die geen onderscheid maakt of iets een keuze of gedrag is (Tiemeijer en Thomas, 2009, p. 12).

1.2 Context van de woningcorporatie

Woningcorporaties zijn private ondernemingen met overwegend de stichting als rechtsvorm, die zonder winstdoelstelling binnen wettelijke kaders werken aan een maatschappelijke opdracht. Zij zorgen voor goed en betaalbaar wonen voor mensen die dat nodig hebben (Aedes, 2020). Het domein van de corporaties, de volkshuisvesting, is gereguleerd in de Woningwet (1901, herzien 2015) waarin is vastgelegd welke prestaties van woningcorporaties worden verlangd, zoals het leveren van betaalbare woningen, het exploiteren en onderhouden daarvan. Het verduurzamen van de woningen is een collectieve prestatie van de sector die op macroniveau door Aedes is overeengekomen met de Rijksoverheid (Klimaatakkoord, 2018). De prestaties die woningcorporaties op lokaal niveau leveren, worden conform de Woningwet overeengekomen met gemeenten en huurdersorganisaties in de vorm van Woonconvenanten, steeds voor de periode van vier jaar. Onderdeel van deze afspraken is de lokale doorvertaling van het Klimaatakkoord met als lange termijn doelstelling: CO2 neutrale woningen in 2050. Als tussendoelen zijn geformuleerd: een gemiddeld te bereiken energieprestatieniveau (Energie Index) van 1,4 in 2022 (vergelijkbaar met label B) en 1,2 in 2030 (vergelijkbaar met label A). Alwel heeft op dit mesoniveau de doelstellingen doorvertaald in aantallen te verduurzamen woningen (in beleidsstukken en in lokale prestatieafspraken) en verantwoordt jaarlijks haar prestatie in het jaarverslag. Het verduurzamen van woningen is daarmee niet vrijblijvend .

De rechten van huurders liggen vast in het Burgerlijk Wetboek en de Huurprijzenwet. De verhuurder kan noodzakelijk onderhoud aan de woning afdwingen, echter veranderingen aan de woning zoals bij een duurzaamheidsaanpak, moeten overeengekomen worden met de huurder. Hierbij heeft de huurder zelfbeschikkingsrecht om te bepalen aan zo'n projectmatige aanpak mee te doen met de bijbehorende huurverhoging. Indien er sprake is van meer dan 70% deelname van bewoners kan via een gerechtelijke uitspraak deelname van de resterende bewoners worden afgedwongen. Dat is een zwaar middel en vaak niet wenselijk, zeker als bijvoorbeeld door leeftijd, handicap of beperking de ingreep voor betreffende bewoners te belastend is. Alwel hecht aan het belang van collectieve inspraak en het zelfbeschikkingsrecht dat bewoners hebben (ondernemingsplan, duurzaamheidsbeleid). Op microniveau, het niveau van iedere individuele huurder, vindt dus finale besluitvorming plaats om al dan niet aan de duurzaamheidsaanpak mee te doen.

1.3 Relevantie van de onderzoeksvraag

Op macroniveau worden landelijke klimaatdoelstellingen en afspraken gemaakt die op corporatieniveau lokaal worden doorvertaald naar concrete aantallen en projecten, die vervolgens met iedere individuele bewoner moeten worden overeengekomen.

Daarmee ontstaat een speelveld van een woningcorporatie als rechtspersoon met te leveren prestaties in het publieke veld met een dwingend en regulerend nationaal en lokaal kader ten

opzichte van de autonome huurder die tot individuele besluitvorming komt omdat de wet en de maatschappelijke context de bewoner van deze ruimte voor zelfbeschikking voorzien.

Vanwege het feit dat er geen dwingend wettelijk of anderszins regulerend kader is om de individuele huurder te dwingen tot meedoen, is Alwel op zoek naar andere effectieve interventiemogelijkheden om de huurder te bewegen mee te doen aan de door corporaties afgesproken klimaatdoelstellingen.

1.4 Opzet

In hoofdstuk 2 wordt de probleemstelling op basis van wetenschappelijke inzichten verdiept en conceptueel benaderd. In hoofdstuk 3 is de onderzoeksopzet opgenomen. Hoofdstuk 4 behandelt alle onderzoeksresultaten en de analyse daarvan. In hoofdstuk 5 zijn de conclusies beschreven, met de daaraan verbonden discussie- en reflectieonderwerpen en een aantal aanbevelingen.

2. Theoretisch kader

Na de introductie van de probleemstelling behandelt dit hoofdstuk de theorie achter dit vraagstuk. In paragraaf 2.1 wordt de huidige verduurzaming van de woningen onderzocht en verklaard. In paragraaf 2.2 wordt geduid waarom aansluiting wordt gezocht bij de gedragswetenschappen en in de volgende paragrafen wordt een model beschreven dat behulpzaam kan zijn om het keuzegedrag van huurders te beïnvloeden.

2.1 De huidige rationele aanpak is noodzakelijk maar niet voldoende

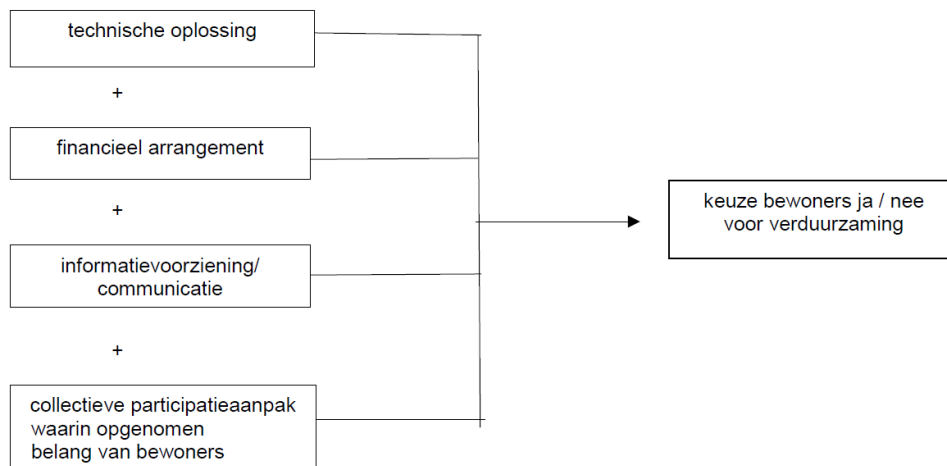
De rationele keuze theorie

De rationele benadering van economische modellen is lang de basis geweest waarop keuzes van mensen verklaard werden, bijvoorbeeld door de grondlegger van de homo economicus, Bernouille (1738). Deze econoom veronderstelde met zijn nutshypothese voor besluitvorming dat de mens altijd komt tot een beslissing die het persoonlijk nut maximaliseert. De rationele keuzetheorie, die in de klassieke economie is ontstaan, gaat uit van een reeks van veronderstellingen over hoe individuen tot een beslissing komen. Deze theorie speelt decennia lang een belangrijke rol in (overheids)beleid en in de wetenschap. Maximalisatie van opbrengsten, maximaal gebruik van informatie, incalculeren van onzekerheid in de toekomst, weging van alternatieven, stabiele voorkeuren EN de aanname dat emoties geen rol spelen, zijn de aannames onder deze theorie (van Dijk en Zeelenberg, 2009). Verschillende klassieke economen waren zich ervan bewust dat deze rationele benadering in zijn aannames beperkingen had, maar zagen geen mogelijkheden om irrationaliteit in hun modellen op te nemen. De latere gedragseconomie heeft meer aandacht gegeven aan de feitelijke gedragingen van individuen en daar modellen op ontwikkeld.

De bestaande benadering van de verduurzaming is gebaseerd op die rationele keuzetheorie en bestaat volgens Karvonen (2013) en van Hal et al. (2016) uit de volgende ingrediënten:

1. Technische oplossing (Karvonen en van Hal) is een oplossing die leidt tot een lagere energie-uitstoot, uitvoerbaar is, comfort biedt voor de bewoner en eenvoudig te bedienen is.
2. Financieel arrangement (Karvonen en van Hal) is een arrangement waarbij de investering wordt terugverdiend, dat wil zeggen dat bewoners over een bepaalde tijdsperiode hogere kosten terugverdienen door lagere energiekosten.
3. Goede informatievoorziening is aldus Karvonen een belangrijke eerste stap, maar is geen driver voor mensen om tot een besluit te komen. De informatievoorziening moet aan eisen voldoen van toegankelijkheid en leesbaarheid.
- 4 Van Hal en Karvonen voegen daaraan toe dat de belangen van de bewoners moeten worden meegenomen in een sociale aanpak. Van Hal noemt dat haar derde factor, daar waar door middel van bewonersparticipatie de belangen van bewoners worden gediend. Belangen die vaak op een ander terrein liggen dan verduurzaming, zoals veiligheid en comfort.

Schematische weergave van de huidige verduurzamingsaanpak:



Deze ingrediënten zijn altijd noodzakelijk maar niet voldoende om tot grootschalige uitrol te komen. In het onderzoek bij Alwel wordt getoetst in hoeverre deze elementen onderdeel zijn van de bestaande aanpak. Karvonen (2013) en anderen constateren dat het individuele gedrag van bewoners onvoldoende in de aanpak wordt betrokken.

Vervolgens wordt in het onderzoek verder verdiept in hoeverre in de aanpak van Alwel rekening wordt gehouden met individueel keuzegedrag van bewoners.

2.2 Benadering vanuit gedragswetenschap

Zoals in de inleiding beschreven voldoet deze rationele benadering niet goed om tot grootschalige uitrol van verduurzaming te komen en zijn aanvullend interventies nodig om keuzes van bewoners te beïnvloeden.

Voor dit vraagstuk wordt gezocht naar een benadering die verklaart hoe individuen tot keuzegedrag komen en hoe die keuzes beïnvloed kunnen worden. Gedrag en keuzes van burgers worden mede bepaald door andere dan rationele factoren en die liggen op het terrein van de gedragswetenschappen. Daarom is voor beantwoording van deze probleemstelling aangesloten bij de sociale wetenschappen.

Er zijn verschillende benaderingen van sociale- en gedragswetenschap om dit vraagstuk te benaderen zoals de institutionele theorie (Vermeulen, 2012) die verklaart hoe diep ingesleten patronen verklaren dat mensen weerstand hebben tegen veranderingen en hoe zij (al dan niet cognitief verankerde) waardes hebben ten aanzien van energiegebruik en verwarming van de woning. Dit is een verklarende theorie, die onderkent hoe diep verankerd weerstand is bij veranderingen en dat onderliggende waarden vaak vele jaren nodig hebben om te veranderen. Dit verklaart in ieder

geval waarom voor een keuze voor verduurzaming van de woning waarschijnlijk een decennium of meer nodig is, voordat een klimaatdoelstelling en duurzaam gedrag meer cognitief verankerd is. Hardin (1968) bewees in zijn theorie genaamd: “the tragedy of the commons” dat individuen die open toegang hebben tot hulpbronnen (zoals gas voor warmtevoorziening) en niet gehinderd worden door formele regels of gedeelde sociale structuren, handelen volgens hun eigen belang en daarmee in strijd met het welzijn van anderen. Hardin bewijst dat dit dilemma niet met technische middelen is op te lossen; wel met menselijk gedrag.

2.3 Verklaringen en beïnvloeding van individueel keuzegedrag

De gedragstheorie vindt zijn oorsprong in het feit dat de mens niet altijd rationele keuzes maakt zoals lange tijd in modellen en beleidskeuzes werd verondersteld. Vele andere gedragswetenschappers sluiten aan bij de theorie van Hardin (1968) dat egoïstische motieven prevaleren.

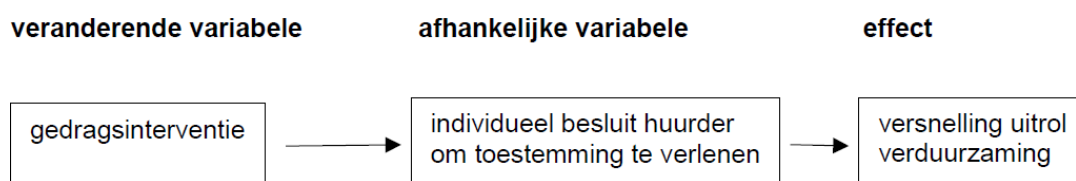
Kollmuss & Agyeman (2002) schrijven een overzichtsartikel waarin zichtbaar wordt dat er tal van theoretische concepten zijn die verklaren waarom individuen geen duurzaam gedrag vertonen hoewel mensen wel enige kennis en/of awareness hebben. Verklarende concepten die gericht zijn op een rationele benadering (meer kennis = meer gedrag). Verklarende concepten die uitgaan van motivatie en waarde oriëntaties en sociologische modellen die verklaring zoeken in allerlei barrières in de omgeving. Er is een breed spectrum aan theoretische verklaringen en er is niet één waarheid. Houding, motivaties en waarden van individuen zijn heel belangrijk, aldus deze wetenschappers. Zo is er het motivatiemodel van Stern et al.(1993) waarbij keuzegedrag van individuen gebaseerd is op oriëntaties. Keuzes komen tot stand via motivatie en motivatie is gebaseerd op: egoïstische oriëntatie (gericht op eigen belang) + sociale oriëntatie (gericht op omgeving) + bio sferische oriëntatie (gericht op milieu en omgeving). Dit model beschrijft dat ieder mens over alle oriëntaties beschikt en meestal één oriëntatie de boventoon voert: de egoïstische benadering. Deze theorie lijkt op de Goalframing benadering van Lindenberg en Steg (2007) die verklaren waarom bewoners wel of niet kiezen voor verduurzamingsmaatregelen. Van Hal beschrijft deze theorie in haar essay “de derde succesfactor” over aardgasvrije wijken (2019). Deze theorie stelt dat bewoners door verschillende frames naar de wereld kijken. Via het hedonistische frame, het kort termijn frame met als doel om zich beter te voelen. Via het winstgoalframe, dat gericht is op het bewaken en verbeteren van de financiële situatie en het derde goalframe, het normatieve goalframe dat gericht is op het goede doen. Lindenberg en Steg (2007) stellen dat het hedonistische goalframe, gericht op het direct positieve gevoel, het meest dominante frame is.

Al deze theorieën zijn verklarend en geven inzicht dat er niet één verklarend conceptueel model is. Het geeft wel inzicht in het feit dat menselijk gedrag belangrijk aspect is bij het maken van keuzes en dat op dit onderdeel de aanpak van verduurzaming nog weinig elementen bevat.

Deze theorieën geven daarmee wel inzicht *dat* individuele keuzes niet rationeel tot stand komen maar nog weinig inzicht *waarom* dit keuzeproces vaak irrationeel is en hoe het individuele keuzegedrag van bewoners hierop *te beïnvloeden is*.

Schematische weergave van de probleemstelling:

In hoeverre kan beïnvloeding van keuzegedrag van bewoners door Alwiel bijdragen aan een keuze van de bewoner (instemming) voor de verduurzaming van de huurwoning?



2.3.1 Waarom individuen voorspelbaar irrationeel zijn

Het werk van Kahneman en Tverski (1979) en Kahneman (2011) is baanbrekend omdat zij aantonen waarom de mens bij het maken van keuzes niet die rationele “homo economicus” blijkt te zijn. Zij ontwikkelen een model hoe een individu tot keuzes komt en baseren dat op het feit dat de mens beschikt over twee systemen. Het snelle systeem, systeem 1, werkt intuïtief en snel, kan veel indrukken aan en is onbewust en werkt altijd. Systeem 2 is veel langzamer, rationeler en bewust en daarmee cognitief. Het vraagt energie om systeem 2 aan het werk te zetten en dus is er een menselijke voorkeur om systeem 1 zoveel mogelijk te benutten. Dit werk laat zien dat bewoners vaak besluiten nemen op basis van intuïtie, uit gewoonte of uit emotie in plaats van besluitvorming die tot stand komt doordat allerlei alternatieven goed worden afgewogen.

Vele jaren was de veronderstelling bij overheid en corporaties en in de literatuur dat de verduurzamingsaanpak gebaseerd moet zijn op systeem 2, de rationele besluitvorming. Er wordt veel te weinig rekening gehouden met het feit dat veel beslissingen gebaseerd zijn op systeem 1 (Van Hal et al. (2017), Karvonen (2013) en Lindenberg en Steg (2007)). In dit snelle en onbewuste denksysteem is sprake van vuistregels (heuristics) en principes (biases) waarop menselijk gedrag is gebaseerd zoals bijvoorbeeld het principe van verliesaversie, het verliezen van een bepaalde waarde (bijv. het gemak van verwarming door CV) weegt zwaarder dan het winnen van dezelfde waarde (verwarmen door warmtenet). Er zijn honderden biases en heuristics in de loop der jaren in de wetenschap onderzocht en aangetoond.

Deze inzichten zijn in de afgelopen decennia doorontwikkeld en worden gebruikt in de wereld van overheidsbeleidsvorming, bijvoorbeeld op het terrein van gezondheidszorg, verkeersveiligheid en in toenemende mate bij de energietransitie om gedrag van burgers en consumenten te beïnvloeden. Op het terrein van de verduurzaming van de gebouwde omgeving zijn deze inzichten in Nederland nog maar beperkt toegepast aldus van Hal (2016).

2.3.2 Gedragsbeïnvloeding door Nudging

Thaler en Sunstein (2008) hebben op basis van de nobelprijs winnende theorie van Khaneman en Tverski (1979) vervolgens een concept ontwikkeld om gedrag op een positieve en praktische manier te beïnvloeden en daarmee de altijd aanwezige biases zodanig te omzeilen zodat er betere keuzes worden gemaakt. Beoogd wordt het keuzegedrag van mensen met bijna onzichtbare interventies in de goede richting te bewegen, maar mensen niet in hun keuze te beperken. Zoals een menukaart een consument verleidt tot het nemen van een gezonde keuze door die gezonde keuze bovenaan te plaatsen met extra aandacht. Hiervoor wordt bijvoorbeeld gebruik gemaakt van incentives of keuzearchitectuur. En juist omdat veel gedrag onbewust is of, zoals Ariely (2008) stelt, voorspelbaar irrationeel is, verleidt dit soort incentives, “nudges” genoemd, de keuzes van mensen in de goede richting. Die irrationaliteit van keuzegedrag moet juist erkend worden, dan is het ook mogelijk om daar op in te spelen.

Deze vorm van beïnvloeding is in de consumentenmarketing al veel langer gemeengoed. Inmiddels ziet het publieke veld nudging (het geven van een duwtje in de goede richting) als kansrijk om verkeersveiligheid, gezondheid en duurzame keuzes positief te beïnvloeden. In het Verenigd Koninkrijk (en recentelijk in Nederland) is door de overheid een specifiek onderzoeksinstituut ingericht, het Behavioural InsightTeam (BIT). Dit BIT, dat inmiddels ruim 10 jaar onderzoek en ervaring heeft, is ontwikkeld om met inzichten uit de gedragseconomie burgers te helpen met het maken van betere keuzes voor henzelf en voor het collectieve belang. Het onderzoek is erop gericht de overheid handvaten te bieden om actief het gedrag van burgers te beïnvloeden. Nudging is inmiddels breed toegepast en onderzocht in de gezondheidszorg, verkeersveiligheid, afvalscheiding e.d. en de mogelijkheden worden nog lang niet ten volle benut (de Ridder et al., 2016)

Overigens heeft het fenomeen van sturen door overheid of publieke sector ook bezwaren (Raymaekers en Brans, 2020). Er is vanaf het begin een kritisch tegengeluid waarbij nudging controversieel wordt verklaard. In eerste instantie was er kritiek op de effectiviteit van deze vorm van gedragssturing en werd nudging beschouwd als een overschatte hype. Inmiddels is er veel meer onderzoek gepleegd, echter er resteren nog veel vragen bijv. naar de langere termijn effectiviteit. Een tweede belangrijk kritiekpunt zijn de morele bezwaren over de vraag wie bepaalt wat goed is en voor welk doel gedragsinterventies worden ingezet. Is nudging niet een ongewenste vorm van manipulatie door de overheid? Het lijkt een vorm van (afgezwakt) paternalisme en tast wellicht de autonomie aan van het individu. Er was ook kritiek over het gebrek aan zichtbaarheid en transparantie. Recenter onderzoek laat zien dat nudges wel degelijk transparant en effectief kunnen worden toegepast. Zuure (2014) zet tegenover deze kritiek dat nudging ook gezien kan worden als een vervanging van meer dwingende instrumenten (wetgeving) en dat nudging daarmee juist een kans is voor een

terugtrekkende overheid. Hij benadrukt dat nudging het individu nog altijd een keuze biedt in tegenstelling tot wetgeving die vaak een dwingend karakter heeft.

Sunstein (2014), de mede grondlegger van het principe van nudging, verdedigt de bezwaren door te stellen dat er niet zoiets als een volstrekt neutraal keuzeproces is, er zijn altijd beïnvloedende factoren. Daarom is het volgens Sunstein belangrijk transparant te zijn over het feit dat vormen van gedragssturing worden ingezet.

Er is al tijden een levendig debat over de morele aspecten van nudging.

Op basis van de theorieën van Khaneman (1979) en Thaler (2008) heeft Dolan et al. in 2012 een conceptuele benadering ontwikkeld in opdracht van de Britse Overheid, die hij beschrijft met het acroniem MINDSPACE. De achterliggende gedachte is dat de vele honderden gedragseffecten die in de afgelopen decennia wetenschappelijk beschreven zijn, terug te herleiden zijn tot negen meest robuuste effecten op gedrag. Deze negen robuuste effecten zijn als theoretisch concept toepasbaar om bij Alwel de aanwezigheid in de bestaande praktijk en de bruikbaarheid van deze vormen van beïnvloeding in de toekomstige praktijk te toetsen bij betrokken (project)medewerkers en bewoners.

Deze negen gedragseffecten uit het Mindspace framework zijn:

(vertaald door Instituut voor Fysieke Veiligheid/kennisplein, gedragsinzichten voor beleid, 2015)

Messenger

We worden beïnvloed door degene die informatie communiceert. We zijn meer geneigd informatie voor waar aan te nemen als iemand dezelfde kenmerken heeft, de boodschapper een groepsgenoot of een expert is. Burgers met een lagere sociaal maatschappelijke positie zijn meer gevoelig voor persoonskenmerken.

Incentives

Hoe we reageren op incentives (stimulans, beloning, straf) is voorspelbaar op basis van biases. Er zijn vele biases. Voorbeelden hiervan zijn:

- Verliesaversie betekent dat verlies meer impact heeft dan winst van dezelfde waarde (het verliezen van de cv-ketel weegt zwaarder dan het winnen van dezelfde warmte met een andere installatie).
- Dat mensen een bepaalde waarde afzetten tegen een referentiepunt. Een besparing van 10 euro op een totaal van 50 euro weegt zwaarder dan op een totaal van 500 euro.
- Mensen overschatten kleine kansen.
- Mensen hebben een voorkeur voor een voordeel nu dan een groter voordeel in de toekomst. Voordelen in de toekomst in de vorm van lagere lasten die zich op termijn ontwikkelen wegen minder zwaar.

Norms

We worden sociaal en cultureel sterk beïnvloed door wat anderen doen en gedrag is “besmettelijk” als sociale normen onder bewoners kunnen worden verspreid.

Defaults

Mensen zijn geneigd geen keuze te maken of kiezen graag voor een standaard optie of een voorgeselecteerde optie (default) of maken een mainstream keuze. Het bieden van veel keuzes leidt tot keuzestress. Het bieden van een keuzearchitectuur die leidt tot gewenste keuzes zoals standaard default tot deelname als orgaandonor of, zoals de belastingdienst doet bij de vooraf ingevulde aangiftes, leidt tot hogere deelname aan zowel donorschap als de belastingplicht in Nederland.

Saliency

Wat nieuw en relevant is trekt onze aandacht. Nieuwe, eenvoudige en toegankelijke stimuli worden beter waargenomen. Hoe beter mensen iets kunnen begrijpen, hoe beter dat wordt waargenomen.

Priming

We kunnen onbewust worden beïnvloed. Beelden, woorden, prikkels van zintuigen kunnen invloed hebben op keuzegedrag. Dat sluit aan juist op het automatische systeem van mensen.

Affect

Emoties beïnvloeden onze besluiten en acties. Als mensen geen invloed op emoties als angst, boosheid, frustratie, onzekerheid en dreiging kunnen uitoefenen, verandert men niet van gedrag.

Commitment

Commitment, iets echt willen, beïnvloedt onze acties en keuzes. Goede voornemens bekendmaken, opschrijven of aan kosten of een wederdienst verbinden.

Ego

Mensen maken graag keuzes die hen beter doen voelen. Succes schrijft men aan zichzelf toe, falen aan anderen. Mensen geloven dat ze beter presteren dan anderen.

In het kader van dit onderzoek zoeken we naar de mogelijkheden om keuzes te beïnvloeden. Voorafgaand aan de aanpak is niet te voorspellen welke huurders hun keuzes rationeel maken (systeem 2) en welke huurders dit onbewust doen (systeem 1). Individuen beschikken over beide systemen en die systemen beïnvloeden elkaar. De systemen zijn daarmee geen tegenstelling maar worden vaak afhankelijk van de context gebruikt (Dolan et al., 2012). Daarom wordt in dit onderzoek gekeken welke gedragseffecten een positieve invloed op de keuze kunnen hebben voor bewoners, ervan uitgaande dat steeds een deel van de populatie huurders hun afweging deels irrationeel maakt.

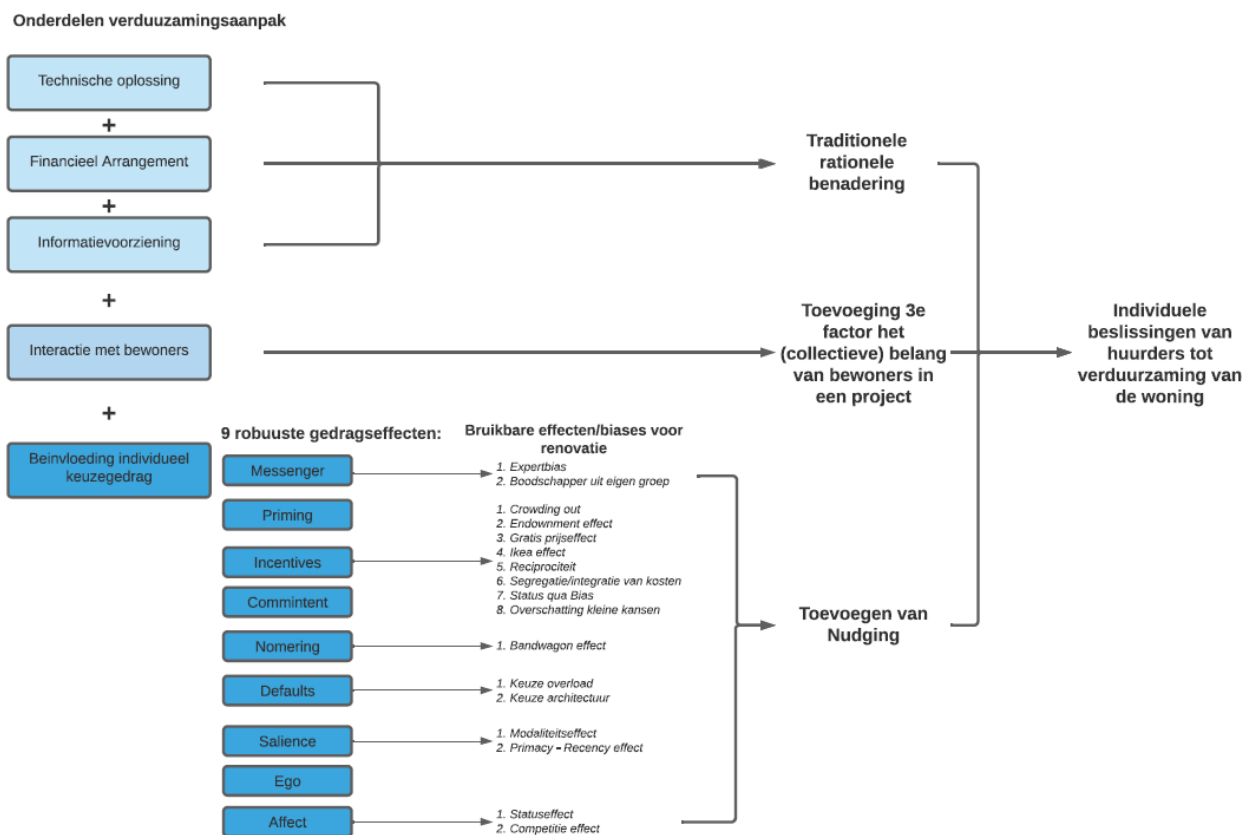
Van Hal heeft op basis van het werk van Kahneman en Thaler (1979) en nader empirisch onderzoek van bestaande biases reeds een opzet gemaakt van mogelijke gedragsinterventies (nudges) bij verduurzamingsprojecten (Van Hal, de Derde factor ontrafeld (2017) tabel 2.1, p. 50) opgenomen als bijlage 1.

De negen robuuste principes van het Mindspace framework worden gevuld met de voorbeeld nudges voor renovatieprojecten. Dit leidt tot een conceptueel model waarbij de negen robuuste effecten voor gedragsverandering gevuld worden met toepasbare nudges. De door van Hal geselecteerde biases met bijpassende nudge dekken 6 van de 9 robuuste gedragseffecten uit het Mindspace framework. Voor commitment, ego en priming zijn geen concrete voorbeeld nudges beschikbaar in de lijst van Van Hal.

Van Hal (2017, p. 51) geeft in haar werk nog handreikingen wanneer een nudge zinvol kan worden ingezet:

- Als zelfcontrole of wilskracht van de bewoner aangesproken moet worden.
- Als kiezen voor de bewoner moeilijk is of het een keuze betreft die de bewoner slechts sporadisch in zijn leven maakt.
- Als er is geen effectief feedbackmechanisme aanwezig om te kunnen leren.
- De consequenties van de keuze kunnen niet gemakkelijk worden overzien.

Schematische weergave theoretisch concept verduurzamingsaanpak:



De bovenstaande schematische weergave van het theoretische concept is uitwerkt in een transitietabel die als bijlage 1a is opgenomen. Deze tabel koppelt de onderdelen van het theoretisch concept aan de onderzoeksvragen. Dat wil zeggen dat in de transitietabel de vijf elementen van de aanpak worden uitgesplitst in interviewvragen zodat er een gestructureerde opzet ontstaat in de onderzoeksfase.

3. Methode van onderzoek

De hoofdvraag uit hoofdstuk 1 was de volgende:

In hoeverre kan beïnvloeding van keuzegedrag van bewoners door Alwel bijdragen aan een keuze van de bewoner (instemming) voor de verduurzaming van de huurwoning?

Vervolgens zijn er vier deelvragen geformuleerd. Dit hoofdstuk beschrijft de onderzoeksopzet.

Achtereenvolgens wordt de onderzoeksstrategie, methode en techniek beschreven met daarnaast de wijze waarop de betrouwbaarheid en validiteit zo goed mogelijk is gewaarborgd.

3.1 Strategie

Bovenstaande probleemstelling betreft een toegepast en handelingsvraagstuk van Alwel en het onderzoek is beschrijvend en verklarend op basis van een theoretisch kader. In dit kader is onderzocht en beschreven hoe de aanpak van verduurzaming van woningen zich de afgelopen jaren heeft ontwikkeld, wat aan deze aanpak ontbreekt en welke mogelijke effectieve gedragsinterventies denkbaar zijn om keuzegedrag van bewoners te beïnvloeden (kennisvragen). Vervolgens is onderzocht in hoeverre de aanpak van Alwel hier reeds in voorziet en welke van deze mogelijke effectieve gedragsinterventies door professionals en bewoners als kansrijk worden gezien. Dit wordt onderzocht zodat voor Alwel de onzekerheid van besluitvorming door bewoners wordt verminderd en daarmee meer grip ontstaat op dit onzekere proces.

3.2 Methoden

Voor het verhelderen van de probleemstelling, het literatuuronderzoek en de onderzoeksopzet is gebruik gemaakt van Research Methods for Business van Sekaran en Bougie (2016). Op deductieve wijze met behulp van literatuuronderzoek is in zijn algemeenheid geconstateerd dat het bij de aanpak van verduurzaming in de gebouwde omgeving ontbreekt aan inzicht en interventies op individueel keuzegedrag van bewoners.

Vervolgens is inductief, op basis van specifieke waarnemingen, onderzocht in hoeverre deze constatering in de praktijk van Alwel aan de orde zijn om vervolgens conclusies te kunnen trekken voor het geheel van de aanpak van Alwel.

De methode van onderzoek is kwalitatief en non-experimenteel. Er wordt gebruik gemaakt van bestaande gegevens, dat wil zeggen van bestaande wetenschappelijke inzichten en literatuur en van beschikbare informatie en documentatie van Alwel.

3.3 Toegepaste onderzoekstechnieken voor dataverzameling

3.3.1 Literatuuronderzoek

Middels literatuuronderzoek heeft verkenning en verdieping van de vraag plaatsgevonden en is een conceptueel model ontstaan. Er is in eerste instantie gebruik gemaakt van wetenschappelijke literatuur op het terrein van energietransitie en verduurzaming. Dit leidt tot inzichten in hoe in de afgelopen jaren de grootschalige verduurzaming van woningen moeizaam tot stand komt, hoe die aanpak eruit ziet in en dat er elementen lijken te ontbreken in de aanpak die te maken hebben met menselijk gedrag. Vervolgens is gezocht in wetenschappelijke literatuur naar de thema's energietransitie en menselijk gedrag en in gedragswetenschappen naar individuele besluitvorming. Deze zoekthema's leveren vooral verklarende inzichten over hoe keuzegedrag tot stand komt. De laatste fase van het literatuuronderzoek betrof de zoektocht naar de mogelijkheden van beïnvloeding van menselijk gedrag door instituties.

Diverse recente rapporten zijn geraadpleegd over de energietransitie voor specifiek de gebouwde omgeving en woningcorporaties.

De combinatie van verklarende en beïnvloedende factoren leidt tot een transitietabel waarin deelvragen zijn doorvertaald naar een conceptueel model met bijbehorende interviewvragen.

3.3.2 Documentenonderzoek

Documentenonderzoek is toegepast voor Alwel op twee niveaus:

1. Algemene documenten zoals het ondernemingsplan, beleidsdocumenten verduurzaming, beleidsdocumenten bewonersparticipatie en communicatie. Deze documenten zijn getoetst op de vier elementen van de verduurzamingsaanpak en op de wijze waarop richting individuele bewoner wordt toegewerkt naar instemming.
2. Op specifiek niveau heeft documentenonderzoek plaatsgevonden naar recente verduurzamingsprojecten.

Bij drie recente projecten is middels documentenonderzoek getoetst in hoeverre alle elementen van de rationele aanpak aanwezig zijn en is onderzocht of bij deze projecten op basis van het conceptueel model bewuste of onbewuste gedragsinterventies zijn gepleegd. Er is een keuze gemaakt voor drie grootschalige verduurzamingsprojecten in Breda.

Voor het project Moerwijkzicht is gekozen omdat dit één van de eerste grootschalige verduurzamingsprojecten is van Alwel. Het project is internationaal beoordeeld en er is veel projectdocumentatie beschikbaar. Het project Linie is een lopend groot renovatieproject en een paar jaar verder in de tijd. In dit project worden woningen aan het warmtenet gekoppeld en van het gas af gehaald. Omdat het een actueel lopend project is, is de documentatie goed beschikbaar en betrokken medewerkers goed benaderbaar. Het project Middellaan is een actueel project waar alleen verduurzamingsmaatregelen worden genomen en geen noodzakelijk onderhoud is gepleegd zoals bij

de andere twee projecten. Daarmee is de diversiteit van mogelijke type projecten goed gewaarborgd. Er is niet gekozen voor een verdiepende casestudy van één project omdat daarmee een te smal beeld ontstaat van de verduurzamingsaanpak op één moment in de tijd en dit afhankelijk zou zijn van de toevallige bemensing van dat project. Door drie projecten via documentenonderzoek te bestuderen ontstaat een breder beeld, zowel in de tijd als in de breedte van de projecten. Alle documentatie is opgenomen in bijlage 2.

3.3.3 Gestructureerde interview

Er is gekozen voor het gestructureerde interview waarbij op basis van een interviewleidraad de hoofdvraag en deelvragen worden behandeld en daarmee is de structuur van alle interviews identiek en het verloop van het interview navolgbaar. Zowel professionals als bewoners zijn gericht gevraagd onderdeel te vormen van de steekproef om zo een beeld te krijgen van de hele populatie. Die populatie bestaat uit de bij de verduurzamingsprojecten betrokken professionals en bewoners. Zij zijn immers het meest intensief betrokken bij de totstandkoming van het project gedurende een periode van 3 tot 5 jaar.

De interviewleidraad van professionals is uitgebreider dan die van de bewoners. Het conceptueel model bestaat uit vragen over de huidige aanpak op 4 onderdelen (technische ingreep, arrangement, info & communicatie en bewonersparticipatie). Vervolgens wordt een vijfde onderdeel van de aanpak, de gedragsinterventie, uitgebreid getoetst op zowel het type robuuste gedragsinterventie als de bijbehorende voorbeeld nudges. Voor bewoners is met minder voorbeeld nudges gewerkt om het vraagstuk voor bewoners overzichtelijk te houden.

De interviewleidraad (bijlage 3 en bijlage 4) is een rechtstreekse vertaling van het theoretisch kader op basis van de transitietabel (bijlage 1a).

De steekproef bestaat uit twee projectleiders, drie sociaal projectleiders, de vestigingsmanager Breda, betrokken medewerker communicatie vestiging Breda, een complexbeheerder en bewoners uit bewonerscommissies. Hiermee zijn de belangrijkste actoren in de projectaanpak opgenomen in het onderzoek en daarmee zijn naar verwachting alle mogelijke relevante variaties in waarnemingen en opvattingen vertegenwoordigd. Er zijn geen direct leidinggevenden van de professionals opgenomen in de steekproef omdat deze leidinggevenden geen directe betrokkenheid hebben bij projecten en geen direct bewonerscontact hebben en daarmee zijn de waarnemingen van de leidinggevenden overwegend uit tweede hand, dat wil zeggen afkomstig van de betrokken projectleiders, woonconsulenten en sociaal beheerders die al in de steekproef zijn opgenomen. De vestigingsmanager Breda is wel opgenomen in de steekproef vanwege zijn eindverantwoordelijkheid voor de projecten in Breda en de rechtstreekse contacten die hij in die hoedanigheid heeft met georganiseerde bewonersparticipatie.

De interviews vinden plaats onder gelijke omstandigheden, d.w.z. digitaal voor alle professionals en mondeling voor alle bewoners. Dit verschil is gemaakt vanwege de voorkeur van bewoners. Alle interviews zijn opgenomen, uitgeschreven en geaccordeerd door de respondenten.

In bijlage 5 is een lijst met geïnterviewden opgenomen op basis van de functie met een korte beschrijving van de verantwoordelijkheid.

Het interview kent twee delen. Eén deel gaat over de bestaande aanpak van Alwel en één deel betreft de gedragsinterventies. Het interview duurt één tot anderhalf uur.

3.3.4 Expertmeeting

De resultaten uit het documentenonderzoek en de interviews worden getoetst in een expertmeeting met de senior communicatiemedewerker Alwel, senior beleidsmedewerker verduurzaming, een landelijke expert op het terrein van communicatie met bewoners en twee landelijke experts op het terrein van verduurzaming (zie bijlage 5 voor lijst met deelnemers). Naast deze inhoudelijke experts zijn eveneens uitgenodigd: een afvaardiging van het verantwoordelijk management en een bestuurder van Alwel, zij zijn expert op de strategie van Alwel.

In een digitale sessie zijn de resultaten van het onderzoek voorgelegd, de dilemma's van gedragssturing in beeld gebracht en is hen gevraagd om zowel mondeling als via de chatfunctie te reflecteren op een aantal vragen. Eén van de experts was niet beschikbaar op de gezamenlijke sessie. Met deze expert is in een aparte digitale meeting dezelfde informatie gedeeld en zijn dezelfde verdiepende vragen gesteld.

3.4 Waarborgen; betrouwbaarheid en validiteit

De validiteit van het onderzoek is gewaarborgd door op basis van de deelvragen via literatuurstudie tot een theoretisch concept te komen. Met behulp van een transitietabel is dit concept omgezet in een gestructureerde vragenlijst. Vervolgens zijn de resultaten en analyse in een expertgroep verdiept met vragen en dilemma's.

Het onderzoek is in die mate betrouwbaar dat veel van de bij de verduurzamingsaanpak betrokken professionals en bewoners van drie projecten zijn benaderd. Dat geeft voor deze projecten in Breda een redelijk betrouwbaar maar nog geen compleet beeld. Hier is sprake van drie projecten waarbij twee projectleiders en één vestigingsmanager zijn betrokken. Zowel de projectleider als vestigingsmanager hebben op de gekozen aanpak grote invloed. Andere projectleiders en vestigingsmanagers kunnen tot een andere aanpak komen. De betrouwbaarheid van het onderzoek kan worden vergroot door meer projecten te bestuderen die door andere professionals en bewoners zijn begeleid. De betrouwbaarheid blijft aanvaardbaar omdat binnen Alwel werkzame professionals in verschillende samenstellingen werken aan projecten en daarmee de aanpak binnen bepaalde bandbreedte kan variëren.

Naast onderzoeker van een toegepast vraagstuk van Alwel ben ik tevens eindverantwoordelijk bestuurder van Alwel. Op verschillende manieren zijn waarborgen ingericht om deze rollen niet te vermengen. Bij iedere respondent heeft het voorstellen nadrukkelijk plaatsgevonden als onderzoeker in opdracht van Alwel. De afspraken en uitnodigingen zijn via het secretariaat verlopen. De interviews zijn opgenomen en respondenten hebben een akkoord gegeven op de uitwerking. In de expertsessie is de andere bestuurder van Alwel uitgenodigd om de bestuurdersrol in te vullen en zo te waarborgen dat de onderzoeker rolvast blijft.

4. Resultaten en analyse

4.1 Inleiding

Nadat het literatuuronderzoek en kwalitatief onderzoek is uitgevoerd, worden de resultaten hiervan in dit hoofdstuk zichtbaar gemaakt.

De resultaten worden beschreven langs de lijn van de deelvragen. In paragraaf 4.2 worden de resultaten en analyse beschreven van het documentenonderzoek. In paragraaf 4.3 volgen de resultaten van de interviews, gevolgd door de resultaten en analyse van de expertsessie in paragraaf 4.4. Tot slot volgt een overall analyse van de resultaten van alle onderzoeksinstrumenten in paragraaf 4.5. De deelvragen over de huidige aanpak van Alwel en de deelvragen over gedragsbeïnvloeding komen per paragraaf steeds aan de orde.

4.2 Het documentenonderzoek Alwel

Er zijn documenten van Alwel bestudeerd op twee niveaus: op het strategische beleidsniveau en op het niveau van drie individuele projecten. In bijlage 2 is een volledige lijst van bestudeerde documenten opgenomen.

Samenvattend blijkt uit het documentenonderzoek de volgende resultaten:

In de beleidsdocumenten zijn vooral de verduurzamingsdoelstellingen beschreven en dat Alwel geen standaard aanpak heeft, ieder project is uniek. Er zijn algemene uitgangspunten beschreven over het belang van bewonersparticipatie in verband met de te behalen 70% deelname (achter de voordeur aanpak) en over het belang van communicatie (gericht op overtuigen). Over gedragsbeïnvloeding is nagenoeg niets opgenomen. De projectdocumentatie laat alle elementen van de aanpak uitgebreid en compleet zien met voortschrijdende inzichten in de tijd in de aanpak van communicatie en participatie. In de projecten zijn, in tegenstelling tot de beleidsdocumenten, wel elementen van gedragsbeïnvloeding zichtbaar die deels bewust en deels onbewust zijn toegepast.

Onderstaand de uitgebreide beschrijving hiervan in de volgende volgorde:

- Beleidsdocumenten: deelvragen over de huidige aanpak (4.2.1)
- Beleidsdocumenten: deelvragen over gedragssturing bij bewoners (4.2.2)
- Projectdocumenten: beschrijving projecten (4.2.3)
- Projectdocumenten: deelvragen over de huidige aanpak (4.2.4)
- Projectdocumenten: deelvragen over gedragssturing bij bewoners (4.2.5)
- Analyse documentenonderzoek (4.2.6)

4.2.1 Beleidsdocumenten: resultaten deelvraag over de huidige aanpak

In het ondernemingsplan en jaarplan is veel informatie opgenomen over de context, de landelijke doelstellingen en de doelstelling van Alwel op het terrein van verduurzaming. Er is geen informatie opgenomen over hoe bewoners mee te krijgen.

In het duurzaamheidsbeleid is overwegend informatie opgenomen over de technische ingreep. Dit document behandelt de wijze van verduurzamen en welke (tussen)doelen gesteld zijn (gemiddeld label B in 2022, 55% besparing CO2 in 2030 en CO2 neutraal in 2050). Beschreven zijn technische oplossingsrichtingen die leiden tot het reduceren van de warmtevraag (isolatie, warmtenet, warmtepomp).

De documenten beschrijven dat bewonersparticipatie van belang is in verband met de noodzakelijke te behalen kwalitatieve meerderheid van 70% met daarnaast het uitgangspunt dat de huurder niet meer gaat betalen dan in de huidige situatie. Als onderdeel van de aanpak zijn de zogenaamde “achter-de-voordeur-gesprekken” opgenomen als een manier om een beeld te krijgen van de individuele huurder en zijn behoefte.

Het duurzaamheidsbeleid geeft beelden over de wijze waarop Alwel kijkt naar communicatie, zoals: *“communicatie over duurzaamheid is bedoeld om huurders te activeren met goede argumenten”* en *“Alwel communiceert richting huurders over onze inspanningen en resultaten”* (duurzaamheidsbeleid, 2019).

De communicatiestrategie bestaat eruit om in eenvoudige taal uitleg te geven over het belang van verduurzaming en een relatie te leggen met het Klimaatakkoord. Er zijn geen teksten opgenomen over hoe bewoners mee te krijgen.

Het recent geactualiseerde document genaamd “de Omgangscode Renovatie en Groot Onderhoud” is een afspraak tussen de drie huurdersorganisaties en Alwel waarin de algemene uitgangspunten over de verduurzamingsaanpak zijn opgenomen en het (financiële) arrangement is beschreven. Hierin ligt vast dat elk project uniek is en dat bewoners het recht hebben om betrokken te worden middels een bewonersvertegenwoordiging. Belangrijke uitgangspunten zijn een zo groot mogelijk draagvlak en een nauwe samenwerking met de bewonersvertegenwoordiging. Elk projectplan moet standaard bestaan uit de beschrijving van de ingreep, een sociaal plan, een tijdsplanning en de wettelijke 70% deelname eis. In dit document zijn herkenbaar de ingrediënten van de rationele aanpak beschreven.

Van recente datum (2020) is een communicatieplan waarin beschreven is dat ieder verduurzamingsproject andere vragen en andere behoeftes heeft. Daarom is het niet mogelijk om een gestandaardiseerde aanpak uit te werken. Wel is het mogelijk uitgangspunten vast te stellen die op ieder project worden toegepast. Die uitgangspunten zijn overigens niet geëxpliciteerd.

4.2.2 Beleidsdocumenten: resultaten deelvraag over beïnvloeden van keuzegedrag van bewoners

In de algemene beleidsstukken is niets vermeld over gedragsbeïnvloeding. Er is een plan van aanpak vastgesteld met, naast de technische uitwerking, een communicatie- en participatie-uitwerking. In deze documenten wordt gesproken over gedragsbeïnvloeding maar alleen over het aanleren van nieuw gedrag om met nieuwe energieconcepten om te gaan.

In de bijlage van het communicatieplan zijn wel enige verwijzingen te vinden naar gedragsbeïnvloeding en geeft daarmee een beeld van voortschrijdend inzicht. Er is overwegend traditioneel instrumentarium zichtbaar met hier en daar vormen van gedragsbeïnvloeding, al worden deze vormen in de tekst geduid als vormen van communicatie. Opgenomen zijn: het inzetten van bewoners als ambassadeurs (messenger), het gebruik maken van social media voor te benadrukken informatie (salience) en het aansluiten bij events in de wijk (priming).

4.2.3 Projectdocumenten: beschrijving drie projecten

Er zijn documenten van drie projecten in Breda onderzocht, 241 galerijwoningen Moerwijkzicht, 215 appartementen Middellaan en 134 eengezinswoningen in Linie Zuid, en daarmee is voldaan aan het criterium van grootschalige projecten.

De geraadpleegde projectdocumentatie bestaat uit opdrachtbrieven tot voorbereiding van het project, investeringsvoorstellen, communicatieplannen, sociale plannen en alle vastleggingen van bewonersoverleg, presentaties, nieuwsbrieven en correspondentie naar bewoners.

Per project is een korte beschrijving opgenomen en vervolgens worden de resultaten beschreven van de twee deelvragen over de huidige aanpak en de toepassing van gedragsbeïnvloeding.

Project 241 galerijwoningen Moerwijkzicht

Moerwijkzicht is een galerijflat uit de jaren '70. Er is grote culturele diversiteit in de bewoning met veel kwetsbare bewoners. De warmtevraag van de woning is sterk gereduceerd (van label D naar A), de bewoners betalen minder aan woonlasten en zij beschikken over een comfortabelere woning met een gezonder binnenklimaat. De woningen hebben een individuele aansluiting gekregen op het warmtenet en zijn van het gas afgekoppeld. Dit project is in Breda en voor Alwel de eerste flat waar de energietransitie is geslaagd en waarvoor Alwel zowel een lokale als een Europese verduurzamingsaward heeft gekregen. De ingreep is in 2018 en 2019 uitgevoerd.



Project 134 eengezinswoningen Linie Zuid

Deze oude kleine eengezinswoningen in de wijk Linie in Breda hadden achterstallig onderhoud. Naast het aanpakken van de verouderde technische staat door middel van renovatie van de gevel, keuken, badkamer en toilet, is de woning toekomstbestendig gemaakt. Dat wil zeggen dat de woningen geïsoleerd zijn en er ventilatie is toegepast. De woningen zijn van label E naar label B gegaan. Tijdens de voorbereiding is op het laatste moment nog besloten de woningen gasloos te maken. Daarmee is dit project voor Alwel en bewoners een grote en complexe ingreep. De ingreep is eind 2021 afgerond. In deze buurt wonen veel kleine huishoudens en de verbondenheid met de buurt is goed. De woningen zijn goedkoop en daardoor heeft deze buurt een concentratie van lage inkomens en kwetsbare bewoners.



Project 215 appartementen Middellaan

Deze 215 appartementen in het centrum van Breda worden eind 2021 aangesloten op het warmtenet met een individuele warmteaansluiting per bewoner. Daarnaast wordt geïsoleerd, de ventilatie aangepast, boilers verwijderd en zonnepanelen en LED-verlichting aangebracht. Deze ingreep is gericht op verduurzaming zonder dat er ander noodzakelijk onderhoud aan de woningen wordt verricht zoals in de andere twee beschreven projecten. De woningen gaan van label C naar A+. Een groot deel van de bewoners is niet bezig met duurzaamheid en leeft anoniem, de meeste bewoners hebben weinig financiële ruimte en hebben hun energie nodig om het hoofd boven water te houden. Er is een beperkt aantal bewoners die juist wel betrokken zijn op verduurzaming en die graag een bijdrage willen leveren aan CO2 besparing. Dat zijn voornamelijk gehandicapte jongeren met een hogere opleiding die op de begane grond wonen.



Bestaande situatie Middellaan

4.2.4 Projectdocumenten: resultaten deelvraag over de huidige aanpak van de projecten.

In alle projectdocumentatie zijn de vier elementen van de rationele aanpak goed zichtbaar.

De technische ingreep met de te bereiken duurzaamheidsdoelstelling is uitgebreid beschreven. De projecten kennen een lange voorbereidingstijd van meerdere jaren en met name bij Linie heeft gedurende de tijd voortschrijdend inzicht plaatsgevonden en is op het laatste moment het gasloos maken van de woningen nog toegevoegd. Voor alle projecten zijn uitgebreide technische

onderzoeken en beschrijvingen beschikbaar. Bij de projecten Moerwijkzicht en Linie, waar tevens sprake was van een grote onderhouds-ingreep, is een modelwoning ingericht.

Het financieel arrangement (sociaal plan) ligt vast in contracten. Ieder plan heeft dezelfde ingrediënten (ingreep, planning, vergoedingen, inspraak enz.) die steeds een eigen uitwerking kennen. Voor de Middellaan is het sociaal plan nog onderhanden. De andere sociaal plannen zijn uitgebreid en worden per project afgesproken met veel voorzieningen en vergoedingen voor bewoners zoals gratis kookplaat, pannensets, klusbonnen, een vrij in te zetten budget, keuzeopties, rustwoning.

De communicatieaanpak is per project vastgelegd in een communicatieplan en bestaat uit uitgebreide schriftelijke communicatie in de vorm van nieuwsbrieven, projectdocumentatie en FAQ's voor bewoners. In het project Moerwijkzicht is de schriftelijke informatie nog erg talig en bevat weinig beeldmateriaal. In de projecten Linie en Middellaan is een ontwikkeling zichtbaar richting meer beeldmateriaal (pictogrammen, filmpjes enz.) Er zijn meerdere vormen van mondelinge communicatie zoals bewonersavonden (niet bij Middellaan i.v.m. Covid), bijeenkomsten met een bewonerscommissies en er is communicatie in een 1-op1-relatie met minimaal twee bezoekenmomenten. Er is zichtbaar veel geïnvesteerd in de communicatie met bewoners.

De bewonersparticipatie kent per project een eigen aanpak. In alle projecten is beschreven dat de 1-op-1 benadering het hart van de aanpak vormt vanwege de ingrijpende ingreep, de grote schaal en het feit dat veel bewoners issues hebben rondom armoede, schulden, eenzaamheid en mentale problematiek. Per project krijgt die aanpak een eigen invulling. Bij Moerwijkzicht waren, naast een bewonerscommissie, twaalf EtageContactPersonen (ECP) actief die een belangrijke rol hadden. Het gebouw met twaalf verdiepingen had per etage één bewoner die, onder begeleiding van een professional van Alwel, de contacten had met de bewoner. In de evaluatie is opgenomen dat het samen optrekken van bewoners, de inzet van de ECP-ers en de uitgebreide communicatie de succesfactoren van het project waren.

De bewonersparticipatie in de Middellaan heeft vorm gekregen middels een meedenkgroep. Alwel heeft de bedachte aanpak aan de bewoners voorgelegd. Uit de documentatie blijkt dat de 70% deelname wel is verkregen maar dat kostte moeite omdat relatief veel bewoners niet bereikbaar bleken, de deur dicht hielden en niet reageerden op uitnodigingen. Dit leidt mogelijk nog tot risico's in de uitvoering. Voor de bewonersparticipatie in Linie is gebruik gemaakt van de bestaande bewonerscommissie die in aanvang sceptisch was. Zij hebben de Woonbond als adviseur ingeschakeld. Bewoners hebben samen met de Woonbond een belevingsonderzoek uitgevoerd. Dat onderzoek was vervolgens de basis voor het verdere overleg met de bewoners en de uitwerking van de technische ingreep.

In alle projecten is, met veel inzet, de 70% deelname behaald, zo blijkt uit de documentatie. Ieder project heeft een paar bewoners die niet meedoen en waar de ingreep niet wordt uitgevoerd of op basis van de 70% deelname wordt afgedwongen.

4.2.5 Projectdocumenten: deelvraag over gedragssturing bij bewoners

Daar waar in de algemene beleidsdocumentatie weinig zichtbare teksten zijn over gedragssturing, is in de projectdocumentatie van de projecten wel een enkele vorm van gedragssturing zichtbaar. Overigens zijn deze passages niet beschreven onder de noemer gedragsbeïnvloeding maar onder de noemer communicatie of participatie.

- Messenger: Bewoners hebben actief met de professionals alle bewoners bezocht middels Etagecontact Personen bij Moerwijkzicht of de meedenkgroep in de Middellaan. De voordeuring niet altijd open. In Linie is gebruik gemaakt van een bewonerscoach die goed aansluiting maakte met de bewoners.
- Incentives: In alle projecten is gebruik gemaakt van incentives. Een gratis kookplaat en pannenset als verleiding om de woning gasloos te maken, extra budgetten voor individuele opties. Bij de Middellaan is gebruik gemaakt van integratie van kosten. Dat wil zeggen dat de afzonderlijke kostenstijging is gesaldeerd met de kostenbesparing. Daarmee is voor bewoners in één oogopslag zichtbaar hoeveel zij besparen zonder dat de nadruk wordt gelegd op de afzonderlijke componenten.
- Ego: Bij het project Linie is geappelleerd aan een gevoel van trots op de bewoners die meedoen en op wat al bereikt is aan resultaat. Het gasloos maken is nadrukkelijk gepresenteerd als een kans in het kader van verduurzaming.
- Saliency: Voor de Middellaan is gebruik gemaakt van het zogenaamde modaliteitsaspect. Dat wil zeggen dat de informatie voor bewoners op dit principe is aangepast door een minimum aan teksten en veel beeldmateriaal toe te passen..
- Commitment. Bij het project Linie is vroeg in het proces een draagvlakmeting uitgevoerd op de akkoordverklaring. Hoewel onbewust, kan dit worden gezien als vragen om commitment op het plan, zodat op een later moment de akkoordverklaring makkelijker kan worden opgehaald.

Andere vormen van gedragssturing zijn in de documentatie niet aangetroffen.

4.2.6 Analyse onderzoek beleidsdocumenten en projectdocumentatie

In de beleidsstukken van Alwel zijn de vier rationele elementen goed terug te vinden. Er is veel geschreven over de technische ingreep en in welke CO2 doelstellingen die ingreep moet resulteren. Het belang van goede communicatie, een goed financieel arrangement en collectieve bewonersparticipatie is geborgd in aparte documenten (communicatieplan en Omgangscodes).

Daarmee bevestigen de beleidsdocumenten de in de literatuur vastgestelde rationele aanpak. Er is voortschrijdend inzicht zichtbaar over de benadering van de individuele bewoner. Waar in aanvang werd uitgegaan van collectieve participatieaanpak, wordt in de documenten zichtbaar dat middels een achter-de-voordeur-aanpak iedere bewoner individueel wordt benaderd.

Noties over gedragsbeïnvloeding komen in de beleidsdocumenten nauwelijks voor.

De rationele elementen van de grootschalige verduurzamingsaanpak zijn zichtbaar in de projectdocumentatie. In het oudste project (Moerwijkzicht) ligt veel accent op de technische ingreep en het verlagen van de woonlasten. In de andere projecten (Linie en Middellaan) ligt het accent op communicatie en bewonersparticipatie. In alle projecten is de 1-op-1 benadering de manier om de bewoner tot een besluit te laten komen op basis van rationele argumenten (lagere woonlasten, meer comfort en betere energieprestatie). Dit sluit aan op wat in de theorie wordt vastgesteld.

Daar waar in de beleidsdocumenten niet wordt geschreven over gedragsbeïnvloeding, is die in de projectdocumentatie wel teruggevonden.

Er wordt gewerkt met een aantal robuuste vormen van gedragsbeïnvloeding zoals Dolan et al. (2012) die beschrijft in zijn model, namelijk het inzetten van bewoners als de boodschapper en het inzetten van een betrouwbare expert (messenger), en deze vorm blijkt het doorslaggevende element om bewoners te laten instemmen. Er zijn verschillende incentives gebruikt, zoals de gratis kookplaat en pannensets om mensen te verleiden. Opvallend is dat hoe recenter de projecten zijn, hoe meer vormen van gedragsbeïnvloeding zichtbaar worden. Communicatie met bewoners wordt minder talig, meer beelden (salience). Er wordt, onbewust, een aanzet gegeven om bewoners commitment uit te laten uitspreken en er wordt geappelleerd aan het ego door te benadrukken hoe kansrijk het is om de woning van het gas af te koppelen. De boodschapper en incentives worden bewust ingezet als gedragssturing. De overige vormen zijn onbewust ingezet.

4.3 Resultaten en analyse van de interviews

Er zijn interviews afgenomen bij negen professionals en vijf bewoners. Alle geïnterviewden bleken zeer geïnteresseerd. Alle respondenten waren in staat goed te reflecteren op de vragen en de beantwoording was uitgebreid. Professionals hadden behoefte aan meer kennis over de mogelijkheden van gedragsbeïnvloeding. De bewoners woonachtig in de projecten hadden goed inzicht in het project en een goed beeld van de bewoners die in hun wooncomplex wonen, zij waren als lid van een bewonerscommissie of als EtageContactPersoon actief geweest.

De twee leden van de overkoepelende huurdersorganisatie hebben minder kennis van de afzonderlijke projectaanpak, wel hebben ze zicht op de overall-aanpak van Alwel en de mogelijkheden die zij zagen voor gedragsbeïnvloeding. Het interview met deze twee bewoners is gericht op gedragsbeïnvloeding als aanvullende strategie.

Onderstaand volgt een samenvattend overzicht dat een overall beeld geeft van de interview resultaten op de deelvragen, die vervolgens in de navolgende paragrafen uitgebreid worden toegelicht.

Interviewresultaten	Professionals	Bewoners
Algemene beschrijving verduurzamingsaanpak	<ul style="list-style-type: none"> - Procesbeschrijvend: vertrekpunt is noodzaak ingreep en duurzaamheidsdoelstelling. - Bewoners tot keuze laten komen is een worsteling. - Geen standaard aanpak. - Alwel betrouwbare partner. 	<ul style="list-style-type: none"> - Resultaat beschrijvend. - Bewoners tevreden met resultaat en aanpak.
Technische ingreep	<ul style="list-style-type: none"> - Belangrijkste element. - Goed resultaat. - Aantal verbeterpunten. 	<ul style="list-style-type: none"> - Alwel betrouwbare partij. - Belangrijkste element. - Goed resultaat. - Beperkt aantal verbeterpunten.
Financieel arrangement	<ul style="list-style-type: none"> - Goed en uitgebreid. - Geen verbeterpunten. 	<ul style="list-style-type: none"> - Goed en uitgebreid. - Geen verbeterpunten.
Informatie en communicatie	<p>Schriftelijk: veel en uitgebreid en van talig naar meer beeldend en compacter.</p> <p>Mondeling: alle niveaus, 1 op 1 is doorslaggevend.</p> <p>Verbeterpunt: diversiteit professional.</p>	<p>Schriftelijk: uitgebreid en compleet. Wordt slecht gelezen.</p> <p>Mondelinge communicatie wordt het belangrijkste gevonden.</p> <p>Verbeterpunt: taalbarrières.</p>
Bewonersparticipatie	<p>Zwaarwegend advies is goed niveau, sterk onderdeel van aanpak, maatwerk per project.</p> <p>Veel tijd en energie.</p> <p>Verbeterpunt: efficiency en creativiteit.</p>	<p>Zwaarwegend advies is goed niveau.</p> <p>Sterk onderdeel van aanpak.</p>
Messenger	Toegepast en kansrijk.	Toegepast en kansrijk.
Incentives	Toegepast en discutabel. Kansrijk maar niet alles.	Toegepast, nauwelijks discutabel en kansrijk.
Norms	Beperkt toegepast en kansrijk	Beperkt toegepast en kansrijk.
Defaults	Niet toegepast, discutabel.	Niet toegepast, behoorlijk kansrijk.
Salience	Beperkt toegepast en kansrijk.	Beperkt toegepast en kansrijk.
Priming	Nauwelijks toegepast en kansrijk.	Niet toegepast en kansrijk.
Affect	Beperkt toegepast en kansrijk.	Niet toegepast en kansrijk.
Commitment	Nauwelijks toegepast en niet zo kansrijk.	Niet toegepast en mogelijk kansrijk.
Ego	Niet toegepast en kansrijk.	Niet toegepast en mogelijk kansrijk.
Gedragssturing wenselijk als element van de aanpak	Ja, toevoegen aan aanpak maar voorzichtig met de te kiezen vorm.	Ja, toevoegen als aanpak. Doel heiligt de middelen.

In twee delen worden de resultaten beschreven: in 4.4.1 de resultaten van de huidige aanpak en in 4.4.2 de resultaten van de gedragsbeïnvloeding (per robuuste gedragsinterventie van Dolan, 2012), gevolgd door 4.4.3 de analyse van de resultaten.

4.3.1 Deelvraag over de huidige aanpak

Aanpak algemeen

De professionals beschrijven de huidige aanpak door het proces te beschrijven: het initiatief komt van Alwel vanwege het noodzakelijk onderhoud waarbij verduurzaming gelijktijdig wordt uitgevoerd of vanwege de kans die het warmtenet biedt om te verduurzamen. Vervolgens beschrijven zij de aard van de ingreep en dat kosten en opbrengsten voor bewoners en Alwel zo snel mogelijk in beeld worden gebracht. In deze beginfase maken alle professionals de aansluiting met bewoners. Dat sluit

aan op de rationele aanpak van de technische ingreep en het financieel arrangement, gevolgd door communicatie en participatie met bewoners. Verschillende professionals benoemen meestal twee of drie van de vier elementen. Afhankelijk van hun eigen betrokkenheid benadrukken zij vervolgens de bewonersparticipatie of de communicatieaanpak. De meeste professionals benoemen het belang van en de worsteling met het behalen van de noodzakelijke 70% positieve akkoordverklaringen van bewoners. Met name (sociaal) projectleiders geven aan zoekende te zijn in het mee krijgen van bewoners op de verduurzamingsdoelstellingen, het is immers hun projectverantwoordelijkheid. Een professional vat de aanpak als volgt samen: *“... De rationele aanpak, zoals die wordt beschreven, komt overeen met de aanpak bij Alwel. Het is een rituele dans, een patroon dat meestal wel leidt tot die 70%. Veel van de huurders maken hun keuze irrationeel. Belangrijk is dat er iemand voor de groep staat die bekend is, oprecht is en die terugkomt, dat we geen Alwel zijn maar een gezicht met een naam, dat is onze Alwel lijn geworden...”*

Alle professionals geven zelf vorm aan de aanpak, er is geen eenduidige Alwel aanpak. Een deel van deze professionals spreekt uit een Alwel lijn te missen, deze medewerkers zoeken al werkende weg hun marsroute en maken gebruik van documenten van eerdere projecten of kennis van collega's over de aanpak.

Nagenoeg iedere (sociaal) projectleider geeft aan dat het of door de schaal van het project en/of de complexiteit van de ingreep en/of door de samenstelling van de bewoners, het een worsteling is om bewoners een keuze te laten maken voor de verduurzamingsaanpak.

Zoals één van de respondenten aangaf: *“...De aanpak naar bewoners kan wel meer gestandaardiseerd worden. Het is wel heel veel maatwerk per project en dat wat we leren in het ene project gebruiken we onvoldoende in andere projecten...”*

Wat nog meer opvalt in de algemene beschrijving van de aanpak door professionals en bewoners is dat Alwel wordt vertrouwd en dat wordt door iedereen als een goede uitgangspunt beschouwd. De bewoners geven in hun beschrijving van de algemene aanpak korte en bondige antwoorden. Men benoemt de aard van de technische ingreep, de goede bewonersparticipatie en de goede communicatie. Alle geïnterviewde bewoners geven aan tevreden te zijn met de aanpak van Alwel. Ze spreken uit Alwel te zien als een betrouwbare en deskundige partij en hebben een aantal verbeteringsuggesties.

“...De aanpak van Alwel bestaat uit het van het gas af halen van de woningen. Woningen werden geïsoleerd en dat was hard nodig. Het is allemaal goed aangepakt met goede voorlichting en bewoners werden uitgenodigd om mee te denken. Ik heb weinig verbetermogelijkheden, maar taalbarrières kunnen nog beter geslecht worden...”

Technische ingreep

Alle respondenten herkennen het onderdeel technische ingreep als het belangrijkste element van de aanpak en zijn overwegend tevreden over het resultaat.

Sterke elementen zijn het gasloos maken en de inzet van de modelwoning. De verbeterpunten die worden genoemd zijn zeer divers: het nakomen van afspraken, het goed vooraf inventariseren van alle verschillende woningtypes, de vaak moeizame technische uitvoering in het begin.

Financieel arrangement

Zowel bewoners als professionals vinden het sociaal plan goed. Het wordt met bewoners op maat samengesteld en kent een uitgebreid voorzieningenniveau. De insteek is dat bewoners er qua woonlasten op vooruit gaan en dat er tal van vergoedingen en incentives zijn opgenomen.

Er zijn geen verbeterpunten op dit onderdeel aangereikt.

“...Het was een arrangement met een gouden randje, mooi verpakt in de modelwoning met een pannenset, kookplaat, klusbonnen en dinerbonnen...”

Informatie en communicatie

Zichtbaar is dat er veel aandacht uitgaat naar de informatie en communicatie. De communicatie is zowel schriftelijk als mondeling op meerdere niveaus, van individueel niveau tot de groep als geheel. In de recente projecten is een communicatieplan altijd onderdeel van de aanpak. De communicatieaanpak heeft zich ontwikkeld van relatief traditioneel, compleet en niet goed te begrijpen, naar informatievoorziening met meer beelden, compacter en eenvoudiger.

Als sterk punt wordt genoemd: de individuele benadering van bewoners met een bewonerscoach.

Tegelijkertijd worden er door andere professionals vraagtekens gesteld bij het feit dat Alwel deze bewonerscoach door de aannemer laat organiseren. Zelf verantwoordelijk nemen en houden voor de individuele contacten vinden zij een betere keuze.

Door bewoners wordt de informatie als goed en compleet beoordeeld, vaak te compleet. Zij ervaren dat bewoners projectboekjes en informatiebrieven helemaal niet lezen. Ze vinden de 1-op-1 benadering een sterk punt.

Als verbeterpunten worden genoemd: het kunnen organiseren van bewonersbijeenkomsten in het project Middellaan, waar dat als gevolg van Covid niet kon, en de culturele diversiteit van de professionals nog beter laten aansluiten op die van de bewoners.

Bewonersparticipatie

Het niveau van zeggenschap is, aldus alle respondenten, het niveau van zwaarwegend advies en men vindt dit een goed niveau van participatie. De meeste respondenten vinden dit een sterk onderdeel van de verduurzamingsaanpak en zien nog verbeterpunten in wat meer creativiteit. Ook stelt men dat de aanpak die in het ene plan werkt, zoals bijvoorbeeld de EtageContactPersonen bij Moerwijkzicht, niet zo maar toepasbaar is bij een ander project.

Als verbeterpunt is genoemd of het met minder participatie kan. De planvoorbereiding kost jaren en deze uitgebreide aanpak staat het tempo van de verduurzaming in de weg. Enige standaardisering van de aanpak zou de efficiency ten goede komen.

Een respondent concludeert in haar interview dat ondanks de goed opgezette participatie, de deelname van bewoners strandt op zo'n 70%. Hoewel dat genoeg is om het project door te laten gaan, zoekt deze professional naar verbetering van de participatieaanpak om het draagvlak hoger te krijgen.

“...72% akkoordverklaring opgehaald is nog steeds mager, er is een grote groep die niet reageert en dat is een serieus aandachtspunt. Dit zijn bewoners die straks de deur niet open doen voor de aannemer...”

4.3.2 deelvraag over beïnvloeden van keuzegedrag van bewoners

Aan alle respondenten zijn steeds dezelfde vragen gesteld. Op basis van de 9 robuuste effecten van gedragsbeïnvloeding zoals door Dolan (2012) beschreven, zijn steeds twee vragen gesteld. De vraag of Alwel in haar benadering gebruik maakt van een robuust effect en de vraag of die vorm kansrijk wordt bevonden. Per robuust effect zijn één of meerdere voorbeeld nudges gebruikt, zoals door Van Hal beschreven (De derde factor ontrafeld, 2017).

De slotvragen bestaan uit de vragen of gedragsbeïnvloeding een zinvolle toevoeging is op de aanpak en welke kansen en bezwaren zij zien.

Messenger

Alle respondenten benadrukken het grote belang van de boodschapper en het effect daarvan op het keuzegedrag van bewoners. Alwel speelt daar deels bewust en deels nog onbewust op in. Er wordt in toenemende mate gebruik gemaakt van experts die kunnen aansluiten bij bewoners en er worden bewoners ingezet om hun medebewoners te verleiden.

Alle respondenten geven aan dat deze gedragsinterventie veel effect heeft op het besluit van bewoners. Zij vinden dit een kansrijke vorm van beïnvloeding die moet worden bestendigd en verbeterd. Er kan meer effect uit worden gehaald, zoals het zelf rechtstreeks aansturen van de bewonerscoach, het beter selecteren en opleiden van in te zetten bewoners en het weren van te technische experts.

Incentives

Op het toepassen van incentives zoals het stimuleren, belonen en straffen, wordt door de respondenten wisselend gereageerd en dit is één van de twee meest discutabele gedragseffecten. Alle respondenten zien dat incentives kunnen werken, het maakt echter uit welke incentives worden ingezet. Sommige incentives worden als goed toepasbaar beschouwd zoals het salderen van kosten, andere incentives worden door de meeste professionals afgewezen. Dat ligt voor de geïnterviewde

bewoners anders. Bewoners zijn positiever over het toepassen van incentives en hebben minder morele bezwaren die een aantal professionals wel hebben. De incentives die kansen bieden op een beloning vinden de meeste professionals onethisch, te manipulatief, niet passend bij het imago of niet passend bij de aard van de doelgroep. Bewoners hebben deze overwegingen minder. Zij zien dat incentives (zoals het bieden van een kans op een prijs) kansrijk zijn voor de doelgroep en vinden verduurzaming een belangrijk doel, zolang Alwel zaken maar niet mooier voorstelt dan ze zijn.

Kans op een prijs voelt als het maken van verschil en dat ligt gevoelig:

“...of het kansrijk is voor Alwel daar twijfel ik over. Het is toch een bepaalde doelgroep die wij bedienen en dat geeft verantwoordelijkheden. Wij zitten heel erg op vertrouwen en dat we het goede willen voor bewoners...”

“...dit voelt gemanipuleerd; ik zou het zelf niet fijn vinden...”

“...een maand gratis huur voelt voor mij als omkopen. We moeten ons project gewoon goed uitleggen en mensen moeten op goede argumenten beslissen...”

Norms

We worden sterk beïnvloed door wat anderen doen en gedrag is “besmettelijk” als sociale normen onder bewoners kunnen worden verspreid.

Dit gedragseffect wordt op verschillende manieren ingezet, al wordt dat niet bewust gedaan. Er wordt bijvoorbeeld wel gecommuniceerd hoeveel procent van de bewoners een positief besluit heeft genomen. Positieve ervaringen van bewoners van een project worden, als een soort testimonial, gebruikt in een ander project. Dit wordt als kansrijk gezien en kan beter worden toegepast.

Defaults

Het bieden van keuzearchitectuur leidt tot gewenste keuzes, zoals standaardkeuzes toepassen en het voorkomen van keuzestress.

Alle respondenten herkennen dat Alwel geen keuzearchitectuur aanbiedt door bijvoorbeeld de akkoordverklaring al vooraf in te vullen met “ja, ik doe mee...”

De geïnterviewde bewoners vinden dit op één na kansrijk. Bij de professionals zijn duidelijk voor- en tegenstanders en daarmee is dit de andere discutabele gedragsinterventie. Drie professionals zijn van mening dat Alwel op deze wijze bewoners niet mag sturen, de overige professionals zien hier wel kansen in.

Als het gaat over het tegengaan van keuzestress zegt een deel van de geïnterviewden dat zij in hun projecten de keuzes beperken. Anderen geven aan te veel keuzes te bieden en dat was voor bewoners onoverzichtelijk. Alle respondenten zijn van mening dat het sturen op keuzestress nodig is, de geïnterviewde bewoners zijn daar nog stilliger in dan professionals.

“...keuzearchitectuur: dat past Alwel niet en moeten we ook niet doen, dat is niet netjes. Bewoners moeten een belangrijke keuze maken, dus mensen moeten die keuze zelf bewust maken. Wel is het goed om de hoeveelheid keuzes te beperken...”

“...ik vind het interessant. Daar zouden we stappen in kunnen maken. Wij geloven toch in ons plan. Een vooraf ingevuld formulier zou ook veel tijd schelen. Aan de andere kant lopen we het risico van spijtoptanten...”

Saliency

Wat nieuw en relevant is trekt de aandacht. Hoe beter mensen iets kunnen begrijpen hoe beter het wordt waargenomen, door bijv. meer beeldmateriaal en gesproken woord of door de boodschap juist vooraan of achteraan te plaatsen. Respondenten geven aan dat Alwel in het afgelopen jaar meer met beelden en 1-op-1 benadering heeft gewerkt. Zij ervaren het positieve effect hiervan.

Nog steeds wordt Alwel veel te talig gevonden. Dit gedragseffect vinden alle respondenten kansrijk en kan veel bewuster worden ingezet.

Priming

Dit is een gedragseffect waarbij bewust wordt gewerkt om bewoners onbewuste prikkels te geven, zoals een bepaalde sfeer te scheppen met beelden e.d. De meeste respondenten herkennen dat niet als een bewust ingezette vorm van beïnvloeding. Een enkele professional geeft aan steeds te bedenken dat er een vorm van “reuring” nodig is in de wijk door kleine ophoopjes te organiseren, een nieuwe banner te plaatsen, aanloop met koffie in de modelwoning te organiseren. Dit kan worden gezien, hoewel onbewust en voorzichtig, als een vorm van priming.

Alle respondenten zien dit als een kansrijke vorm van gedragsbeïnvloeding.

Affect

Emoties beïnvloeden besluiten. Mensen die boos, angstig of onzeker zijn, besluiten niet positief.

Alle respondenten begrijpen dat negatieve emoties van bewoners ertoe leiden dat ze een negatieve keuze maken, waarbij de ene professional hoopt dat de bewoners met negatieve emoties buiten de 70% vallen en de andere professional hier proactief mee aan de slag gaat.

De meeste respondenten herkennen dat Alwel hier niet bewust op acteert. Een paar professionals doen dat echter wel. Zij spelen in op de negatieve emoties van individuele bewoners vanuit de gedachte dat deze bewoners weer andere bewoners negatief beïnvloeden. Door professionals wordt de relatie gelegd met andere dienstverlening van Alwel. Als er missers worden gemaakt in de dienstverlening (liftstoring, verkeerde afrekening servicekosten) dan leidt dit tot negatieve emoties bij bewoners die vervolgens niet instemmen. Alle respondenten vinden het kansrijk om bewust negatieve emoties te voorkomen en bij te sturen.

Commitment

Het vooraf laten uitspreken van commitment zodat bewoners zich bij het nemen van de beslissing gebonden voelen, wordt niet bewust ingezet als gedragseffect. Alle respondenten zien dit wel als een kansrijke mogelijkheid. Er zijn wat onbewuste acties zoals het neerzetten van de gasloze woning als kans en het profileren van een project als “het eerste gasloze project in de wijk”.

Respondenten geven aan dat zij bewoners vooral met rationele argumenten willen committeren.

Ego

Het gedragseffect hierbij is dat als bewoners zich goed kunnen voelen door hun besluit, zo'n besluit eenvoudiger wordt genomen. Hier wordt wisselend op gereageerd. Er zijn (sociaal) projectleiders die hier bewust en onbewust aan werken. Men noemt dan zaken als bewoners bewust complimenteren en in het zonnetje te zetten. De overige respondenten hebben geen herkenning op deze vorm van gedragsbeïnvloeding, maar beoordelen deze vorm als kansrijk. Eén van de bewoners noemt sturen op het ego van bewoners “gevoelig”.

4.3.3 Analyse van de interviews

De interviews hadden een rijke oogst, zowel op de vragen over de bestaande aanpak als op de vragen over de gedragsbeïnvloeding.

In gesprekken met professionals en bewoners valt op hoe theorie en praktijk aansluiten. Daar waar wetenschappers aangeven hoe complex en weerbarstig de grootschalige uitrol van verduurzaming is, is dat ook de dagelijkse worsteling van de professionals. De vraag hoe bewoners mee te krijgen maakt veel los. Dat er theoretisch mogelijkheden zijn (zoals gedragssturing) om die aanpak te versterken, wordt met interesse benaderd.

De huidige aanpak van Alwel sluit op papier en in de praktijk aan bij de elementen van de aanpak zoals die in de theorie worden gevonden. De vier elementen worden allemaal in ruime mate aangetroffen en overwegend als goed beoordeeld met de nodige verbeterpunten. De bewoners hebben minder verbeterpunten dan de professionals.

Iedereen geeft aan dat deze elementen tot de aanpak behoren, maar dat deze aanpak nog steeds niet leidt tot een gegarandeerde uitrol van verduurzaming. Dat komt overeen met de theorie. De bewoners en professionals zien dat er meer nodig is en in de praktijk blijken zij elementen van gedragssturing toe te passen, hoewel dit op beleidsmatig niveau op geen enkele wijze is terug te vinden.

Omdat er geen standaard Alwel aanpak in de vorm van kaders en richtlijnen bestaat, waar overigens wel enige behoefte aan is, vinden professionals met bewoners een maatwerk aanpak waar vervolgens vormen van gedragssturing toegepast worden. De 1-op-1 aanpak is een onderdeel van alle bestudeerde projecten en is zowel een vorm van communicatie als participatie als een vorm van gedragssturing. Vanuit deze 1-op-1 benadering ontstaan, als vanzelf, vormen van gedragssturing.

Deels wordt deze benadering uitgevoerd via de aannemer en daar worden door een aantal geïnterviewden vraagtekens bij gesteld omdat de competenties en kwaliteit niet door Alwel gestuurd worden.

Gedragsturing in de projecten wordt op onderdelen bewust gebruikt: de bewoners als boodschapper, incentives en communiceren in beelden worden bewust toegepast. Andere vormen van gedragsturing zijn niet of in lichte mate aanwezig en worden onbewust toegepast. De rationele aanpak zoals deze ook in de beleidsstukken vastligt, is in de praktijk verrijkt met vormen van gedragsturing en daar valt het toepassen van de bewoners als boodschapper het meeste in op. Dat sluit aan op de theorie dat er meer nodig is in de verduurzamingsaanpak op het individuele niveau en dat gedragsturing, hoewel nog beperkt toegepast, positieve effecten heeft. De term “nudging” is bij Alwel een volstrekt onbekend begrip, maar wordt inmiddels bescheiden toegepast en respondenten zijn overtuigd van de effecten op de projecten waar zij bij betrokken zijn. Er is grote behoefte om bewuster en met meer kennis met deze principes aan de slag te gaan.

Op onderdelen van gedragsturing (incentives en keuzearchitectuur) wordt verschillend gedacht. Dit zijn elementen waar de meest zichtbare sturing vanuit gaat, bijv. door een vooraf ingevulde akkoordverklaring of het verloten van een gratis maand huur. Daar waar de ene respondent het maatschappelijk doel belangrijk vindt om gedragsturing op in te zetten, is de andere respondent van mening dat bewoners niet zo opzichtig gestuurd mogen worden. Zij vinden dat bewoners op basis van rationele argumenten hun afweging moeten maken.

Bij deze respondenten ontstaat een cirkelredenering. Zij zijn van mening dat gedragsturing voor het behalen van Alwel doelstellingen zijn grenzen kent. Het mag niet manipulatief worden en bewoners moeten zo'n belangrijke beslissing op de goede (lees: rationele) argumenten nemen. Het is dan de rol van Alwel om nog meer te communiceren of het financieel arrangement uit te breiden. Deze respondenten voelen het dilemma dat hier ontstaat: irrationele beslissers met nog meer rationele inzet proberen te overtuigen... is de individuele keuzevrijheid van bewoners meer of minder belangrijk dan het te bereiken maatschappelijk doel? Deze respondenten hebben geen antwoord op dit dilemma.

Een ander argument van professionals is om voorzichtig te zijn met gedragsturing omdat de doelgroep voor een deel uit kwetsbare bewoners bestaat en dat het de verantwoordelijkheid van Alwel is om daar zorgvuldig mee om te gaan. De door Kahneman en Tversky (1979) vastgestelde principes van besluitvorming door individuen is universeel en hangt niet aan doelgroepen. Vanuit de theorie zijn er niet direct aangrijpingspunten om te veronderstellen dat de besluitvorming bij de huurders van de woningcorporaties heel anders werkt dan bij andere burgers. Hier zit echter wel een zorg van professionals en van één van de bewoners vanwege de kwetsbaarheid van bewoners of vanwege mogelijke precedentwerking.

De meeste respondenten zien het belang van sturen op gedrag. Ze zien dat CO2 besparing een groter belang is dan het individuele belang overstijgt. En aan de andere kant vinden geïnterviewden het belangrijk om aandacht te houden voor het individuele belang in verband met de duurzame relatie tussen Alwel en die bewoner. Zij zoeken een middenweg om verduurzaming te bereiken zonder de huurder al te opzichtig te sturen in die richting. Vertrouwen en betrouwbaarheid is voor alle geïnterviewden van belang. Het is juist de kwaliteit van de relatie en het zien van Alwel als betrouwbare partij die maken dat bewoners meedoen.

Bewoners zijn positief over de huidige aanpak, herkennen de rationele elementen en het belang daarvan en zien dat het nog steeds heel moeilijk is om iedereen mee te krijgen. Ze zijn positief over gedragsbeïnvloeding als extra instrumentarium om in te zetten en hoewel niet iedere gesuggereerde interventie positief benaderd wordt, vinden zij dat Alwel ver mag gaan. Overigens is de positie van de bewoners in dit onderzoek een dubbele positie. Aan de ene kant zijn zij door hun nauwe betrokkenheid bij het project bewoners die “onder de beïnvloeding” van Alwel staan, anderzijds zijn zij ook bewoners die andere medebewoners beïnvloeden.

Er zijn geen systematische verschillen tussen de bewoners en professionals op de deelvragen. De bestaande aanpak wordt herkend en overwegend als goed beoordeeld. Professionals hebben wel meer verbeteringsuggesties dan bewoners. Gedragssturing wordt door bewoners en professionals als kansrijk gezien. Een deel van de professionals is hierbij voorzichtiger dan bewoners. Die laatste bevinding is gezien het aantal bewoners als respondent (5 stuks) niet robuust.

4.4 Resultaten en analyse expertsessie

Aan deze experts zijn op basis van de resultaten een aantal vragen voorgelegd.

Vragen over probleemstelling

- Is er herkenning op de rationele aanpak en wat zien experts bij andere corporaties ?
- Is er herkenning op gedragsbeïnvloeding als aanvulling op de huidige verduurzamingsaanpak?
- Zien experts bij andere corporaties vormen van gedragssturing en wordt er elders bewust gewerkt met nudging?

Vragen over resultaten onderzoek

Op gedragssturing is een reactie gevraagd op de volgende vragen:

1. Bewoners lijken stelliger in de kansen voor gedragssturing dan een aantal van onze professionals. Herkennen experts dit of is dat de uitkomst van deze toevallige steekproef?
2. Gedragssturing en de doelgroep van corporaties? Gedragssturing inzetten vanwege de doelgroep of achterwege laten vanwege de doelgroep?

3. Grootschalige projecten zijn nodig om de verduurzaming vooruit te krijgen en zijn complex en tijdrovend. Gedragssturing toevoegen levert behalve resultaat ook complexiteit op?
4. Sturen op gedrag is manipulatief en zo moet Alwel, met een betrouwbaar imago als buurtcorporatie, niet willen sturen. Een woningcorporatie koestert haar vertrouwensband met huurders en weet hen met de goede ingreep, informatie en arrangement te overtuigen?

Alle experts herkennen de rationele aanpak in de grootschalige verduurzaming bij Alwel en in de sector en verklaren dit vanuit de technische en financiële invalshoek, waarbij vervolgens een communicatie- en bewonersaanpak is toegevoegd. In de sector is nauwelijks een bewuste strategie op gedragssturing zichtbaar wat niet wel zeggen dat er niets gebeurt. Omdat de beperkingen van de huidige aanpak zich regelmatig manifesteren, zien deze experts ontwikkelingen richting gedragssturing. Steeds wanneer de huidige rationele aanpak mislukt, start een leertraject binnen de corporatie bijvoorbeeld richting gedragssturing. Experts herkennen enige ontwikkeling op dit terrein, meestal projectmatig en niet als vooraf ingezette strategie.

Alle experts zien gedragssturing zoals nudging als een kansrijke aanvulling en noemen daarbij een aantal randvoorwaarden. Nudging wordt nu intuïtief en zonder een beleidsmatig kader ingezet. Gestructureerde inbedding, kennis, ervaring en opleiding is daarvoor nodig. Nudging mag geen pushing, laat staan pulling, worden van bewoners. Experts vinden dat zorgvuldig moet worden omgegaan met vormen van gedragssturing maar dat, mits transparant en verantwoord, een woningcorporatie als Alwel hier stevig op moet inzetten.

Zij zien kansen voor gedragssturing voor de verduurzamingsaanpak, maar ook voor het gebruik van de verduurzaamde woning en voor klimaatadaptatie, circulariteit e.d.

In de interviewresultaten was zichtbaar dat professionals voorzichtiger zijn dan bewoners. Aan de experts is gevraagd of dit een breder fenomeen is dan wel de toevaligheid van de steekproef is. De externe experts zien in de praktijk dat professionals voorzichtiger zijn op gedragssturing dan bewoners, hoewel ze hiervoor geen wetenschappelijk onderbouwing hebben. Experts geven aan dat beide perspectieven, die van bewoners en die van professionals, verschillend zijn. Bewoners redeneren vanuit eigen belang en willen ontzorgd worden. Dan past een incentive of keuze-architectuur juist goed. De professionals zien hierin beperking van individuele vrijheid of het risico van precedentwerking.

Aan de experts is voorgelegd of vanwege de doelgroep gedragssturing terughoudend moet worden toegepast of juist breed moet worden toegepast.

Experts zijn van mening dat corporaties een vanzelfsprekende verantwoordelijkheid hebben voor goede informatie en een betrouwbare relatie. Echter, gezien de doelgroep en de toename van kwetsbaarheid in wijken, is het juist van belang om op gedrag te sturen. Als de corporatie een goede belangenafweging maakt met een aantal betrokken huurders dan rest vervolgens het meekrijgen van de andere bewoners, en gedragssturing past daarbij.

De experts geven aan dat corporaties zijn ontstaan vanuit een paternalistische grondslag. In de laatste decennia zijn corporaties, vanwege individualisering in de samenleving, steeds verder weg geraakt van het sturen op het algemeen belang. Corporaties mogen stelliger richting kiezen over de individuele bewoner heen, mits dat zorgvuldig en transparant plaatsvindt.

Deze groep experts is van mening dat vanwege de doelgroep gedragssturing een goede aanvulling is op een corporatiestrategie en zet nog een stap verder. Vanwege haar maatschappelijke rol zou de corporatie het maatschappelijk belang zwaarder moeten laten wegen dan de opgetelde individuele belangen van huurders. Zij zien in de praktijk dat voor veel huurders dat maatschappelijke belang buiten hun gezichtsveld valt. Experts staan vervolgens stil wat gedragssturing doet met de vertrouwensband tussen de corporatieprofessional en de bewoners. Zij zien ook het risico dat gedragssturing die vertrouwensband kan schaden en daarom vraagt het inzetten van nudging veel zorgvuldigheid.

Op de vraag of gedragssturing toevoegen als vijfde element van de aanpak niet juist complicerend is, ontstaat het volgende beeld. Experts zien dat deze aanpak toch al complex is. Er gaat wettelijk meer normering ontstaan, de urgentie wordt groter, de problematiek in wijken ook. Experts herkennen dat veel bewoners niet op rationele argumenten te overtuigen zijn, maar wel of niet meedoen vanwege de relatie en vertrouwensband. Deze experts benadrukken het belang van investeren in die relatie en vertrouwensband door bijvoorbeeld in te spelen op emotie als vorm van nudging. Zij zien voor ieder onderdeel van het model van Dolan et al. (2012) met 9 robuuste gedragsinterventies mogelijkheden om huurders te beïnvloeden en te sturen. Het is belangrijk kennis te verkrijgen van gedragssturing en nudging.

De experts herkennen het potentiële risico van manipulatie. Echter, zij zien corporaties als handelingsbekwame professionele spelers in het middenveld die met aandacht voor goede borging, kennis en opleiding e.d. in staat zijn om hierop te ontwikkelen. Zoals bijvoorbeeld ook de NS zich hierin stapsgewijs ontwikkeld heeft. Gedragssturing is, aldus de experts, niet alleen een zaak van communicatiemedewerkers en projectmedewerkers, maar is een onderwerp dat thuis hoort in “de boardroom”. Als gedragssturing meer onderdeel van de gereedschapskist van de woningcorporatie wordt, dan vraagt dat vaardigheden om met moreel ethische dilemma's te kunnen omgaan. Dat is een strategisch vraagstuk.

“...Hoe paternalistisch mag je worden? Individuele keuze is het hoogste goed geworden en moeten we niet een beetje terug van maximale individuele keuzevrijheid en meer gaan sturen op het maatschappelijk doel. Maar wel moet je ethische regels formuleren. Daar zou je principes op kunnen benoemen...”

4.4.1 Analyse van de expertsessie

Experts bevestigen de rationele aanpak in de verduurzaming en herkennen de theoretische rationele benadering in de bestaande praktijk. Echter, zij zien net als bij Alwel vernieuwing en creativiteit in de vorm van gedragssturing op projectmatig niveau. Gedragssturing is geen strategisch ingebed onderdeel van de grootschalige aanpak. Daarmee bevestigen zij wetenschappelijke bevindingen. Experts zien, net als professionals en bewoners, kansen om gedragssturing toe te passen. Daar waar professionals en bewoners dit zien als een plus op de aanpak die kansrijk is, zien experts dit meer strategisch en minder instrumenteel. Zij herkennen, net als in de theorie, de morele dilemma's en sluiten aan op de theorie van Sunstein (2015) dat er altijd sprake is van gedragssturing. Als de corporatie niet zelf stuurt op gedrag doen anderen het wel, bijvoorbeeld omwonenden. Het is belangrijk dat woningcorporaties bewust sturen op maatschappelijke doelen. Daarnaast stellen experts dat gedragssturing strategisch benaderd moet worden. Gedragssturing heeft potentiële imagoriscio's, het vraagt om te kunnen omgaan met moreel ethische dilemma's en het kunnen afwegen van individuele versus maatschappelijke belangen. Gedragssturing is daarmee meer dan een plus op de bestaande aanpak, het is een andere strategische benadering van bewoners en maatschappelijke doelstellingen.

4.5 Overall analyse resultaten

Respondenten herkennen de theorie van de (voorspelbaar) irrationele besluitvorming bij individuele burgers en het feit dat Alwel en andere corporaties als antwoord een uitgebreide en op rationele argumenten gestoelde aanpak hebben. De huidige aanpak van Alwel sluit op papier en in de praktijk aan bij de elementen van de aanpak die in de theorie worden gevonden. De elementen zoals een goede technische ingreep, een financieel arrangement, informatie en communicatie en een collectieve bewonersaanpak worden allemaal in ruime mate aangetroffen en overwegend als goed beoordeeld met de nodige verbeterpunten. In het gesprek met professionals en bewoners valt gelijk op hoe theorie en praktijk aansluiten. Daar waar in de theorie wordt aangegeven hoe complex en weerbarstig de grootschalige uitrol van verduurzaming van woningen is, is dit ook de dagelijkse worsteling en de voorspelling van experts is dat die complexiteit nog verder toeneemt.

Gedragssturing in de publieke sector, nudging en bijhorend begrippenkader zijn op een enkele interne expert na, onbekend bij Alwel en, zo blijkt vanuit de externe experts, ook in de branche. Als bewuste strategie is gedragssturing en nudging niet aangetroffen, hoewel dit fenomeen in de publieke sector op veel plekken wordt toegepast. In de praktijk zijn vormen van gedragsbeïnvloeding wel zichtbaar. De onderdelen messenger en incentives zijn in alle projecten ingezet als bewuste gedragsbeïnvloeding. Van andere robuuste vormen zijn beperkt sporen te vinden en deze zijn onbewust gebruikt.

De meeste respondenten zien het belang van sturen op gedrag, voor velen gaat een wereld open. Ze zien dat CO₂-besparing een groter belang is dan het individuele belang overstijgt. Aan de andere kant vinden geïnterviewden het belangrijk om aandacht te houden voor het individuele belang van de bewoner in verband met de op vertrouwen gebaseerde relatie tussen Alwel en die bewoner. Zij zoeken een middenweg om verduurzaming te bereiken zonder de huurder al te opzichtig te sturen. In de theorie over nudging zijn stromingen van voor- en tegenstanders zichtbaar. Hierbij speelt het dilemma wie bepaalt wat goed is en waarop vervolgens gedragssturing ingezet wordt en hoe gedragssturing de individuele autonomie kan aantasten (Sunstein, 2015). Deze voor- en tegenstanders zijn eveneens aanwezig binnen de groep respondenten. Opvallend was dat een deel van de professionals voorzichtiger is dan de betrokken bewoners. Vanuit het feit dat bewoners Alwel vertrouwen en de voorwaarde dat Alwel hen geen appels voor peren verkoopt, vinden bewoners gedragssturing een goede toevoeging en mag Alwel ver gaan; het doel heiligt de middelen. Een kleine minderheid van professionals ziet gedragssturing (ook voor henzelf) als ongewenst en als een beperking van individuele keuzevrijheid. Zij zien dit ook niet als kansrijk. Opvallend daarbij is dat deze professionals meer rationele aanpak inzetten als antwoord op het niet slagen van diezelfde rationele aanpak, zodat bewoners “op de juiste gronden” een keuze maken. Daarmee ontstaat een cirkelredentie. De meeste respondenten zien gedragssturing als een belangrijke aanvulling op de aanpak.

Experts zien dat gedragssturing zoals nudging een strategisch karakter heeft omdat het raakt aan de rolopvatting van de corporatie (maximale individuele klantsturing versus een hoger maatschappelijk doel) en moreel-ethische dilemma's en imago-risico in zich heeft.

Gedragssturing wordt door de uitgenodigde experts als kansrijk gezien vanwege de doelgroep en zij nodigen Alwel uit om (weer) meer sturend te worden op maatschappelijke doelstellingen ten koste van de individuele klantbenadering en individuele autonomie.

Opvallend is dat in veel interviews het morele dilemma snel in beeld kwam en dat bevestigt het beeld dat gedragssturing niet alleen instrumentarium is maar ook het wezen van de woningcorporatie raakt. Dit komt dichtbij de bevindingen van Hardin (1968) in zijn theorie over de Tragedy of the Commons. Hardin constateerde dat bij het ontbreken van een gezamenlijk belang de individuele keuze voor het persoonlijk belang steeds prevaleert. Dit werkt ook in de omgekeerde richting. Zodra een instituut, zoals een woningcorporatie, wel gemeenschappelijke waarden benoemt en hiervoor kaders aanreikt aan professionals (en bewoners), kan hiernaar worden gehandeld.

5. Conclusie, discussie en aanbevelingen

Na de uitgebreide beschrijving van resultaten en de analyse volgt onderstaand de conclusie op de probleemstelling hoe de verduurzamingsaanpak van Alwel te versterken, zodanig dat er meer garanties zijn op instemming van de bewoner om zo meer waarborgen te hebben voor de grootschalige uitrol van verduurzaming. Behalve conclusies hebben het onderzoek en het proces van de totstandkoming van deze thesis een aantal inzichten geboden die onder de paragraaf Discussie worden beschreven. Deze thesis sluit af met een aantal aanbevelingen voor de organisatie Alwel.

5.1 Conclusie

Gedragsturing kan zeker bijdragen aan de keuze van bewoners om in te stemmen met de verduurzamingsaanpak. Deze conclusie volgt uit een aantal deelconclusies van de vier geformuleerde deelvragen.

1. De gedragswetenschap biedt inzicht hoe individuele besluitvorming tot stand komt. Voor Alwel (en de sector) zijn dit overwegend nieuwe inzichten. Individuen nemen vaak besluiten op basis van hun snelle en intuïtieve denksysteem. Veel keuzegedrag is onbewust en daardoor is het individuele besluit voorspelbaar irrationeel.
2. En dat terwijl de aanpak van de verduurzaming, zo blijkt uit de theorie, recente publicaties en praktijk, gebaseerd is op de veronderstelling dat het individu een rationele afgewogen keuze maakt. Zo zijn immers decennia lang economische modellen ingericht waarop het beleid in de publieke sector is gebaseerd. Dat is ook zichtbaar bij Alwel. De huidige aanpak bestaat uit een goede technische ingreep, een financieel arrangement, informatie en communicatie en een collectieve bewonersaanpak. Deze aanpak is noodzakelijk maar onvoldoende om alle bewoners mee te krijgen. Het blijkt de dagelijkse worsteling van professionals om de benodigde instemming te verkrijgen. De wijze waarop deze rationele aanpak wordt uitgevoerd wordt gewaardeerd met een aantal verbeterpunten. De aanpak van Alwel bevat de elementen zoals ook in de theorie wordt beschreven, maar is niet heel eenduidig. Vanwege de behoefte aan maatwerk op projectniveau wordt per project de aanpak steeds opnieuw uitgevonden en dat staat tempo maken bij grootschalige uitrol in de weg. Projecten zijn complex en hebben lange doorlooptijden en starten nog steeds vanuit de technische ingreep. Alwel lijkt hierbij te leren en te ontwikkelen in de praktijk op projectmatig niveau, los van een beleidscyclus of een plan-do-check-act cyclus. Er is dus wel voortschrijdend inzicht omdat betrokken professionals wel tot uitwisseling binnen hun projecten komen maar die uitwisseling komt niet systematisch tot stand en wordt niet verbonden met meer strategisch beleid.
3. De verduurzamingsaanpak van Alwel bevat beleidsmatig geen gedragsturing. Het is een aanpak die vertrekt vanuit de technische oplossing en financiële consequenties, waarbij vervolgens een uitgebreide inzet op communicatie en participatie plaatsvindt. Deze laatste

twee onderdelen winnen aan belang in de loop der jaren en laten doorontwikkeling zien richting meer individuele benadering en betere informatievoorziening (meer beeld, minder tekst). Op projectniveau zijn op basis van het model van Dolan et al. (2012) met negen robuuste gedragseffecten, vormen van gedragssturing reeds zichtbaar. Het gebruik van de bewoner als boodschapper (messenger) en het toepassen van incentives (beloning) is staande praktijk geworden en de respondenten herkennen de positieve effecten. Ook andere vormen van gedragssturing zijn incidenteel zichtbaar, maar worden overwegend onbewust toegepast.

4. Alwel kan haar verduurzamingsaanpak versterken met gedragssturing door gebruik te maken van een positieve vorm van beïnvloeden, het zogenaamde nudgen. De grondlegger hiervan, Thaler (2008), definieert nudging als het geven van een duwtje in de goede richting. Nudging is inmiddels ontdekt door het publieke veld, maar heeft in de verduurzamingsaanpak nog weinig voet aan de grond gekregen. Het toetsen van de kansrijkheid van gedragsbeïnvloeding (zoals nudging) bij professionals, bewoners en experts, leidt tot het inzicht dat gedragssturing kansrijk is en toegevoegd kan worden als vijfde element van de aanpak. Daar is veel draagvlak voor, hoewel niet iedere vorm van nudging even kansrijk of zinvol wordt geacht. Dit kan echter niet zonder dat Alwel zich realiseert dat gedragssturing een aantal zaken vraagt van de organisatie.

Nudging als vijfde onderdeel van de verduurzamingsaanpak kan gezien worden als instrument en dat vraagt kennis, opleiding en ontwikkeling. Gedragssturing heeft, zoals blijkt uit theorie en praktijk, morele dilemma's. Uitwerking als instrumentarium moet beleidsmatig worden ingebed en vraagt transparantie en zorgvuldigheid.

Gedragssturing is echter meer dan een aanvulling op de bestaande aanpak. Het bevat strategische elementen en raakt aan de rolopvatting van woningcorporaties. De doelgroep van woningcorporaties met overwegend lage inkomens, kent veel kwetsbare bewoners door hun sociaal-culturele achtergrond of zorgvraag. Een klein deel van de bewoners is begaan met de verduurzaming vanwege de betaalbaarheid van het wonen of klimaatdoelstellingen. Een veel groter deel is niet betrokken en heeft alle energie nodig om het hoofd boven water te houden. Dat geeft extra verantwoordelijkheid om gedragssturing in te passen in de taak- en rolopvatting van de corporatie en beleidsmatig te borgen.

Nudging stuurt bewoners in hun keuzegedrag en raakt daarmee de autonomie en individuele keuzevrijheid. Dat is gerechtvaardigd omdat verduurzaming een maatschappelijk doel dient dat het individuele belang te boven gaat. Het vraagt echter een weloverwogen en expliciete keuze van de corporatie om deze weg in te slaan en daarmee een meer sturende en wellicht meer paternalistische rol op te pakken.

5.2 Discussie en reflectie

De probleemstelling

Deze scriptie is gestart met de behoefte om een relevant maatschappelijk vraagstuk te behandelen, waarbij de spanning tussen de individuele huurder en het algemene maatschappelijk belang centraal staat. Er is bewust voor gekozen om niet een intern organisatieonderwerp centraal te stellen. Een interessant inzicht dat ontstond naarmate het vraagstuk zich verdiepte, is dat de essentie van het vraagstuk zich toonde. Het inzicht ging ontstaan dat het maatschappelijke vraagstuk van de grootschalige uitrol van verduurzaming raakt aan interne vraagstukken zoals morele dilemma's en een vraag over het wezen van de corporatie. Daarmee werd de probleemstelling ook weer relevant voor mijn eigen rol. En hoewel ik daarvan weg wilde blijven maakt het de cirkel wel rond.

Deze scriptie behandelt de mogelijkheid van gedragssturing van bewoners om de doelstelling van een maatschappelijk instituut, de corporatie, (beter) te bereiken. De wetenschappelijke inzichten op gedragssturing zijn al decennia oud en deze scriptie biedt hiervoor geen nieuwe inzichten. Dat gedragssturing werkt is immers wetenschappelijk bewezen. Voor Alwel en de sector blijken dit wel nieuwe en inspirerende inzichten. Daar waar gedragssturing door de overheid wordt toegepast, bijv. bij belastingdienst, orgaandonatie, verkeersveiligheid, is die keuze vanzelf democratisch gelegitimeerd en wordt nudging als instrumentarium ingezet. Voor een woningcorporaties is die legitimatie minder vanzelfsprekend en vraagt om een gesprek in de bestuurskamer en met stakeholders over de rol van de corporatie. Is de individuele keuzevrijheid van bewoners niet doorgesloten en mag of moet de corporatie op de klimaatdoelstellingen niet meer vóór de bewoners denken en sturen? Dat lijkt in de huidige samenleving tegen de stroom in gaan, maar past wel bij het sturen op en bereiken van maatschappelijke doelstellingen die het individuele belang op de korte termijn niet dienen. Dit aspect van inzetten van gedragssturing is wellicht in de wetenschap wel behandeld, maar heb ik ten aanzien van verduurzaming niet gevonden.

Alwel lijkt vooral te leren en ontwikkelen in de praktijk zonder een borging naar een beleidscyclus. In het beleid van Alwel liggen doelstellingen op verduurzaming vast en dat bewonersbetrokkenheid en communicatie van groot belang is, maar niet hoe dat verder vorm krijgt. Er wordt verwezen naar maatwerk. Vervolgens leidt het vele maatwerk er niet toe dat ervaringen en ontwikkelingen in de diverse projecten tot een geaggregeerd niveau van evaluatie en beleidsontwikkeling leiden. Dat is een gemiste kans.

Gedragssturing zoals nudging heeft morele aspecten. Hoever en opzichtig wil de corporatie sturen en wat past bij de doelgroep. Theorieën over ethiek, een ethische ladder of andere concepten kunnen dan interessante aanknopingspunten bieden. Die morele aspecten werden door de respondenten gelijk herkend. Het zijn de professionals en de bewoners die in hun project werken met hun aanpak en het beschikbare instrumentarium. Professionals behoeven hun eigen professionele ruimte en een

aanpak die zij niet ondersteunen, zal ook geen toepassing krijgen. Dat vraagt om een goede benadering van de professional.

Uit de interviews en de expertsessie blijkt dat, hoewel gedragssturing zinvol en kansrijk wordt geacht, niet iedere nudge wordt ondersteund. Sommige daarvan worden, hoewel zeer effectief (keuze-architectuur), erg vergaand gevonden. Er lijkt iets van een glijdende schaal te zijn tussen “duwtjes” die wel passend zijn en “duwtjes” die dat, in de ogen van de respondenten, niet zijn.

Het gedragskundig onderzoeksbureau (BIT) van de Britse Overheid heeft een model ontwikkeld met een continuüm van keuzebeïnvloeding (Behavioral Insights Toolkit, 2011). Een dergelijke oplopende trap is bruikbaar om de zwaarte van de te gebruiken nudge te beoordelen.

Van: do nothing, provide information, enable choice, guide choice by using default, guide choice by incentive, guide choice by disincentive, restrict choice, tot aan: eliminate choice, zijn acht tredes van sturing geformuleerd. Een dergelijk continuüm doet mogelijk recht aan de oproep van professionals en experts om zorgvuldig en proportioneel gedragssturing in te zetten. Dat vraagt wel steeds om opnieuw afwegingen te maken tot hoever gedragssturing kan gaan.

Het komen tot goede bruikbare nudges was geen onderdeel van deze scriptie. Er is echter een breed spectrum aan bruikbare frameworks, draaiboeken en stappenplannen om tot de goede interventies te komen.

Een interessante bevinding is dat een aantal van de respondenten van mening is dat gedragssturing voor de doelgroep van corporaties met grote voorzichtigheid moet worden benaderd, vanwege de kwetsbaarheid van sommige huurders of hun sociaal-maatschappelijke status. De theorie van Khaneman en Tversky (1979) is universeel, het is niet zo dat de irrationaliteit van besluitvorming bij kopers anders verloopt dan bij huurders of anders is bij vrouwen dan bij mannen enz. Het is interessant om nog verder te onderzoeken (bij onderzoeksinstituten zoals het BIT) in hoeverre met name kwetsbare huurders in de sociale huurdersector een andere benadering vragen bij het toepassen van gedragssturing.

Een al jaren lopende discussie is dat de wet op enig moment kan worden aangepast en dat er een wettelijke basis ontstaat om bewoners te verplichten de verduurzaming van de woning te ondergaan. Dat maakt grootschalige uitrol van verduurzaming mogelijk eenvoudiger. Is de probleemstelling vervolgens van tafel? Nog steeds is draagvlak van iedere huurder noodzakelijk, de corporatie betreedt immers de leefomgeving van de huurder en de huurder moet zijn gedrag aanpassen. Daarnaast verschijnen er nieuwe uitdagingen aan de horizon op het terrein van klimaatadaptie, circulariteit en biodiversiteit.

Patronen herkenbaar in andere publieke debatten

In de interviews werd zichtbaar hoe ingesleten het patroon van de rationele aanpak is en hoe deze in het publieke domein nog steeds dominant is. En als die aanpak niet werkt, versterkt men de aanpak van overtuigen, informeren en communiceren. Het bleek exact hetzelfde te werken in het debat over vaccinatie. Daar waar in het publieke debat geopperd wordt om de ongevaccineerden over de streep te halen met incentives, is de reflex om deze burgers toch vooral te voorzien van nog meer informatie en meer techniek (inloopbussen). Ook hier als antwoord op het niet slagen van de rationele aanpak: nog meer rationele aanpak

Het leertraject

Deze scriptie heeft een langzame start gehad. Het toegepaste vraagstuk was zo gevonden: de verduurzaming en het besluit van de individuele huurder stonden centraal, maar hoe dat te verbinden met theoretische concepten was een lange zoektocht. Eenmaal aangeland bij de gedragswetenschappen is veel tijd besteed aan het werk van Kahneman. Dat bood veel inzicht en inspiratie. Het stappen in de valkuil van het eindeloos bestuderen van verklarende theorieën is goed gelukt. Uiteindelijk heb ik veel tijd besteed aan het waarom terwijl beter de stap naar concepten over beïnvloeding gemaakt had kunnen worden. Het blijkt overigens niet zo eenvoudig het eigen denkproces te versnellen. Ook dat inzicht is ontstaan, een volgende stap in het denkproces wordt pas gezet als het hoofd er aan toe is.

Eenmaal gestart met het onderzoek en in gesprekken met collega's en bewoners werd de relevantie van het vraagstuk echt duidelijk. Dat gaf energie. Daarnaast is het in mijn rol als onderzoeker veel beter mogelijk gebleken om me te verdiepen in weerbarstige praktijksituaties, die in mijn rol als bestuurder meestal langskomen als investeringsbeslissingen op papier.

5.3 Aanbevelingen

Als de conclusie is om gedragsbeïnvloeding toe te voegen als vijfde element voor de verduurzamingsaanpak, dan volgt daar een aantal logische aanbevelingen uit:

- Verdiepen in de mogelijkheden van nudging, kennis nemen van concepten en praktijkervaringen elders. Dat geldt niet alleen voor Alwel. De brancheorganisatie Aedes zou corporaties op kennis, kunde en uitwisselen van ervaringen kunnen faciliteren en daarmee de praktijk van Alwel kunnen ondersteunen.
- Klein beginnen, zoals door een aantal professionals bewust en onbewust reeds gestart was, en zichtbaar maken wat wel en niet werkt. De 1-op-1 benadering, de bewoners als boodschapper en een aantal incentives bleken op de onderzochte projecten al de sleutel tot succes. Laat professionals hierbij van elkaar leren, zo kan draagvlak ontstaan en is ruimte om dilemma's te bespreken.

- Tegelijkertijd gedragssturing beleidsmatig ontwikkelen en kaders formuleren. Wat past in ieder geval wel en wat past zeker niet bij Alwel biedt al werkbare kaders voor professionals. Het is sowieso aan te bevelen de beleidscyclus op de verduurzamingsaanpak beter toe te passen en de aanpak in de praktijk en het richting kiezen in het beleid beter met elkaar te verbinden (plan-do-check-act).
- Voer de dialoog op bestuurs- en managementniveau en met stakeholders over de rolopvatting van de corporatie over hoe sturend de corporatie kan of moet zijn op belangrijke maatschappelijke doelstellingen.
- Er kan meer eenduidigheid in de aanpak ontstaan zonder het noodzakelijk maatwerk te verliezen. Uitwisseling over projecten voorkomt dat het wiel steeds opnieuw uitgevonden moet worden.
- Beoordeel de wenselijkheid van de bewonersbegeleider in dienst van de aannemer. Hoewel deze onder regie van Alwel werkt, is de sturing op de noodzakelijke competenties niet goed geborgd.
- Blijf investeren in de relatie met de individuele huurder door middel van bekende en betrouwbare vertegenwoordiging vanuit Alwel, niet vanwege de maximale individuele keuzevrijheid maar omdat dit leidt tot vertrouwen in Alwel en daarmee een positieve basis legt voor de ingrijpende verduurzamingsaanpak.
- Gebleken is dat onvoldoende dienstverleningsniveau en missers op het terrein van dienstverlening voorafgaand aan of tijdens een project het keuzegedrag van bewoners negatief beïnvloedt. Bewaak met extra aandacht het niveau van dienstverlening daar waar bewoners hun instemming nog moeten geven.

Literatuurlijst

(2018). *Klimaatakkoord 2018*

Aedes (2020). www.aedes.nl/dossierwoningcorporaties

Ariely, D. (2008). *Predictably irrational. The hidden forces that shape our decisions*. New York: Harper Collins

Dijk van, E., & Zeelenberg, M. (2009). *De (ir)rationaliteit van de beslisser*. Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid.

Dolan, P., Hallsworth, M., & Halpern, D. (2012). Influencing Behaviour: The Mindspace Way. *Journal of Economic Psychology*. 33, 264-277.

Hal van, A., Uytendinck M., & Coen, M. (2016). *De derde succesfactor bij het aardgasvrij maken van wijken*. Programma aardgasvrije wijken.

Hal van, A. (2014). *De fusie van Belangen 2.0, het verhaal achter een perspectiefverschuiving*. Nyenrode Business University, Breukelen.

Hal van, A., Lidth de Jeude, M., & J. Mastop. (2017). *De derde succesfactor ontrafeld*. ECN.

Hardin, G. (1968). Tragedy of the Commons. *Science*, 162, 1243-1248.

Hofman, I., & Vieira, V. (2019.) *De energietransitie begint bij jezelf*. Onderzoeksrapport rond kennis, houding en gedrag in de energietransitie. Amsterdam: MWM2, iov Feenstra.

Kahneman, D. (2011). *Thinking, Fast and Slow*. Farrar. New York.

Kahneman, D., & Tversky, A. (1979). Prospect theory: An analysis of decision under risk. *Econometrica*, 47 (2), 263-292.

Instituut Fysieke Veiligheid (2015). Kennisplein. Gedragsinzichten voor beleid.

Karvonen, A. (2013). Towards systemic domestic retrofit: a social practice approach. *Buildingresearch & Information*, 41 (5), 563-574.

Kollmuss, A., & Agyeman, J. (2002). Mind the Gap: why do people act environmentally and what are the barriers to pro-environmental behaviour ? *Environmental Education Research*, 8 (3), 236-260.

Leidelsemeijer, K., Iersel van J., & Rissen J. (2018). *Veerkracht in het corporatiesbezit: kwetsbare groepen en leefbaarheid*. RIGO in opdracht van Aedes.

Lelij van der, B., Graaf van der, R., & Visscher J. (2016). *Energievoorziening 2015-2050: Publieksonderzoek naar draagvlak voor verduurzaming van energie*. Motivaction.

Lindenberg, S., & Steg L. (2007). Normative, Gain and Hedonic Goal Frames guiding Environmental Behavior, *Journal of Social Issues*, 63(1), 117-137.

Planbureau voor de Leefomgeving (2021). *Warmtetransitie in de wijk*.

Raymaekers, R., & Brans, M. (2020). *Nudging in perspectief. De verbreding van gedragsinzichten in beleid*. Beleidsonderzoek Online.

Ridder de, D., Kroese, F., & Vet de, E. (2016). Nudging: next questions. *Bestuurskunde*, 25(3), 46-52.

Scholte, S., Kluizenaar, Y., & Wilde, T. (2020). *Op weg naar aardgasvrij wonen*. Sociaal en Cultureel Planbureau.

Sekaran U., & Bougie R. (2016). *Research Methods for Business*. Chichester, West Sussex, United Kingdom.

Steenbekkers, A., & Scholte S. (2019). *Onder de pannen zonder gas ?* Sociaal Cultureel Planbureau.

Steg, L.G., Perlaviciute, E., & Werf van der, E. (2015). Understanding the human dimensions of a sustainable technology. *Frontiers in Psychology*, 6, 805.

Stern, P.S., Diets, T., & Karlof, L. (1993). Values orientation, gender and environmental concern, *Environmental and Behaviour*, 25(3), 322-348.

Stinesen B., & Renes R.J. (2015). Gedragsveranderend overheidsbeleid: Hoe sociaal psychologische processen effecten kunnen mediëren. *Tijdschrift voor communicatiewetenschap*, 43(3), 275-291.

Sunstein, C.R. (2014). Nudging: A very short guide. *Journal of Consumer Policy*, 37, 583-588.

Thaler, R.H., & Sunstein, C.R. (2008). *Nudge: Improving decisions about health, wealth and happiness*. New Haven, NY: Yale University Press.

Tiemeijer, W.L., & Thomas, C.A. (2009). *De menselijke beslisser; over de psychologie van keuze en gedrag*. Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid.

Zuure, J. (2014). Een duwtje om over na te denken. De belofte van nudging voor de terugtrekkende overheid. *Bestuurskunde*, 23(3), 55-62.

Bijlage 1 - Biaslijst voor renovatieprojecten vanuit publicatie “De derde succesfactor ontrafeld” (van Hal, 2017)

Tabel 2.1: Bias lijst voor renovatieprojecten

SYSTEEM 1: BIAS/EFFECT/PRINCIPE	HOE IS HET TE GEBRUIKEN?
Bandwagon effect Neiging om te geloven wat andere mensen geloven.	Gebruik testimonials van mensen die positief zijn over hun gerenoveerde woning.
Compromis effect Mensen blijven vaak in het midden van twee extremen bij het maken van een keuze.	Biedt de gewenste variant (B) aan in combinatie met een makkelijker (A) en moeilijker (C) te implementeren variant. Maak het verschil tussen A en B klein dan het verschil tussen B en C.
Crowding-out Belonen van gedrag dat al intrinsiek gemotiveerd is zorgt voor minder motivatie.	Focus niet op kleine dingen die energie besparen als mensen die waarschijnlijk al uit zichzelf doen
Endowment effect Een bezit heeft meer waarde als je er de eigenaar van bent	Geef huishoudens iets cadeau, zeg dat ze het weer moeten teruggeven als ze niet meedoen
Gratis prijs effect Iets gratis krijgen zorgt voor irrationele opwinding.	Biedt een kans op iets gratis aan, bijvoorbeeld dat 1 op de 100 deelnemende huizen gratis wordt gerenoveerd (zie ook “zekerheidseffect”)
Humor effect Informatie wordt beter onthouden als het grappig gevonden wordt.	Zorg voor een speels of luchtig element bij informatiebijeenkomsten.
IKEA effect Neiging om meer waarde te hechten aan zelfgemaakte spullen.	Laat bewoners zelf een muur slopen. Laat ze meebeslissen over vormdetails (kleur) in de uitwerking/realisatie.
Keuze overload Teveel keuzeopties leidt tot het uitblijven van het maken van een keuze.	Biedt mensen niet teveel keuzes aan, maar hou het simpel en overzichtelijk. Vijf keuzes is absolute maximum, drie of vier keuzes is beter.
Expertise effect (expert bias) Professionals vinden het moeilijk om vanuit het perspectief van minder-geinformeerde mensen te redeneren.	Zorg voor inzicht in wat mensen werkelijk bezig houdt, neem de tijd om naar elkaar te luisteren en ‘ontwikkel samen’ technische uitleg naar de dagelijkse leefwereld van bewoners/klanten.
Modaliteitseffect Informatie wordt beter onthouden als het aangeboden wordt door gesproken woord of plaatjes.	Biedt informatie aan in film of strip-vorm, in plaats van met lange rapporten of brieven.
Primacy-recency effect & piek-einde regel Het meeste gewicht wordt gegeven aan de informatie die het eerst en het laatst ontvangen is en aan wat het meeste indruk heeft gemaakt.	Bereid met zorg het delen van informatie voor, bijvoorbeeld informatieavonden (zie ook humor & modaliteitseffect).
Reciprociteit Terugbetalen van vertrouwen en geschenken wordt met veel inspanning gedaan.	Bied mensen, ongeacht of ze daadwerkelijk deelnemen, iets aan waarmee ze verleid worden om mee te doen. Niet-monetaire cadeaus werken beter dan geld.
Segregatie & integratie van verlies en winst Een kleine uitgave op zichzelf valt meer op dan ingebed in andere kosten.	Voor het benadrukken van kosten: presenteer ze apart. Om ze niet te benadrukken: integreer ze in andere kostenposten. Ook: benadruk 3 euro winst per maand, i.p.v. een reductie van 125 naar 120 euro.
Status, zelfbeeld, competitie Meer betrokkenheid/inbreng als anderen zien wat je doet, of wanneer er een groepsidentiteit aanwezig is.	Laat weten hoeveel mensen uit de buurt je verwacht dat er mee zullen doen aan de renovatie, loof een prijs uit voor de 1 ^{ste} tien inschrijvers en maak bekend wie dat zijn. Organiseer een competitie tussen bv steden of wijken.
Status quo bias Voorkeur om vast te houden aan de huidige, vertrouwde gang van zaken (opzien tegen verandering).	Opt-out programma's. Of rekening houden met levensfase/momenten waarop mensen openstaan voor verandering (zoals geboorte van kinderen of interne verhuizing of verbouwing).
Verdisconteerbare toekomst 30 euro direct in het handje is meer waard dan 30 euro over een maand.	Bied snelle kiezers een korting aan.
Voorkeuren op basis van een referentie (anchoring) Welzijn wordt relatief beoordeeld, dus ten opzichte van een eerdere ervaring, een verwachting, of andermans gedrag.	Laat een energiereductie van huishoudens zien ten opzichte van bijvoorbeeld andere renovatieprojecten. Stel een energiebesparingsdoel doel (persoonlijk of voor de hele wijk, helpt ook bij het versterken van de groepsidentiteit). Maar ook: mensen primen met cijfers van postcode beïnvloedt de hoogte van een schatting.
Zekerheidseffect Overschatting van kleine kansen.	Bied een kleine kans op iets groots aan, bijvoorbeeld dat 1 op de 100 deelnemende huizen gratis wordt gerenoveerd.

Bijlage 1a – Transitietabel

Transitietabel voor zowel documenten-onderzoek als interview-leidraad	Elementen van	Bijpassende bias/effekt met nudge	Interview vragen	Antwoorden												
Technische oplossing	Mogelijke elementen van technische oplossing: - te bereiken label / energie-index - gasloos koken / warmte - aanpassingen in comfort		Beschrijf de technische oplossing in jouw project voor de bewoners. Wat is sterk? Wat kan beter?													
(Financieel) arrangement	Mogelijke elementen van arrangement: - huurprijs - vergoeding - andere rechten en plichten - keuzemogelijkheden		Beschrijf het gemaakte arrangement met bewoners. Wat is sterk? Wat kan beter?													
Informatievoorziening	Mogelijke elementen van informatievoorziening: <table border="1" style="margin-left: 20px;"> <tr> <td></td> <td>schif- telijk</td> <td>monde- ling</td> <td>digitaal</td> </tr> <tr> <td>Individueel</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Collectief</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>		schif- telijk	monde- ling	digitaal	Individueel				Collectief					Beschrijf de communicatie met bewoners. Wat is sterk? Wat kan beter?	
	schif- telijk	monde- ling	digitaal													
Individueel																
Collectief																
Interactie met bewoners	- Meebeslissen / adviseren - Sociaal plan - Begeleiding		Hoe zag/ziet participatie met bewoners er uit? Wat is sterk? Wat kan beter?													
Gedrag-beïnvloeding	Messenger	<ul style="list-style-type: none"> Expertbias: Professionals vinden het moeilijk om vanuit het perspectief van minder geïnformeerde mensen te redeneren. <p>Nudge: Ontwikkel samen technische uitdaging in de leefwereld.</p>	Passen we dit in- of expliciet al toe? En zo nee, zie je dit als kansrijk?													
Gedrag-beïnvloeding	Messenger	<ul style="list-style-type: none"> Boodschapper uit eigen groep: We vertrouwen de boodschap van iemand uit eigen groep. <p>Nudge: Zet een bewoner van een project in om medebewoners te overtuigen.</p>	Passen we dit in- of expliciet al toe? En zo nee, zie je dit als kansrijk													
Gedrag-beïnvloeding	Incentives	<ul style="list-style-type: none"> Crowding-out: Belonen van gedrag dat al intrinsiek gemotiveerd is, zorgt voor minder motivatie. <p>Nudge: Focus niet op kleine dingen die energie besparen als mensen die waarschijnlijk al uit zichzelf doen.</p>	Passen we dit in- of expliciet al toe? En zo nee, zie je dit als kansrijk													
Gedrag-beïnvloeding	Incentives	<ul style="list-style-type: none"> Endowment effect: Een bezit heeft meer waarde als je er de eigenaar van bent. <p>Nudge: Geef huishoudens iets cadeau, zeg dat ze het weer moeten teruggeven als ze niet meedoen.</p>	Passen we dit in- of expliciet al toe? En zo nee, zie je dit als kansrijk													
Gedrag-beïnvloeding	Incentives	<ul style="list-style-type: none"> Gratis prijseffect: Iets gratis krijgen zorgt voor irrationele opwinding. <p>Nudge: Biedt een kans op iets gratis aan, bijv. dat 1 op de 100 deelnemende huizen gratis wordt gerenoveerd (zie ook zekerheidseffect).</p>	Passen we dit in- of expliciet al toe? En zo nee, zie je dit als kansrijk													
Gedrag-beïnvloeding	Incentives	<ul style="list-style-type: none"> IKEA effect: Neiging om meer waarde te hechten aan zelfgemaakte spullen. <p>Nudge: Laat bewoners zelf een muur slopen. Laat ze meebeslissen over vormdetails (kleur) in de uitwerking/realisatie.</p>	Passen we dit in- of expliciet al toe? En zo nee, zie je dit als kansrijk													
Gedrag-beïnvloeding	Incentives	<ul style="list-style-type: none"> Reciprociteit: Terugbetalen van vertrouwen en geschenken wordt met veel inspanning gedaan. <p>Nudge: Biedt mensen, ongeacht of ze daadwerkelijk deelnemen, iets aan waarmee ze verleid worden om mee te doen. Niet-monetaire cadeaus werken beter dan geld.</p>	Passen we dit in- of expliciet al toe? En zo nee, zie je dit als kansrijk													
Gedrag-beïnvloeding	Incentives	<ul style="list-style-type: none"> Segregatie van kosten: Een kleine uitgave op zichzelf valt meer op dan ingebed in andere kosten. <p>Nudge: Voor het benadrukken van kosten: presenteer ze apart. Om ze niet te benadrukken: integreer ze in andere kostenposten.</p>	Passen we dit in- of expliciet al toe? En zo nee, zie je dit als kansrijk													

Transitietabel voor zowel documenten-onderzoek als interview-leidraad	Elementen van	Bijpassende bias/effekt met nudge	Interview vragen	Antwoorden
Gedrag-beïnvloeding	Incentives	<ul style="list-style-type: none"> Status quo effect: Voorkeur om vast te houden aan de huidige, vertrouwde gang van zaken (opzien tegen verandering). <p>Nudge: Opt-out programma's. Of rekening houden met levensfase/momenten waarop mensen openstaan voor verandering (zoals geboorte van kinderen of interne verhuizing/ verbouwing).</p>	Passen we dit in- of expliciet al toe? En zo nee, zie je dit als kansrijk	
Gedrag-beïnvloeding	Incentives	<ul style="list-style-type: none"> Zekerheidseffect: Overschatting van kleine kansen. <p>Nudge: Biedt een kleine kans op iets groots aan, bijv. dat 1 op de 100 deelnemende huizen gratis wordt gerenoveerd.</p>	Passen we dit in- of expliciet al toe? En zo nee, zie je dit als kansrijk	
Gedrag-beïnvloeding	Nomering	<ul style="list-style-type: none"> Bandwagon effect: Neiging om te geloven wat andere mensen geloven. <p>Nudge: Gebruik testimonials van mensen die positief zijn over hun gerenoveerde woning.</p>	Passen we dit in- of expliciet al toe? En zo nee, zie je dit als kansrijk	
Gedrag-beïnvloeding	Defaults	<ul style="list-style-type: none"> Keuze architectuur: Mensen blijven vaak in het midden van twee extremen bij het maken van een keuze. <p>Nudge: Biedt de gewenste variant (B) aan in combinatie met een makkelijker (A) en moeilijker (C) te implementeren variant. Maak het verschil tussen A en B kleiner dan het verschil tussen B en C.</p>	Passen we dit in- of expliciet al toe? En zo nee, zie je dit als kansrijk	
Gedrag-beïnvloeding	Defaults	<ul style="list-style-type: none"> Keuze overload: Teveel keuzeopties leidt tot het uitblijven van het maken van een keuze. <p>Nudge: Biedt mensen niet teveel keuzes aan, maar hou het simpel en overzichtelijk. Vijf keuzes is het absolute maximum, drie of vier keuzes is beter.</p>	Passen we dit in- of expliciet al toe? En zo nee, zie je dit als kansrijk	
Gedrag-beïnvloeding	Sailence	<ul style="list-style-type: none"> Modaliteitseffect: Informatie wordt beter onthouden als het aangeboden wordt door gesproken woord of plaatjes. <p>Nudge: Biedt informatie aan in film of strip-vorm, in plaats van met lange rapporten of brieven.</p>	Passen we dit in- of expliciet al toe? En zo nee, zie je dit als kansrijk	
Gedrag-beïnvloeding	Sailence	<ul style="list-style-type: none"> Primacy-recency effect: Het meeste gewicht wordt gegeven aan de informatie die het eerst en het laatst ontvangen is en aan wat het meeste indruk heeft gemaakt. <p>Nudge: Bereid met zorg het delen van informatie voor, bijv. informatieavonden.</p>	Passen we dit in- of expliciet al toe? En zo nee, zie je dit als kansrijk	
Gedrag-beïnvloeding	Priming			
Gedrag-beïnvloeding	Affect		Passen we dit in- of expliciet al toe? En zo nee, zie je dit als kansrijk	
Gedrag-beïnvloeding	Commitment	<ul style="list-style-type: none"> Status- en competitie effect: Meer betrokkenheid/insbreng als anderen zien wat je doet of wanneer er een groepsidentiteit aanwezig is. <p>Nudge: Laat weten hoeveel mensen uit de buurt je verwacht dat er mee zullen doen aan de renovatie, loof een prijs uit voor de 1+ tien inschrijvers en maak bekend wie dat zijn. Organiseer een competitie tussen bliv. steden en wijken.</p>	Zouden we huurders kunnen verleiden tot commitment bijv. door wederdienst te koppelen? Als u dit, dan doen wij ...	
Gedrag-beïnvloeding	Ego		Zouden we bewoners zich beter kunnen laten voelen met hun besluit om mee te doen?	

Bijlage 2 - Alwel beleidsdocumentatie en projectdocumentatie

Algemeen

- Ondernemingsplan Alwel 2018+
- Jaarplan Alwel 2021
- Duurzaamheidsbeleid Alwel 2019
- Plan van aanpak duurzaamheidsbeleid Alwel 2019
- Stedelijke omgangscodes Breda
- Stedelijke omgangscodes Etten-Leur
- Stedelijke omgangscodes Roosendaal
- Sociaal plan De Grient fase 1
- Sociaal plan Langdonk
- Sociaal plan Linie
- Communicatie- en participatieaanpak

Project Linie Zuid

Investeringsbesluit

- Opdrachtbrief Linie Zuid, definitiefase
- Besluit RvB inzake opdrachtbrief Linie Zuid d.d. 1-2-2018
- MT notitie inzake Investeringsvoorstel project Linie Zuid
- MT besluit inzake Investeringsvoorstel project Linie Zuid d.d. 6-6-2019
- RvB besluit inzake Investeringsvoorstel project Linie Zuid d.d. 1-7-2019
- RvC besluit inzake Investeringsvoorstel project Linie Zuid d.d. 1-7-2019
- MT notitie inzake aanvullend investeringsvoorstel project Linie Zuid
- MT besluit inzake aanvullend investeringsvoorstel project Linie Zuid d.d. 12-12-2019
- Memo meerkosten aansluiten op warmtenet project Linie Zuid
- Besluit RvB inzake meerkosten aansluiten op warmtenet project Linie Zuid d.d. 22-7-20

Overleg bewoners

- Enquête Liniekwartier Zuid BBC Breda
- Vragen en antwoorden 'Van het gas af'
- Veelgestelde vragen over warmtenet Linie Zuid
- Diverse bewonersnieuwsbrieven
- Diverse presentaties bewonersbijeenkomsten
- Diverse werkgroep presentaties
- Interne memo strategische communicatie
- Woonbelevingsonderzoek door WKA en bbc Liniekwartier
- Poster met resultaten woonbelevingsonderzoek
- Offerte Woonbond aan bbc Liniekwartier

- Sociaal plan Linie Zuid
- Diverse project- en bewonersbrochures
- Diverse bewonersbrieven tijdens uitvoering

Project Middellaan

Investeringsbesluit

- Opdrachtbrief verduurzaming C10250 Middellaan
- Presentatie complex Middellaan aan stuurgroep Breda d.d. 2-6-2020
- MT notitie Investeringsvoorstel project C10250 Middellaan d.d. 3-9-2020
- RvB besluit – Investeringsbesluit verduurzamingsproject 215 woningen Middellaan d.d. 28-9-2020
- MT besluit – Verduurzamingproject Middellaan d.d. 11-3-2021
- RvC voorstel investeringsbesluit project Middellaan d.d. 28-9-2020

- RvC besluit – voorstel investeringsbesluit project Middellaan verduurzaming 215 woningen Middellaan

Overleg bewoners

- Nieuwsbrief Middellaan juli 2021
- Akkoordverklaring Middellaan type 1 t/m 9
- Projectbrochure Middellaan type 1 t/m 9
- Poster draagvlak 6 april 2021

Project Moerwijkzicht

Investeringsbesluit

- MT notitie inzake verschuiving budget naar onderhoud, fase 1 d.d. 19-8-2013
- Notitie stuurgroep inzake verschuiving budget onderhoud 23-12-2013
- Notitie BMT inzake initiatieffase keuzescenario's fase 2 project Moerwijkzicht
- Besluit BMT inzake initiatieffase keuzescenario's fase 2 project Moerwijkzicht d.d. 17-2-2016
- BMT notitie inzake VO fase Moerwijkzicht met bijlagen
- BMT besluit inzake VO fase Moerwijkzicht d.d. 20-7-2016
- Voorstel RvC – investeringsvoorstel Moerwijkzicht
- Besluit RvC inzake voorstel investering Moerwijkzicht d.d. 22-11-2016

Overleg bewoners

- Diverse bewoners-nieuwsbrieven
- Presentatie voorlichtingsbijeenkomsten
- Sociaal plan Moerwijkzicht
- Moerwijkzicht bewonersbrochure
- Bewonersbrieven over behalen 70% deelname

Uitvoering

- Brieven aan nee zeggars
- Verslag sociaal overleg
- Kwaliteitsplan
- Bewoners communicatiekalender
- Communicatieplanning
- Proces bewoners

Evaluatie

- Aanmeldformulier European Responsible Housing Awards 2019
- Rapportage Evaluatie Moerwijkzicht renovatieproject / transitie gasloos, februari 2018

Bijlage 3 - Interviewleidraad professionals

De interviews vonden plaats onder gelijke omstandigheden, d.w.z. digitaal voor alle professionals en mondeling voor alle bewoners. Dit verschil is gemaakt vanwege de voorkeur van bewoners. Alle interviews zijn opgenomen, uitgeschreven en geaccordeerd door de respondenten.

In bijlage 5 is een lijst met geïnterviewden opgenomen op basis van de functie met een korte beschrijving van de verantwoordelijkheid.

Het interview kent twee delen. Eén deel gaat over de bestaande aanpak van Alwel en één deel betreft de gedragsinterventies. Het interview duurt één uur tot anderhalf uur.

0. Kennismaking voor zover nodig en introductie van mezelf als onderzoeker in het kader van afstudeeropdracht

Korte toelichting op de aanleiding van de onderzoeksopdracht

Toelichting op interview, gebruik gegevens alleen voor onderzoeksdoeleinden enz.

Wijze van interview (beantwoording van vragen, er is geen goed of fout).

Opbouw van de vragen:

- Huidige aanpak projectmatige verduurzaming bij Alwel.
- Gedragsbeïnvloeding in huidige aanpak.
- Kansen voor gedragsbeïnvloeding.

1. Toelichting op onderzoeksvraag, theorie over slagen van grootschalige uitrol verduurzaming en de te toetsen hypothese.

2. Toetsen of alles duidelijk is en of er vragen zijn.

3. Introductie van project waar geïnterviewde bij betrokken was.

4. Vragen over huidige aanpak

4.1 Hoe zou je de aanpak van Alwel bij verduurzaming beschrijven?

4.2 De aanpak wordt veelal onderscheiden in 4 elementen:

- technische oplossing
- informatievoorziening
- financieel arrangement
- participatie aanpak.

We lopen kort per onderdeel langs hoe de technische oplossing, informatievoorziening, arrangement en participatieaanpak er in jouw project op hoofdlijnen uitziet/uitzag.

4.3 Wat vind je sterk van deze aanpak?

4.4 Waar kan het beter?

Introductie van theorie over gedragsbeïnvloeding (menselijk bedrag is voorspelbaar irrationeel, keuze van mensen vaak niet in overeenstemming met duurzaamheidsdoelen) en nudging (geven van een duwtje in de juiste richting) en hoe gedragsbeïnvloeding op andere terreinen wordt toegepast. Voorbeelden noemen: gezonde keuze op menukaart, orgaandonatie default, belastingdienst, werken met mensen uit eigen sociale omgeving.

5. Vragen over gedragsbeïnvloeding

In jouw project zijn (of worden) **wel/geen** vormen van gedragsbeïnvloeding toegepast.

Bij **wel** toegepast worden professionals gevraagd of deze vormen van nudges herkend worden, of deze effect hadden en of professionals dit een goede aanvulling op de verduurzamingsaanpak vinden.

Vervolgens wordt de lijst afgewerkt van mogelijkheden voor gedragsbeïnvloeding:

Messenger

We worden beïnvloed door degene die informatie communiceert. We zijn meer geneigd informatie voor waar aan te nemen als iemand dezelfde kenmerken heeft, de boodschapper een groepsgeenoot is of een expert is. Burgers met een lagere sociaal maatschappelijke positie zijn meer gevoelig voor persoonskenmerken.

Bijbehorende nudges: Boodschapper uit eigen groep, expertbias (kort toelichten).

Vraag: Maakt Alwel in- of expliciet gebruik van deze vorm van gedragsbeïnvloeding en zo ja, hoe ziet er dat uit?

Vraag: Zou Alwel een dergelijke vorm van gedragsbeïnvloeding kunnen toepassen en zou je daar zelf kansen voor zien in jouw projecten?

Incentives

Hoe we reageren op incentives (stimulans, beloning, straf) is voorspelbaar op basis van biases. Er zijn vele biases. Voorbeelden hiervan zijn

- Verliesaversie betekent dat verlies meer impact heeft dan winst van dezelfde waarde (het verliezen van de cv ketel weegt zwaarder dan het winnen van dezelfde warmte met een andere installatie).
- Mensen hebben een voorkeur voor voordeel nu dan een groter voordeel in de toekomst. Voordelen in de toekomst in de vorm van lagere lasten die zich op termijn ontwikkelen wegen minder zwaar.

Vraag: Maakt Alwel in- of expliciet gebruik van deze vorm van gedragsbeïnvloeding en zo ja, hoe ziet er dat uit?

Vraag: Maakt Alwel hier in- of expliciet gebruik van deze wijze van gedragsbeïnvloeding?

Bijbehorende nudges: (worden 1 voor 1 langsgelopen en kort toegelicht):

- crowding out
- endowment effect
- gratis prijseffect
- ikea effect
- reciprociteit
- segregatie/integratie van kosten
- status quo bias
- overschatting van kleine kansen

Vraag: Maken we hier gebruik van in projecten? Zo ja, hoe ziet dat er uit? Zo nee, zouden we dat kunnen toepassen en zou je daar zelf kansen voor zien in jouw projecten?

Norms

We worden sociaal en cultureel sterk beïnvloed door wat anderen doen en gedrag is "besmettelijk" als sociale normen onder bewoners kunnen worden verspreid. Normen moeten steeds herhaald worden

Vraag: Maken we hier in- of expliciet gebruik van deze wijze van gedragsbeïnvloeding?

Bijbehorende nudge: bandwagoneffect.

Vraag: Maken we hier gebruik van in projecten? Zo ja, hoe ziet dat er uit? Zo nee, zouden we dat kunnen toepassen en zou je daar zelf kansen voor zien in jouw projecten?

Defaults

Mensen zijn geneigd geen keuze te maken of kiezen graag voor de standaard optie of een voorgeselecteerde optie (default) of maken een mainstream keuze. Het bieden van veel keuzes leidt tot keuzestress. Het bieden van een keuzearchitectuur die leidt tot gewenste keuzes zoals standaard

default tot deelname als orgaandonor of, zoals de belastingdienst doet bij de vooraf ingevulde aangiftes, leidt tot hogere deelname aan zowel donorschap als de belastingplicht in Nederland.

Vraag: Maken we hier in- of expliciet gebruik van deze wijze van gedragsbeïnvloeding?

Bijbehorende nudges: keuzearchitectuur en keuze-overload.

Vraag: Maken we hier gebruik van in projecten? Zo ja, hoe ziet dat er uit? Zo nee, zouden we dat kunnen toepassen en zou je daar zelf kansen voor zien in jouw projecten?

Salience

Wat nieuw en relevant is trekt onze aandacht. Nieuwe, eenvoudige en toegankelijke stimuli worden beter waargenomen. Hoe beter mensen iets kunnen begrijpen, hoe beter dat ook wordt waargenomen. Feedback op gedrag stimuleert gewenst gedrag (bijv. maandelijkse eenvoudige update over je energiegebruik).

Vraag: Maken we hier in- of expliciet gebruik van deze wijze van gedragsbeïnvloeding?

Bijbehorende nudges: modaliteitseffect en primacy.

Vraag: Maken we hier gebruik van in projecten? Zo ja, hoe ziet dat eruit? Zo nee, zouden we dat kunnen toepassen en zou je daar zelf kansen voor zien in jouw projecten?

Priming

We kunnen onbewust worden beïnvloed. Beelden, woorden, prikkels van zintuigen kunnen invloed hebben op gedrag. Dat sluit aan juist op het automatische systeem van mensen.

Vraag: Maken we hier in- of expliciet gebruik van deze wijze van gedragsbeïnvloeding?

Bijbehorende nudge: anchoring.

Vraag: Maken we hier gebruik van in projecten? Zo ja, hoe ziet dat er uit? Zo nee, zouden we dat kunnen toepassen en zou je daar zelf kansen voor zien in jouw projecten?

Affect

Emoties beïnvloeden onze besluiten en acties. Als mensen geen invloed op emoties als angst en dreiging kunnen uitoefenen, verandert men niet van gedrag.

Vraag: Maken we hier in- of expliciet gebruik van deze wijze van gedragsbeïnvloeding?

Bijbehorende nudge: statusseffect en competitie-effect.

Vraag: Maken we hier gebruik van in projecten? Zo ja, hoe ziet dat er uit? Zo nee, zouden we dat kunnen toepassen en zou je daar zelf kansen voor zien in jouw projecten?

Commitment

Commitment, iets echt willen, beïnvloedt onze acties en keuzes. Goede voornemens bekendmaken, opschrijven of aan kosten of een wederdienst verbinden.

Vraag: Maken we hier in- of expliciet gebruik van deze wijze van gedragsbeïnvloeding?

Ego

Mensen maken graag keuzes die hen beter doen voelen. Succes schrijft men aan zichzelf toe, falen aan anderen. Mensen geloven dat ze beter presteren dan anderen.

Vraag: Maken we hier in- of expliciet gebruik van deze wijze van gedragsbeïnvloeding?

6. Slotvragen: Meningsvorming

Nu je al deze mogelijkheden van gedragsbeïnvloeding hebt gehoord en gezien, merk je dat van gedragsbeïnvloeding een vorm van sturing uitgaat, het geven van een duwtje in de goede richting aan de huurder.

Vraag: Zou Alwel meer of beter gebruik kunnen maken van gedragsbeïnvloeding en zou het een verbetering kunnen zijn van de aanpak van Alwel? Kan je je antwoord toelichten?

Vraag: Zie je gedragsbeïnvloeding als een wenselijke of onwenselijke sturing van onze bewoners en waarom?

Bijlage 4 - Interviewleidraad bewoners

De interviews vonden plaats onder gelijke omstandigheden, d.w.z. digitaal voor alle professionals en mondeling voor alle bewoners. Dit verschil is gemaakt vanwege de voorkeur van bewoners. Alle interviews zijn opgenomen, uitgeschreven en geaccordeerd door de respondenten.

In bijlage 5 is een lijst met geïnterviewden opgenomen op basis van de functie met een korte beschrijving van de verantwoordelijkheid.

Het interview kent twee delen. Eén deel gaat over de bestaande aanpak van Alwel en één deel betreft de gedragsinterventies. Het interview duurt één uur tot anderhalf uur.

Deze leidraad wijkt enigszins af van de leidraad voor professionals in die zin dat de opbouw hetzelfde is, maar dat per categorie gedragsbeïnvloeding 1 voorbeeld nudge wordt gebruikt. De vraag is ook niet of Alwel een bepaald type gedragsbeïnvloeding toepast. Op basis van de vragenlijsten van medewerkers wordt bij die nudges die we hebben toegepast gevraagd of zij daar herkenning op hebben en of bewoners dat nuttige vormen van gedragsbeïnvloeding vinden.

Ook de vragen over de aanpak van Alwel zijn globaler.

0. Kennismaking voor zover nodig en introductie van mijzelf als onderzoeker in het kader van afstudeeropdracht.

Korte toelichting op de aanleiding van de onderzoeksopdracht.

Toelichting op interview, gebruik gegevens alleen voor onderzoeksdoelinden enz.

Wijze van interview (beantwoording van vragen, er is geen goed of fout).

Opbouw van de vragen:

- Huidige aanpak projectmatige verduurzaming bij Alwel.
- Gedragsbeïnvloeding in huidige aanpak.
- Kansen voor gedragsbeïnvloeding.

1. Toelichting op onderzoeksvraag, theorie over slagen van grootschalige uitrol verduurzaming en de te toetsen hypothese.

2. Toetsen of alles duidelijk is en of er vragen zijn.

3. Introductie van project waar geïnterviewde bij betrokken was.

4. Vragen over huidige aanpak

4.1. Hoe zou je de aanpak van Alwel bij verduurzaming beschrijven?

4.2 De aanpak wordt veelal onderscheiden in 4 elementen

- technische oplossing
- informatievoorziening
- financieel arrangement
- participatie aanpak.

We lopen kort langs per onderdeel hoe de technische oplossing, informatievoorziening, arrangement en participatieaanpak er in jouw project op hoofdlijnen uitziet/uitzag.

4.3 Wat vind u sterk aan de aanpak van Alwel?

4.4 Waar kan het beter?

Introductie van de theorie over gedragsbeïnvloeding (menselijk bedrag is voorspelbaar irrationeel, keuze van mensen vaak niet in overeenstemming met duurzaamheidsdoelen) en nudging en hoe gedragsbeïnvloeding op andere terreinen wordt toegepast. Voorbeelden noemen: gezonde keuze op menukaart, orgaandonatie default, belastingdienst; werken met mensen uit eigen sociale omgeving.

5. Vragen over gedragsbeïnvloeding

In uw project zijn wel/geen vormen van gedragsbeïnvloeding toegepast.

Bij wel toegepast worden bewoners gevraagd of deze vormen van nudges herkend worden, of deze effect hadden en of bewoners dit een goede aanvulling op de verduurzamingsaanpak vinden.

Vervolgens wordt de lijst afgewerkt van niet gebruikte of herkende mogelijkheden voor gedragsbeïnvloeding.

Messenger

We worden beïnvloed door degene die informatie communiceert. We zijn meer geneigd informatie voor waar aan te nemen als iemand dezelfde kenmerken heeft, de boodschapper een groepsgenoot of een expert is. Burgers met een lagere sociaal-maatschappelijke positie zijn meer gevoelig voor persoonskenmerken.

Bijbehorende nudge: boodschapper uit eigen groep.

Vraag: Zouden we dat kunnen toepassen en zou u daar zelf kansen voor zien in uw renovatieproject?

Incentives

Hoe we reageren op incentives (stimulans, beloning, straf) is voorspelbaar op basis van biases. Er zijn vele biases. Voorbeelden hiervan zijn:

- Verliesaversie betekent dat verlies meer impact heeft dan winst van dezelfde waarde (het verliezen van de cv-ketel weegt zwaarder dan het winnen van dezelfde warmte met een andere installatie).
- Mensen hebben een voorkeur voor voordeel nu dan een groter voordeel in de toekomst. Voordelen in de toekomst in de vorm van lagere lasten die zich op termijn ontwikkelen wegen minder zwaar.

Vraag: Zou Alwel dit type gedragsbeïnvloeding kunnen toepassen en zou dat in uw project effect hebben op uw beslissing om mee te doen?

Norms

We worden sociaal en cultureel sterk beïnvloed door wat anderen doen en gedrag is "besmettelijk" als sociale normen onder bewoners kunnen worden verspreid. Normen moeten steeds herhaald worden.

Bijbehorende nudge: bandwagoneffect.

Vraag: Zou Alwel dit type gedragsbeïnvloeding kunnen toepassen en zou dat in uw project effect hebben op uw beslissing om mee te doen?

Defaults

Mensen zijn geneigd geen keuze te maken of kiezen graag voor de standaard optie of een voorgeselecteerde optie (default) of maken een mainstream keuze. Het bieden van veel keuzes leidt tot keuzestress. Het bieden van een keuzearchitectuur die leidt tot gewenste keuzes zoals standaard default tot deelname als orgaandonor of, zoals de belastingdienst doet bij de vooraf ingevulde aangiftes, leidt tot hogere deelname aan zowel donorschap als de belastingplicht in Nederland.

Bijbehorende nudge: keuzearchitectuur.

Vraag: Zou Alwel dit type gedragsbeïnvloeding kunnen toepassen en zou dat in uw project effect hebben op uw beslissing om mee te doen?

Saliency

Wat nieuw en relevant is trekt onze aandacht. Nieuwe, eenvoudige en toegankelijke stimuli worden beter waargenomen. Hoe beter mensen iets kunnen begrijpen, hoe beter dat ook wordt waargenomen. Feedback op gedrag stimuleert gewenst gedrag (bijv. maandelijkse eenvoudige update over je energiegebruik).

Vraag: Zou Alwel dit type gedragsbeïnvloeding kunnen toepassen en zou dat in uw project effect hebben op uw beslissing om mee te doen?

Bijbehorende nudge: modaliteitseffect.

Priming

We kunnen onbewust worden beïnvloed. Beelden, woorden, prikkels van zintuigen kunnen invloed hebben op gedrag. Dat sluit aan juist op het automatische systeem van mensen.

Bijbehorende nudge: anchoring.

Vraag: Zou Alwel dit type gedragsbeïnvloeding kunnen toepassen en zou dat in uw project effect hebben op uw beslissing om mee te doen?

Affect

Emoties beïnvloeden onze besluiten en acties. Als mensen geen invloed op emoties als angst en dreiging kunnen uitoefenen, verandert men niet van gedrag.

Bijbehorende nudge: statuseffect.

Vraag: Zou Alwel dit type gedragsbeïnvloeding kunnen toepassen en zou dat in uw project effect hebben op uw beslissing om mee te doen?

Commitment

Commitment, iets echt willen, beïnvloedt onze acties en keuzes. Goede voornemens bekendmaken, opschrijven of aan kosten of een wederdienst verbinden.

Vraag: Zou Alwel dit type gedragsbeïnvloeding kunnen toepassen en zou dat in uw project effect hebben op uw beslissing om mee te doen?

Ego

Mensen maken graag keuzes die hen beter doen voelen. Succes schrijft men aan zichzelf toe, falen aan anderen. Mensen geloven dat ze beter presteren dan anderen.

Vraag: Zou Alwel dit type gedragsbeïnvloeding kunnen toepassen en zou dat in uw project effect hebben op uw beslissing om mee te doen?

6. Slotvragen: Meningsvorming

Nu u al deze mogelijkheden van gedragsbeïnvloeding heeft gehoord, merkt u dat van gedragsbeïnvloeding een vorm van sturing uitgaat, het geven van een duwtje in de goede richting aan de huurder.

Zou Alwel meer of beter gebruik kunnen maken van gedragsbeïnvloeding en zou dat een verbetering kunnen zijn van de aanpak van Alwel? Kunt u uw antwoord toelichten?

Ziet u gedragsbeïnvloeding als een wenselijke of onwenselijke sturing van onze bewoners?

Kunt u uw antwoord toelichten?

Bijlage 5 - Overzichtslijst respondenten

Respondenten interviews:

- Projectleider 1
- Projectleider 2

De projectleider is verantwoordelijk voor de totale totstandkoming van projectresultaten en bewaking van budgetten en tijd, en is er tevens verantwoordelijk voor dat op de juiste momenten de juiste stappen in de besluitvorming tot stand komen.

- Sociaal projectleider 1
- Sociaal projectleider 2

De sociaal projectleider is verantwoordelijk voor het participatieproces, afspraken met bewoners op projectniveau en het komen tot een zo hoog mogelijk percentage individuele besluiten.

- Medewerker communicatie

De medewerker communicatie is verantwoordelijk voor de projectcommunicatie en bewonerscommunicatie.

- Vestigingsmanager Breda

Vestigingsmanagers zijn eindverantwoordelijk voor tot stand brengen van een goed bewonersproces en bewonerscommunicatie bij de verduurzamingsprocessen op hun vestiging.

- Wijkconsulent

De wijkconsulent is verantwoordelijk voor de dienstverlening aan individuele bewoners, gericht op het stimuleren van goed huurderschap en passend wonen afgestemd op specifieke doelgroepen en past maatwerk toe. Tevens is de functionaris verantwoordelijk voor het handhaven, verbeteren en ontwikkelen van de leefbaarheid en het sociaal beheer op complex-, buurt- en wijkniveau.

- Sociaal beheerder

De sociaal beheerder is verantwoordelijk voor het dagelijkse beheer op het wooncomplex en draagt ervoor zorg dat het complex schoon, heel en veilig is en voert de bijbehorende werkzaamheden uit en onderhoudt hiertoe de contacten met de bewoners. De sociaal beheerder ondersteunt de wijkconsulent en sociaal projectleider.

- Lid bewonerscommissie 1
- Lid bewonerscommissie 2
- Lid bewonerscommissie 3

De bewoners van de bewonerscommissie van het betreffende project zijn specifiek bewoners die zich hebben aangemeld om in het traject van bewonersparticipatie mee te doen en zijn bewoners die een uitgebreide kennis hebben van het project, de bewoners en omgeving.

- Lid huurdersorganisatie 1
- Lid huurdersorganisatie 2

Het lid van de huurdersorganisatie is een huurder die in zijn algemeenheid wordt betrokken bij de strategie van Alwel.

Respondenten expertsessie:

- Senior adviseur communicatie Alwel
- Senior adviseur verduurzaming Alwel
- Beleidsmedewerker verduurzaming brancheorganisatie Aedes
- Energieambassadeur Groene Huisvesters (een collectief van koplopers woningcorporaties op terrein van verduurzaming)
- Externe strategisch adviseur 1 als expert op het terrein van bewonersparticipatie en zeggenschap
- Externe strategisch adviseur 2 als expert op het terrein van strategie publieke sector
- Lid Raad van Bestuur Alwel als expert op strategie woningcorporaties
- Vestigingsmanager Alwel als expert op strategie Alwel