



# MAAR ALS IK DIT HAD GEWETEN...

Lessen uit het Talis-traject Buffelstraat-Aardgasvrij

ACADEMIE MENS EN MAATSCHAPPIJ  
DR. KARIN LANDSBERGEN EN DR. ILONA VAN BREUGEL  
Onderzoekers Lectoraat Sociale Duurzame Praktijken

**HAN** UNIVERSITY  
OF APPLIED SCIENCES



# INHOUDSOPGAVE

<b>1. INLEIDING</b>	<b>4</b>
<b>2. CASUS</b>	<b>6</b>
Casus Talis- Buffelstraat-Aardgasvrij	7
<b>3. METHODEN VAN ONDERZOEK EN ANALYSE</b>	<b>10</b>
<b>4. BEVINDINGEN</b>	<b>14</b>
4.1 Perspectieven van de bewoners	15
4.2 Perspectieven van de medewerkers	18
<b>5. CONCLUSIES</b>	<b>22</b>
<b>LITERATUUR</b>	<b>25</b>
<b>EVEN VOORSTELLEN</b>	<b>26</b>
<b>BIJLAGEN</b>	<b>27</b>
BIJLAGE I Informatiebrief	27
BIJLAGE II Toestemmingsformulier	28
BIJLAGE III Aanvullend literatuuronderzoek betrekken van ouders	31

# 1. INLEIDING

In 2018 werd op initiatief van de Rijksoverheid in samenwerking met de Vereniging Nederlandse Gemeenten (VNG), de Unie van Waterschappen en het Interprovinciaal Overleg (IPO) het landelijke Programma Aardgasvrije Wijken (PAW) ingevoerd. Het PAW was een antwoord op de afspraak in het Klimaatakkoord om via een wijkgerichte aanpak de CO<sub>2</sub> uitstoot te verminderen (Ministerie van Economische Zaken en Klimaat, 2019). In het PAW is opgenomen dat alle wijken in 2050 aardgasvrij moeten zijn.

Gemeenten spelen een belangrijke rol in de energietransitie, zij bepalen hoe en wanneer een wijk aardgasvrij wordt gemaakt. Dit is vastgelegd in de gemeentelijke Transitievisie Warmte. Deze algemene transitieplannen worden vervolgens doorvertaald naar concrete uitvoeringsplannen per wijk of buurt. Woningcorporaties zijn hierin een belangrijke partner omdat er in de energietransitie expliciet wordt ingezet op sociale huurwoningen als 'startmotor'. Aangezien de aardgasvrijtransitie grote (renovatie) werkzaamheden vergt die in een heel wooncomplex tegelijkertijd worden uitgevoerd, moet er volgens het huurrecht steun van 70% van de bewoners worden opgehaald. Het is dus essentieel om goed te begrijpen hoe huurders naar de aardgasvrijtransitie kijken.

Uit onderzoek van RVO (2022) blijkt dat de steun voor aardgasvrijmaatregelen het grootst is onder huurders (resp. 53% particuliere huurders en 48% sociale huurders, t.o.v. 39% onder huiseigenaren). Het besparen van geld en verbeteren van comfort zijn belangrijke drijfveren voor de transitie naar aardgasvrij (Nieman Raadgevende Ingenieurs en Milieu Centraal, 2018). 'Fijn wonen' is hierbij een belangrijk uitgangspunt (Aliander 2019). Zorgen om gedoe (o.a. om keuzes in de voorbereiding maar ook overlast van de werkzaamheden) zijn echter een belangrijk bezwaar tegen het aanpassen van de woning (RVO 2022). De 'gedoe factor' komt ook uit ander onderzoek naar voren als een serieuze hinderfactor voor verduurzamingsinvesteringen (Nieman Raadgevende Ingenieurs en Milieu Centraal, 2018; Klösters et al., 2020). Daarnaast spelen slechte verhalen over aardgasvrij wonen van mensen in de nabije omgeving of in media ook een rol in terughoudendheid ten opzichte van de aardgasvrijtransitie. In onderzoek onder huiseigenaren komt tot slot ook naar voren dat (investerings-)kosten vaak worden genoemd als

bezwaar tegen de aardgasvrijtransitie, hoewel er zorgen kunnen bestaan over huurverhoging spelen de (directe) kosten van de aanpassing van de woning vermoedelijk minder voor huurders.

Uit onderzoek komt naar voren dat het belangrijk is om de bewoners vanaf het begin bij het proces te betrekken (Kooger et al., 2023). Daarbij is het belangrijk om (m.n. bij een oudere doelgroep) goed in te schatten wat de belasting van het proces is en hen daarover goed te informeren. Hierbij moet nadrukkelijk verder gekeken worden dan het technische vraagstuk en is de inzet van een multidisciplinair team (Borsboom, 2016) en maatwerk nodig om aan te sluiten op de verschillende ondersteuningsbehoeften die men heeft (Roodenrijs et al., 2019).

## 2. CASUS

The background of the slide is an abstract, layered composition of wavy, overlapping bands. The top portion features light green and pale yellow-green bands, while the bottom portion is dominated by various shades of blue, ranging from light sky blue to a deeper, more saturated blue. The bands create a sense of depth and movement, resembling a topographical map or a series of stacked, curved paper layers.

## CASUS TALIS- BUFFELSTRAAT-AARDGASVRIJ

Dit rapport gaat over de transitie naar aardgasvrij in één van de complexen van woningcorporatie Talis in Nijmegen ([www.talis.nl](http://www.talis.nl)). Het betreft een flat met voormalige seniorenwoningen in de Buffelstraat. Het complex was al eerder in 2018, op verzoek van de bewoners zelf, overgeschakeld naar elektrisch koken. Toen er vervolgens grote noodzakelijke onderhoudswerkzaamheden op de planning stonden werd het complex genomineerd voor het vervangen van de gezamenlijke gas-verwarmingssketel door individuele warmtepompen. De warmtepompen zouden van stroom worden voorzien van zonnepanelen die op het dak van het appartementencomplex zouden worden geplaatst. Aangezien de werkzaamheden voor het vervangen van de gas-verwarmingssketel in de categorie renovatie zouden vallen moest hierover gestemd worden door de bewoners (zie ook toelichting in hoofdstuk 1), waarbij de steun van 70% van de bewoners noodzakelijk is. Vervolgens werd een traject met informatiebijeenkomsten en verschillende communicatiemomenten gestart ter voorbereiding van de stemming. Uiteindelijk bleek

dat een ruime meerderheid van de bewoners vóór het aardgasvrijtraject was maar dat de officieel benodigde 70% steun niet werd gehaald. Het onderhoudstraject is daarna zoals gepland wel ingezet, maar dus zonder het plaatsen van de warmtepomp en de zonnepanelen.

Aan het HAN-Lectoraat Sociale Duurzame Praktijken is eind 2023 de vraag gesteld om de beweegredenen van de bewoners bij de draagvlakmeting te onderzoeken, zodat hiervan geleerd kan worden voor andere complexen die de komende 25 jaar nog aardgasvrij moeten worden gemaakt.

De besluitvorming rondom de aardgasvrij transitie voor de Buffelstraat is helemaal afgerond en de werkzaamheden voor het geplande onderhoud zijn van start gegaan kort na de aanvang van het onderzoek. Dit onderzoek richt zich dus op de bredere vraag om het proces waarlangs de draagvlakmeting tot stand is gekomen te evalueren, om inzichten en aanknopingspunten te bieden voor toekomstige aardgasvrijtrajecten.



Figuur 1. Complex aan de buffelstraat, foto auteurs

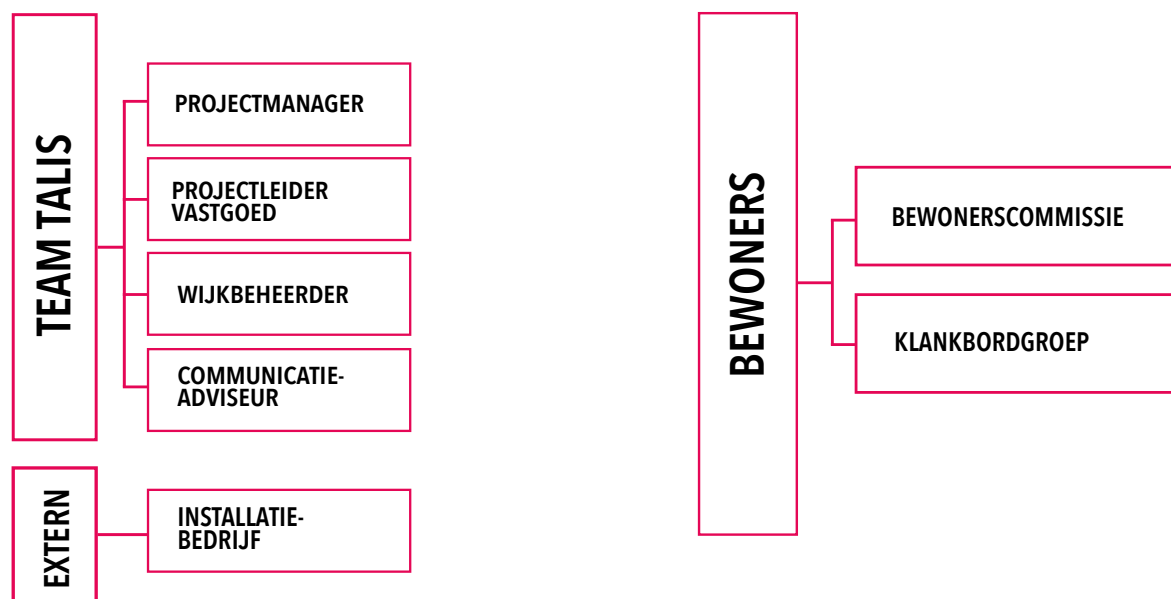


Figuur 2. Communicatietraject Talis - Project Buffelstraat Aardgasvrij 2023



Zoals hierboven beschreven volgde het aardgasvrijvoorstel op een eerdere transitie “van het gas af naar elektrisch koken”. De plannen voor het aardgasvrijtraject werden middels een brief, een uitgebreide informatiebrochure en uitnodiging voor een informatiebijeenkomst met de bewoners gedeeld. Vanaf dat moment is er vanuit team Talis ook regelmatig contact met de bewoners van de klankbordgroep. De informatiebijeenkomst zelf vond plaats in de wijk, dicht bij het appartementencomplex om het zo laagdrempelig mogelijk te maken voor mensen om aan te sluiten. Voor wie moeilijk ter been was werd er vervoer geregeld en er werd een laptop aangesloten om één van de klankbordleden digitaal te laten deelnemen die er wegens ziekte niet fysiek bij kon zijn. In de informatiebijeenkomst werden de plannen voor het onderhoud en het voorstel

voor het aardgasvrijtraject gepresenteerd. Na de bijeenkomst volgden verschillende nieuwsbrieven met vorderingen over het proces. Tevens werd op verzoek van de klankbordgroep extra informatie over de warmtepomp gedeeld (o.a. met technische specificaties en exacte afmetingen). Vervolgens vond de stemming plaats. Bij ‘geen respons’ bracht de wijkbeheerder nog een extra bezoek aan die bewoners om eventuele vragen te beantwoorden. Uiteindelijk is de 70% steun niet gehaald. De bewoners werden hiervan op de hoogte gesteld in een tweede, ‘niet akkoord-brief’ met een uitnodiging voor een tweede bijeenkomst. In deze bijeenkomst werden vragen beantwoord en verder toegelicht hoe het onderhoudstraject, zonder de aardgasvrijtransitie, zal worden uitgevoerd.



Figuur 3. Betrokkenen Project Talis - Buffelstraat Aardgasvrij

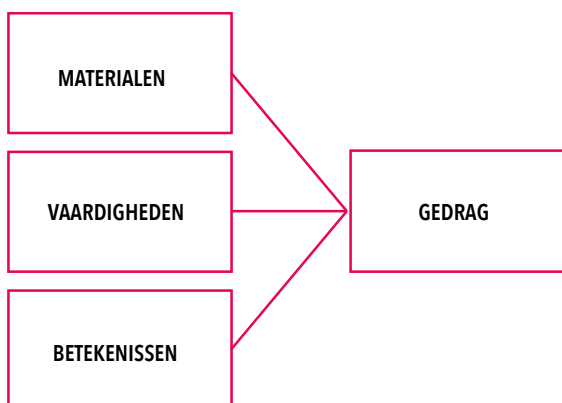
### **3. METHODEN VAN ONDERZOEK EN ANALYSE**

The background of the slide is an abstract, dynamic composition of flowing, wavy lines. The colors transition from deep blue and teal at the top to bright yellow and lime green at the bottom, creating a sense of movement and energy. The lines are smooth and curved, resembling liquid or light waves.

## SOCIALE PRAKTIJKEN

Voor het onderzoek is gebruik gemaakt van het model van sociale praktijken (Shove 2010) als conceptueel kader. Veel gedragsanalyses gaan uit van de theorie van gepland gedrag en veel onderzoek in de energietransitie richt zich dan ook op (het beïnvloeden van) individueel gedrag. In het model van sociale praktijken wordt er daarentegen van uitgegaan dat gedrag altijd ontstaat in een context. Dat wil zeggen dat er, bewust of onbewust, altijd allerlei factoren zijn die de keuzes die je maakt bepalen.

In dit model worden 'materialen', 'vaardigheden' en 'betekenissen' onderscheiden die gezamenlijk het gedrag bepalen (Shove 2010). **Materialen** gaan over de fysieke elementen of technologieën die beschikbaar zijn, zoals in deze casus de warmtepomp en bijbehorende technologie, maar ook de daarmee gepaard gaande apparatuur als (nieuwe) inductie-kookfornuizen. **Vaardigheden** gaan over de kennis en competenties die mensen hebben (of hun inschatting daarvan), in deze casus bijvoorbeeld kennis van of ervaring met elektrisch koken. **Betekenis** gaan over de ideeën, ambities en symbolische betekenissen die mensen toekennen aan een praktijk, in deze casus gaat dit dus zowel over betekenisgeving van het wonen (koken, verwarmen etc.) als betekenisgeving van aardgasvrij en verduurzaming in het algemeen of de waarde die er gehecht wordt aan een bepaalde manier van wonen. Tezamen bieden deze verschillende aspecten goed inzicht in de expliciete en impliciete overwegingen die mensen maken, bijvoorbeeld in hun keuze voor of tegen de renovatie met warmtepomp. Deze overwegingen worden gepresenteerd in de perspectieven van de bewoners en Talis medewerkers.



Figuur 3. Schematische weergave sociale praktijken model (Shove et al. 2012)

## NARRatieve BENADERING

In het onderzoek is gekozen voor een narratieve benadering, waarin de verhalen van de bewoners en Talis medewerkers centraal zijn gesteld. Voorop staat hierin het respect voor het verhaal omdat het gaat om de belevenis van de eigen werkelijkheid (Jansen et al., 2018). De narratieven van zowel de bewoners als de Talis-medewerkers worden in kaart gebracht en vergeleken om inzicht te creëren in de manier waarop gekeken wordt naar de aardgasvrijtraject. Dit biedt aanknopingspunten om de verschillende perspectieven bij elkaar te brengen teneinde adequaat af te stemmen in toekomstige aardgasvrijtrajecten.

## GESPREEKEN BUFFELSTRAAT

- Gesprekken met 10 huishoudens
- Tussen 37 - 89 jaar oud
- 4 stemmen vóór
- 6 stemmen tegen



De bewoners van de Buffelstraat zijn in eerste instantie per brief uitgenodigd voor een focusgroep-bijeenkomst. Hiervoor bleek niet voldoende animo, vervolgens is besloten individuele gesprekken met bewoners te voeren. Hiervoor zijn beide onderzoekers langs de deuren gegaan en hebben afspraken voor individuele gesprekken gemaakt met 10 huishoudens (van de 44 huishoudens in totaal). De gesprekken hebben plaatsgevonden tussen maart en juni 2024 en zijn bij bewoners thuis afgenomen. De interviews duurden 30 tot 60 minuten. De geïnterviewde bewoners waren tussen de 37 en 89 jaar oud en van de 10 huishoudens hadden 4 huishoudens vóór en 6 huishoudens tegen plaatsing van de warmtepomp gestemd.

Het gesprek is, volgens de richtlijnen van de Ethische Commissie van de Hogeschool Arnhem en Nijmegen ([Ethische Commissie Onderzoek - HAN](#)), voorafgegaan door het lezen van de informatiebrief (bijlage 1) over het onderzoek en het tekenen van het toestemmingsformulier (bijlage 2) door de bewoner.

De resultaten zijn anoniem verwerkt, er wordt dus niet gevraagd naar persoonlijke informatie en de gegevens worden niet herkenbaar verwerkt. Wegens de specifieke doelgroep van de flat (voormalige seniorenflat) hebben de onderzoekers wel het geboortjaar van de geïnterviewden genoteerd, om een beeld te krijgen van de leeftijdsopbouw van de geïnterviewden. Deze gegevens zijn niet in het rapport opgenomen. De geanonimiseerde gegevens worden 10 jaar op een beveiligde server van de HAN opgeslagen, alleen het onderzoeksteam heeft toegang tot deze gegevens.

De gesprekken zijn gestart met een brede openingsvraag over hoe de bewoners het wonen aan de Buffelstraat ervaren. Vervolgens is ingegaan op het aardgasvrijtraject door te vragen naar hoe het traject is ervaren en wat de belangrijkste overwegingen vóór of tegen aardgasvrij maken van de woning waren. Middels deze open vragen konden narratieven worden opgehaald waarin zowel de materialen, vaardigheden als betekenissen in naar voren kwamen.

## GESPREKKEN TALIS

- Startbijeenkomst
- Focusgroep



Daarnaast zijn er twee bijeenkomsten gehouden met de werknemers van Talis die betrokken waren bij het voorbereidingstraject van Buffelstraat aardgasvrij. Ten eerste is er op 24 januari 2024 een startbijeenkomst geweest met een grotere groep medewerkers die betrokken was of nog is bij ofwel het aardgasvrij project of de huidige werkzaamheden voor het onderhoud aan de Buffelstraat. Hierbij is het onderzoek geïntroduceerd en zijn praktische zaken afgestemd. Daarna heeft er op 14 mei 2024 een focusgroep bijeenkomst plaats gevonden. Hierin is met de medewerkers teruggeblikt op het aardgasvrijtraject, de eigen reflecties hierop en tot slot hebben we samen met de medewerkers de 'materialen, vaardigheden en betekenissen' in het proces geïdentificeerd.

## ANALYSE

Alle individuele gesprekken en de focusgroep zijn opgenomen en later getranscribeerd, dat wil zeggen dat het audiomateriaal is omgezet tot tekst. Vervolgens zijn de transcripten gecodeerd aan de hand van het sociale praktijken model (materialen, vaardigheden en betekenissen) zodat de narratieven van de bewoners en Talis medewerkers met elkaar konden worden vergeleken (Baarda et al. 2021).

## BRONNENONDERZOEK



Naast de gesprekken zijn ook relevante onderzoeksrapporten rondom de energietransitie en specifiek het betrekken van bewoners bestudeerd. Middels 'snowballing' zijn recente publicaties (2016-2023) op deze thema's verzameld.



## 4. BEVINDINGEN

The background of the page is an abstract, fluid pattern of wavy lines. The colors transition from a deep, vibrant blue at the top to a bright, lime green at the bottom. The lines are smooth and curved, creating a sense of motion and depth. The overall effect is a modern, digital aesthetic.

Uit de gesprekken met de bewoners van de Buffelstraat en de medewerkers met Talis kwam een aantal belangrijke thema's naar voren. Hieronder wordt eerst kort ingegaan op de perspectieven van respectievelijk de bewoners en de medewerkers, gevolgd door een thematische analyse van de belangrijkste onderwerpen die aan bod zijn gekomen<sup>1</sup>.

#### 4.1 PERSPECTIEVEN VAN DE BEWONERS

Zoals eerder in het rapport aangegeven betreft het een voormalige seniorenflat met tweekamerappartementen. Hoewel het 55-plus criterium inmiddels is vervallen wonen er nog steeds veel oudere bewoners in de flat en wonen de meeste bewoners alleen. De bewoners die wij voor het onderzoek spraken zijn over het algemeen erg tevreden over de woning, met name vanwege de rustige maar centrale ligging, de nabijheid van voorzieningen en de groene omgeving. De flats hebben een grote raampartij die uitkijkt op het groen. Verschillende bewoners benoemen dat de flat klein is, maar dit wordt vooral als een probleem ervaren in relatie tot de ruimte die de nieuwe warmtepomp in de berging zou gaan innemen en de overlast van de werkzaamheden. Er is een bewonerscommissie en klankbordgroep actief in de flat. Team Talis is regelmatig met hen in gesprek geweest over de aardgasvrijtransitie. Er is, over het algemeen, prima contact tussen de bewoners onderling, hoewel dit in de meeste gevallen beperkt blijft tot een groet of een kort praatje. Daarnaast hebben sommige burens en flatgenoten ook één-op-één contact. Zo gaven verschillende geïnterviewde bewoners aan de plannen voor de aardgasvrijtransitie met hun familie, vrienden maar ook een enkele flatgenoot te hebben besproken.

Over het algemeen zijn de bewoners tevreden over de diensten en het contact met Talis. Uit de gesprekken rondom het aardgasvrijtraject komt vooral duidelijk naar voren dat met name geanticipeerde zorgen rondom de geplande uitvoering zoals rommel, (geluids-)overlast, vragen

rondom praktische kwesties (wie versjout mijn kast?) en zorgen om bepaalde (zieke) medebewoners zorgen oproepen. De toegestuurde informatie over het aardgasraject wordt over het algemeen ook als duidelijk ervaren, in verschillende gesprekken komen de mapjes met alle (nieuws)brieven op tafel. Over de technische aspecten zijn weinig vragen (meer) bij de geïnterviewde bewoners. De informatiebijeenkomst wordt wel heel verschillend ervaren (zie meer hieronder), dit lijkt vooral samen te hangen met de vragen of zorgen waarmee zij naar de bijeenkomst zijn gekomen. De overwegingen over het aardgasvrijtraject hebben voor de geïnterviewde bewoners nauwelijks te maken met 'de kwestie verduurzaming'. Voor een aantal bewoners speelt **modernisering** en een **beperking van de energiekosten** wel een rol maar het grootste bezwaar tegen het aardgasvrijtraject is enerzijds de verwachte **rotzooi van de werkzaamheden** en anderzijds de **ruimte** die ingeleverd moet worden voor het plaatsen van de warmtepomp in de berging van de woning.

#### Bezwaren tegen het traject volledig aardgasvrij Rotzooi

Een belangrijk bezwaar is dat de bewoners erg opzien tegen de rotzooi, de onrust van de werkzaamheden en het opruimen van de berging om ruimte te maken voor de warmtepomp. De meeste mensen hebben veel belangrijke spullen opgeslagen in die berging, het is hun enige opslagmogelijkheid want de appartementen zijn al niet groot. Mensen zien in het algemeen erg op tegen de werkzaamheden. Door de zorgen en onrust die hierbij ontstaan was het voor een deel van de bewoners niet goed duidelijk dat een deel van de werkzaamheden alsnog plaats zal vinden in het kader van het reeds geplande onderhoudstraject. De plaatsing van de warmtepomp in de individuele berging en die van de zonnepanelen (op het algemene dak van het appartementencomplex) om alle warmtepompen van stroom te voorzien zouden dan "gewoon" extra in dat onderhoudstraject worden meegenomen. Kortom, de (eventuele) overlast van

---

1 Er is voor gekozen om de citaten uit de gesprekken letterlijk weer te geven en dus niet (grammaticaal) aan te passen.

het onderhoud kwam sowieso. Deze informatie kwam echter niet meer bij alle bewoners binnen door de zorgen die ontstonden door de werkzaamheden.

**"Het zat me helemaal niet lekker. Waar beginnen we in godsnaam aan toen. Dat is eigenlijk de reden. Toen heb ik met [buurvrouw] besloten we doen het niet. Maar toen wist ik nog niet dat we alsnog die follow up zouden krijgen. Een nieuwe keuken toen heb ik ook al een half jaar in de rotzooi gezeten. Dus ik had er helemaal geen zin in. Dat was eigenlijk de reden"**

Hierbij wordt door de bewoners leeftijd als belangrijke reden voor de beperkte belastbaarheid gegeven. Verschillende bewoners geven aan zelf niet in staat te zijn spullen te verplaatsen of op te ruimen en zij willen hun kinderen hier niet mee belasten. Daarbij wordt door een van de bewoners ook de nasleep van de Corona-tijd benoemd, sindsdien is ze minder prikkelbaar gewend en zodoende ziet ze erg op tegen de werkzaamheden. Een andere bewoner noemt dat hij beschikbaar moet blijven voor de mantelzorg voor zijn ouders.

**"Misschien was ik wel half doof [...] Ik had me zo vastgebeten in, ik wil geen rotzooi in huis."**

Hiermee ontstaat vanaf het begin van het traject veel onrust over de werkzaamheden. Concrete maatregelen om hierbij te helpen volgen pas in de uitvoeringsfase, wanneer sommige bewoners al helemaal zijn afgehaakt. Zo viel 'de opruimdag' die door Talis georganiseerd werd als onderdeel van de uitvoering van het onderhoudstraject in 2024 in erg goede aarde bij de bewoners. Ze hebben flink kunnen opruimen en keken daardoor in sommige gevallen opeens ook heel anders naar de werkzaamheden.

**"Dan was het misschien anders binnen gekomen. Ja ik had er echt geen zin in. Nu dacht ik we gaan er maar aan beginnen. ... Ja nu achteraf denk ik, dan had het zo goed gekund. Dus ik ben niet obstinaat van ik wil niet maar ik wilde gewoon geen rommel. Maar die rommel is nu weg."**

Hoewel er door een aantal bewoners expliciet wordt gesproken over onduidelijke communicatie vanuit Talis zijn er juist ook bewoners die aangeven dat wel degelijk is aangegeven dat de onderhoudswerkzaamheden (en dus 'het gedoe') alsnog plaats zullen vinden. Maar opvallend is dat dit bij een deel van de bewoners niet 'binnen is gekomen'.

**"Niet bij bijeenkomsten geweest. Met die brief dacht ik al, hier begin ik niet aan. Ik heb hier geen zin meer in. Ik word volgend jaar negentig, ik heb hier geen zin meer in. Het is zo'n bende allemaal."**

Daarnaast komt naar voren dat de bijeenkomsten niet voor iedereen toegankelijk waren. Zo spreekt een van de geïnterviewden geen Nederlands, één van zijn burens helpt hem met vertalen van de brieven maar de bewoner is niet naar de voorlichting geweest. Ook zijn er meerdere bewoners, onder wie ook een relatief jongere vrouw bij wie dit wellicht niet meteen verwacht zou worden, met gehoorproblemen waardoor de bijeenkomst moeilijk te volgen was.

**DE IMPACT VAN EEN VERANDERING IN DE WONING KAN ZOVEEL STRESS VEROOZAKEN DAT DE INHOUD VAN DE BOODSCHAP NIET MEER BINNENKOMT**



## Ruimte

De ruimte die de warmtepomp zal innemen wordt ook verschillende keren als bezwaar genoemd door de geïnterviewde bewoners. De centrale Cv-ketel wordt vervangen door individuele warmtepompen in de



berging. Er was aan het begin onduidelijkheid onder de bewoners over hoeveel ruimte de warmtepomp precies in zou nemen en toen raakte in die ruis de term 'machinekamer' (voor de berging) in zwang. Voor een deel van deze bewoners ging dit vooral over de onrust van het opruimen en uitzoeken van de spullen in de bergruimte zoals hierboven besproken maar voor twee van de geïnterviewde bewoners was het inleveren van de ruimte zelf een breekpunt.

**"Uit het oogpunt van klimaat ben ik warm voorstander van de energietransitie, maar individueel belang voorop... zou mijn hobby's moeten opgeven"**

Hier wordt door de bewoners bij benoemd dat extra bergruimte elders of het plaatsen van de warmtepomp elders (bijvoorbeeld op het dak) deze zorgen zou kunnen oplossen. Daarnaast benoemt één van de bewoners dat het beter zou zijn om bij grote woningen te beginnen en technische ontwikkelingen af te wachten zodat er later een kleinere warmtepomp geplaatst kan worden. Tot slot wordt ook genoemd dat de nieuwe leidingen (lopen anders over de muur) niet mooi zijn en dat alles opnieuw geschilderd moet worden. Er is ook een bewoner met vragen over de brandveiligheid.

**HET INLEVEREN VAN EFFECTIEVE LEEFRUIMTE HEEFT EEN GROTE IMPACT OP PERSOONLIJKE BESLISSING OM MEE TE DOEN MET AARDGASVRIJTRAJECT.**

## Zorgen en wantrouwen

Op de informatiebijeenkomst voor bewoners ontstaat ruis in de communicatie. Sommige bewoners stellen kritische vragen over de haalbaarheid van het project in relatie tot de fysieke staat van het appartementencomplex. Eén van de bewoners noemt de berging een machinekamer en andere bewoners uiten hun zorgen voor een eventuele forse huurverhoging in de toekomst. Op vragen over hoe om te gaan met hulp in dit traject voor de echt kwetsbare bewoners en bij praktische kwesties zoals het verplaatsen van spullen, wordt door Talis maatwerk aangeboden. Daarop geeft een aantal bewoners aan daar geen vertrouwen in te hebben: "eerst zien dan geloven". Eén bewoner geeft aan verhalen in de krant gelezen te hebben over mensen die in de kou zijn komen zitten door dit soort werkzaamheden. Door de gezette toon, de ontstane sfeer en de onrust die dit soort opmerkingen teweegbrengt, komen verdere uitleg, toelichting en inhoudelijke (tegen-) argumenten vanuit team Talis niet meer goed binnen. Ook kan team Talis in dit stadium wat betreft een aantal issues zoals de exacte maat van de warmtepomp en het bieden van maatwerk tijdens de verbouwing nog geen concrete antwoorden geven. Terugblikkend op de bijeenkomst geven de geïnterviewde bewoners aan niet van gedachten te zijn veranderd. Degenen die voor zijn wachten de verdere uitwerking van het voorstel af terwijl voor de bewoners met bezwaren de zorgen en het wantrouwen niet worden weggenomen.

**"Ik ga niet voor de warmtepomp. Als je die verhalen hoort van dat het allemaal stagneert ... en met de zonnepanelen dat je niets terugkrijgt als je over hebt of weet ik hoe het in elkaar steekt. Het is iedere keer wat anders. Ik heb zoiets van ik ga mijn hoofd hier niet meer over breken, over die dingen. Ga weg, daar ben je te oud voor."**

**EEN PLENAIRE BIJeenKOMST HEEFT WEINIG IMPACT OP DE KEUZE VAN DE BEWONERS OMDAT DEZE DE INDIVIDUELE ZORGEN ONVOLDOENDE KAN ADRESSEREN.**

Als overwegingen vóór de warmtepomp worden vooral de financiën, modernisering en 'het is gewoon nodig' genoemd, door een enkeling wordt ook het milieu hierbij genoemd. Bij doorvraag kwam hier weinig verdere toelichting op, het 'moest gewoon gebeuren', los van inhoudelijke of technische details.

**"We moeten vooruit denken, in alles. Van de fossiele brandstoffen af. Ik ben normaal ook niet zo van we doen dit zo of dat zo, maar dit is gewoon belangrijk. Dit is vooruitgang en je moet ook met het milieu rekening houden."**

**"Ik ben positief over de kosten, energiezuiniger en de zonnepanelen. Ik ben eerlijk, ik denk alleen aan mijn eigen portemonnee niet aan het klimaat"**

**KOSTENBESPARING, MODERNISERING EN IN MINDERE MATE HET KLIMAAT WORDEN ALS REDENEN GENOEM OM VÓÓR DE AARDGASVRIJTRANSITIE TE STEMMEN**

## **4.2 PERSPECTIEVEN VAN DE MEDEWERKERS**

In de focusgroep is gesproken met de medewerkers van Talis die betrokken waren bij het aardgasvrij-traject: de voormalige wijkbeheerder (destijds betrokken bij de Buffelstraat), de projectmanager, projectleider vastgoed en projectleider vastgoed, adviseur duurzame energietechnieken. De (voormalige) communicatieadviseur kon niet aanwezig zijn bij de focusgroep.

Uit de focusgroep komt naar voren dat de focus van de medewerkers gericht is op de **uitkomsten van de renovatie** met de beste technische inpassingen ('de Mercedes onder de warmtepompen'), op basis van het eerdere transitie naar elektrisch koken werd een **draagvlak onder de bewoners verondersteld**.

Wat hierin opvalt is dat het proces, inclusief de verbouwing, als redelijk vanzelfsprekend wordt beschouwd. Er is hierin zeker aandacht voor de individuele behoefte van de bewoners maar er wordt vanuit gegaan dat hier in de fase van de uitvoering maatwerk geboden kan worden. Zoals blijkt uit de verhalen van de bewoners is het **onderscheid tussen de plan- en uitvoeringsfase** voor hen niet zo evident, omdat het juist de zorgen over de uitvoering waren die voor een deel van de bewoners zorgen in de planningsfase veroorzaakte. Tot slot blijken ook binnen het team verschillende **rolopvattingen** samen te komen tussen de collega's.

### **Draagvlak**

Terugblikkend op het aardgasvrijtraject geven de medewerkers aan dat ze teveel uit zijn gegaan van draagvlak onder de bewoners. Eerder is op verzoek van de bewoners al overgeschakeld naar elektrisch koken, daarom was de aanname dat het een mooie kans was het complex helemaal van het aardgas los te koppelen nu er toch groot onderhoud gepleegd moest worden.

**"We dachten oprecht dat we de mensen konden gaan helpen. We wilden heel graag de bewoners tegemoet komen en dachten dat de mensen het zelf wilden."**

Interessant hierbij is dat de koppeling met het elektrisch koken slechts door één bewoner benoemd is en er onder andere bewoners juist het gevoel is dat de verbouwing van boven zou worden opgelegd. Het veronderstelde draagvlak onder de bewoners komt in de eigen verhalen van de bewoners niet naar voren. Hoewel de twee aanpassingen (elektrisch koken en helemaal aardgasvrij) vanuit de energietransitie duidelijk aan elkaar te koppelen zijn is de impact hiervan op het wonen (overlast van werkzaamheden en ruimtebeslag) heel verschillend. Bovendien wordt de energietransitie of duurzaamheid slechts door een enkele bewoner benoemd. Een van de medewerkers geeft aan dat de overgang naar elektrisch koken ook een veel duidelijkere meerwaarde had voor de bewoners, terwijl de warmtepomp een complexer,

technisch verhaal is met een minder duidelijke opbrengst voor de bewoners.

**“Toen was het voordeel bij elektrisch koken zichtbaar groter en meteen gewin in portemonnee. Gasmeter weg, dat scheelt vastrecht. Elektrisch koken, dat doet iets met je veiligheidsgevoel. Je kreeg er een kookplaat voor terug. Bij voorstel van nu is dat niet zo inzichtelijk te maken van wat dat scheelt.”**

De medewerkers geven aan dit in het vervolg anders aan te pakken, het draagvlak altijd te onderzoeken door bewoners eerder te betrekken.

**“[volgende keer] niet alleen informeren [...] maar luisteren naar wat er onder de bewoners speelt”.**

Een andere manier om het draagvlak te vergroten die wordt genoemd is, waar mogelijk, het combineren van de installatie van een warmtepomp in een totaalpakket met meer zichtbare bouwkundige maatregelen zoals dubbel glas of dakisolatie.

**HET IS ESSENTIEEL HET DRAAGVLAK ONDER DE BEWONERS VOOR EEN WARMTEPOMP TIJDIG EN GOED TE ONDERZOEKEN. EEN EERDERE WENS VOOR BIJVOORBEELD ELEKTRISCH KOKEN BLIJKT GEEN GARANTIE VOOR STEUN VOOR HET VERDER AARDGASVRIJ MAKEN VAN DE WONING.**

#### **Proces**

De medewerkers geven aan dat ze merken dat een deel van de bezorgdheid zit in zaken die geen betrekking hebben op de warmtepomp, bijvoorbeeld dat er sprake is van een breder wantrouwen richting Talis waarbij de corporatie wordt gezien als ‘verlengstuk van de overheid’ of dat er bijvoorbeeld onvrede over achterstallig onderhoud speelt. Soms zijn deze vragen en zorgen

op te lossen na een gesprek met de wijkbeheerder met het ophelderen van vragen of het oplossen van praktische bezwaren zoals het verplaatsen van een kraantje. Hierbij wordt ingezet op maatwerk. Zo is de wijkbeheerder langs geweest bij bewoners om vragen en bezwaren rondom het aardgasvrijtraject te bespreken. Daarnaast gaf het installatiebedrijf een presentatie bij één van de informatiebijeenkomsten. Maar in sommige gevallen zijn deze zorgen of het wantrouwen niet weg te nemen. De medewerkers spreken hier van het ‘loskoppelen’ van deze bezwaren van het warmtepomp aanbod.

**“Dan vraag ik om dat los te koppelen en noem de voordelen op van de warmtepomp”**

Hierbij wordt veel aandacht besteed aan de technische details. Zo is er veel tijd gestoken in het selecteren van de beste warmtepomp en de kwaliteit van de gekozen warmtepomp wordt meerdere keren benadrukt, de eerder genoemde ‘Mercedes onder de warmtepompen’. Zo is hierbij in reactie op de zorgen van de bewoners onder andere voor een heel stille variant gekozen. Echter het meest concrete bezwaar dat blijft opdoemen is de grootte van de warmtepomp. Zorgen over de kwaliteit of functionaliteit van de warmtepomp worden door de bewoners zelf nauwelijks benoemd tijdens de gesprekken.

**Medewerker “[De warmtepomp] die wij zouden aanbieden is de Mercedes onder de warmtepompen..”  
Collega “.ja maar wel met de grootte van een Amerikaanse koelkast”**

Een vraag die hierbij door één van de medewerker gesteld wordt is hoever je kunt gaan in het oplossen van deze onderliggende zorgen, in hoeverre dit onderdeel is van de voorliggende renovatie. Maar

wat opvalt is dat er heel hard gewerkt wordt om op de zorgen in te gaan maar dat de oplossingen daarbij niet voldoende raken aan de onderliggende zorgen. Zo bleek de opruimdag voor verschillende bewoners letterlijk en figuurlijk ruimte te geven in de flat én in het nadenken over de werkzaamheden. Verschillende bewoners gaven na de opruimdag aan dat 'als ze dat geweten hadden' toch voor hadden willen stemmen. Het is dus belangrijk om regelmatig en tijdig onderliggende zorgen op te halen, hierbij zouden sociale en indien nodig ook partners in de (geestelijke) gezondheidszorg en welzijn betrokken kunnen worden.

**DE AARDGASVRIJ-TRANSITIE IS NIET LOS TE ZIEN VAN ALLEDAAGSE ZORGEN VAN BEWONERS. HET IS BELANGRIJK OM DAAR REKENING MEE TE HOUDEN IN EEN AARDGASVRIJ TRAJECT.**

**Maatwerk**

Uit de focusgroep met de medewerkers komt naar voren dat zij in de planningsfase heel druk bezig zijn geweest met het uitwerken van het voorstel en het zoeken naar de best passende oplossing. Er is veel werk gestoken in het zoeken van de beste warmtepomp en de optimale inpassing in huis, o.a. met zonnepanelen om de warmtepomp op te laten draaien en afwegingen over aanleg van de ventilatiekanalen in het huis, met het oog op de betaalbaarheid voor de bewoners en het beperken van de hinder. Hierover wordt wanneer mogelijk gecommuniceerd, zo wordt er op verzoek van de klankbordgroep bijvoorbeeld een extra folder met technische specificaties van de warmtepomp verspreid onder de bewoners. Maar omdat veel nog in ontwikkeling is kunnen er in de planningsfase nog geen concrete afspraken gemaakt worden over vragen rond de uitvoeringsfase. Zoals blijkt uit de verhalen van de bewoners is het onderscheid tussen de plan- en uitvoeringsfase voor hen niet zo vanzelfsprekend, omdat het juist de zorgen over de uitvoering waren die voor een deel van de bewoners zorgen in de planningsfase veroorzaakte. De medewerkers verwijzen hierbij naar maatwerkafspraken die later in het traject gemaakt kunnen worden, maar geven ook aan dat sommige bewoners niet voldoende vertrouwen op die belofte, dat zij graag garanties van tevoren willen terwijl zij die niet kunnen geven.

**"Mensen willen van tevoren garanties, die kunnen we niet geven. ... Daar zit wantrouwen aan de voorkant. Daar zit spanning op. .. Ze wilden gewoon garanties hebben aan de voorkant en die konden we niet geven"**

**Rolopvattingen**

In de focusgroep komen de verschillende rollen naar voren. Zo geeft één van de medewerkers aan dat hij zich in de gesprekken met bewoners zo neutraal mogelijk opstelde en slechts probeerde vragen op te helderen of het project verder toe te lichten, terwijl Talis zich heeft gecommitteerd aan landelijke afspraken om alle woningen voor 2050 CO2-neutraal en aardgasvrij te maken. Hier wordt zichtbaar dat er binnen één team verschillende rollen en belangen spelen en dat dit niet altijd duidelijk zichtbaar is voor elkaar.

**"[maakt uit] voor mij, hoe ik langs de deuren ga. Als belang duidelijker was geweest had ik mensen anders benaderd. Nu ga ik blanco. Niet overtuigen maar meer aandacht voor bezwaren"**

**BINNEN HET TALIS-TEAM SPELEN VERSCHILLENDE ROLLEN EN BELANGEN TEN OPZICHTE VAN HET AARDGASVRIJTRAJECT.**

"De Mercedes onder de warmtepompen"

"Machinekamer"

"Misschien was ik wel half doof... Ik had me zo vastgebeten in 'ik wil geen rotzooi in huis'"

"Dat ging dus helemaal niet over het plan, het plan aardgasvrij. Gaat dus gewoon over wat 'rommel'"

"Mensen vertrouwden het niet meer. Op een gegeven moment hebben mensen een beslissing genomen"

"Ja nu achteraf denk ik, dan het het net zo goed gekund. Dus ik ben niet obstinaat van ik wil niet maar ik wilde gewoon geen rommel. Maar die rommel is nu weg."

"Mensen willen van tevoren garanties, die kunnen we niet geven. ...Daar zit wantrouwen aan de voorkant. Daar zit spanning op. ...Ze wilden gewoon garanties hebben aan de voorkant en die konden we niet geven"

"Kunnen die warmtepompen niet ergens anders? ...over 10 jaar zullen ze wel kleiner zijn laten ze dan maar terugkomen"

## 5. CONCLUSIES

The background features a series of parallel, curved lines in shades of green and blue, creating a sense of depth and movement. A grid of darker green lines is overlaid on the lighter green background, forming a pattern of small, diamond-shaped cells. The overall effect is a dynamic, layered composition.

Het onderzoek toont de verschillende betekenissen die bewoners en Talis medewerkers geven aan het aardgasvrijtraject. Over het algemeen zijn de bewoners tevreden over hun woning en het contact met Talis, desondanks lopen de belevingen rondom het aardgasvrijtraject uiteen. Waar de bewoners gericht zijn op de impact op het wonen (met name de geanticiperde onrust van de werkzaamheden en het leegruimen en inleveren van de bergruimte voor het plaatsen van de warmtepomp) zijn de medewerkers gericht op de uitkomsten van de renovatie en de technische inpassingen (ook omdat draagvlak voor de maatregelen verondersteld werd op basis van een ingreep). Overlast wordt door medewerkers als tijdelijk gezien ten bate van een verduurzaming en modernisering van de woning, terwijl de overlast op korte termijn voor de bewoners juist niet losgekoppeld wordt en het profijt van de renovatie voor veel bewoners abstract en moeilijk voorstelbaar blijft.

Er is door de Talis medewerkers veel werk verzet om tot het best mogelijke voorstel voor het aardgasvrijtraject te komen maar dit sloot soms onvoldoende aan op de (onderliggende) zorgen van bewoners. *'Als ik dat had geweten'* verwijst naast de feitelijke informatie vooral naar het goed 'verstaan' van elkaar en van de aannames, drijfveren en zorgen die er spelen. Dit illustreert het belang van het combineren van een technische en welzijnsaanpak vanaf het begin van het traject om goed aan te kunnen sluiten op wat er speelt bij bewoners en naast de materiële en technische zaken in het traject ook aandacht te hebben voor andere aspecten, zoals de impact op het wonen. Een persoonlijke benadering is hierbij van groot belang, al dan niet in samenwerking met partners in de (geestelijke) gezondheidszorg en welzijn. Maar ook een concrete activiteit als een collectieve opruimdag raakt dit sociale aspect, mits deze (ook) aan het begin van een traject wordt georganiseerd. Dit soort activiteiten kan helpen een integrale aanpak vorm te geven waarin letterlijk en figuurlijk ruimte wordt gemaakt voor het aardgasvrijtraject in de dagelijkse levens van bewoners.

Zowel uit dit onderzoek maar ook uit de literatuur kan geconcludeerd worden dat het voor woningcorporaties een ingewikkelde opgave is om

hun sociale huurwoningen van het gas af te krijgen. Juist hier komen vaak meerdere levensproblemen samen: een kleine woning, meer kwetsbare bewoners die over minder coping strategieën beschikken om met veranderingen om te gaan en een wantrouwen naar de overheid waarbij de corporatie wordt gezien als verlengstuk van die overheid. Dit vraagt dan ook om actie op meerdere niveaus:

### Op het niveau van de bewoner

Leer de bewoners goed kennen, wees daarin authentiek en empathisch en sluit aan bij de motivatie en zorgen van de bewoners. Dit betekent dat er vanaf de eerste stappen in de verkenningsfase aansluiting gezocht moet worden bij de betekenisgeving van de bewoners.

Dit biedt een integraal perspectief op de aardgasvrijtransitie waarin naast de technische en financiële aspecten bijvoorbeeld ook zorgen rondom 'gedoe' bij de werkzaamheden of de impact op de leefruimte een rol kunnen krijgen in de aanpak. Zo worden bewoners actief betrokken en kan er vanaf het begin van het traject gezocht worden naar passende oplossing.



- Betrek bewoners vanaf het begin van het proces, wat betekent de aardgasvrijtransitie (praktisch) voor hen, en hoe kan hier op worden aangesloten?
- Deze aanpak start met individuele gesprekken. Indien nodig kan hierin worden samengewerkt met partners in de (geestelijke) gezondheidszorg en welzijn
- Plenaire bijeenkomsten kunnen later in het proces nuttig zijn om concrete en praktische informatie over de uitvoering te delen, maar zijn minder geschikt om individuele zorgen op te halen en te adresseren

**Leestip** HAN (2023) **Meer dan steen alleen**. Een handreiking van sociaal verbinden in de buurt tijdens renovatie over o.a. integrale aanpak en huisbezoeken

### Op het niveau van de organisatie

Dit vraagt dat medewerkers onderling goed weten waarvoor ze staan opgesteld en wat ieders belang is in het grotere doel. Er moet ruimte zijn voor de

medewerkers om daarin te kunnen doen wat nodig is. Dat vraagt in de planning dat naast de technische uitvoering er vanaf het begin van het proces ook tijd en ruimte beschikbaar zijn voor het signaleren van praktische belemmeringen, financiële, lichamelijke en/of psychosociale zorgen en daarop adequaat te anticiperen.



- Doel en rollen goed afstemmen binnen het team
- Creëer vanaf het begin van het proces 'speelruimte' om aan te sluiten op motivatie en zorgen bewoners
- Het is geen lineair proces van voorbereiding en uitvoering maar vergt regelmatige afstemming, bijvoorbeeld om vertrouwen te creëren over maatwerkafspraken

**Leestip** TNO (2020) [Aardgasvrij wonen en de rol van de bewoner](#) en PBL (2023) [Betrokken burgers over klantreis en burgerbetrokkenheid](#)



# LITERATUUR

- Aliander (2019) Eindrapportage Project Beïnvloeding Gezinspraak. Project BeGin (Beïvloeding Gezinspraak).
- Baarda, B. Bakker, E., Fischer, T., Julsing, M. Peters, V., Velden, van der, T. & Boullart, A. (2021) Basisboek Kwalitatief onderzoek. Noordhof.
- Borsboom, W. (2016). Bewonerservaringen en meetresultaten uit nul op de meter woningen in Heerhugowaard (BAM). [energielinq.nl](http://energielinq.nl).
- Jansen, E., Pijpers, R., & de Kam, G. (2018). Expanding Capabilities in Integrated Service Areas (ISAs) As Communities of Care: A Study of Dutch Older Adults' Narratives on the Life They Have Reason to Value. *Journal of Human Development and Capabilities*, 19(2), 232-248. <https://doi.org/10.1080/19452829.2017.1411895>
- Klösters, M, Koning, N. de, Dreijink, L., Tigchelaar, C., Bijvoet, J. & Kooger, R. (2020) Samenwerken in de wijkaanpak: Ervaringen met bewonersparticipatie in acht proeftuinen aardgasvrije wijken. TNO. Geraadpleegd via <https://publications.tno.nl/publication/34637809/mfRxWB/TNO-2020-P12094.pdf>
- Kooger, R., Koning, N. de, Tigchelaar, C., Wal, A. van der, Roelofs, M., & Slingerland, S. (2023). De klantreis compleet: Bewonerservaringen met de uitvoeringsfase van aardgasvrije wijken. TNO <https://resolver.tno.nl/uuid:2c034141-29ad-48e7-88b4-c7d56afef9e8>
- Ministerie van Economische zaken en Klimaat (2019, juni 28). Klimaatakkoord–Publicatie–Klimaatakkoord [Publicatie]. Ministerie van Economische Zaken en Klimaat. <https://www.klimaatakkoord.nl/documenten/publicaties/2019/06/28/klimaatakkoord>
- Nieman Raadgevende Ingenieurs en Milieu Centraal (2018) Verkenning tool aardgasvrije bestaande woningen. Den Haag: RVO.
- Roodenrijs, J., Kraaijeveld, L., Haverkamp, T., Merkus, S., Veen, M. van der & Heijden, M. van der (2019) Wonen zonder aardgas. Oranje Energie. Geraadpleegd via <https://www.tertiem.nl/wp-content/uploads/2020/04/Wonen-zonder-aardgas-ex.-bijlagen.pdf>
- RVO (2022) Aardgasvrije gebouwde omgeving: de realisatie en beïnvloedende factoren. RVO.
- Shove, E. (2010). Beyond the ABC: climate change policy and theories of social change. *Environment and planning A*, 42(6), 1273-1285.

# BIJLAGEN

## BIJLAGE I INFORMATIEBRIEF

Beste bewoner(s),

De Hogeschool Arnhem-Nijmegen (HAN) gaat in opdracht van Talis onderzoek doen. De onderzoekers zijn erg benieuwd naar uw mening over aardgasvrije woningen. In deze brief leggen we uit wat het onderzoek inhoudt en nodigen wij u uit hieraan mee te werken.

### We willen leren

Zoals u weet heeft Talis vorig jaar alle bewoners van de Buffelstraat het voorstel gedaan om de woningen van uw appartementencomplex aardgasvrij te gaan maken. Uit de peiling is gebleken dat er te weinig steun was voor het voorstel. Daarom wordt het geplande onderhoudstraject zonder de stap naar aardgasvrij uitgevoerd. We willen begrijpen wat uw overwegingen bij het maken van uw keuze waren. Deze inzichten nemen wij graag mee in andere projecten in de toekomst. Uiterlijk in het jaar 2050 moeten namelijk alle woningen in Nederland aardgasvrij zijn. We weten nog niet precies hoe we dit voor elkaar gaan krijgen. Wij willen daarom van deze ervaring in de Buffelstraat leren. Wij willen uw mening horen. Uw ideeën zijn erg belangrijk voor de onderzoekers en voor Talis.

### Wat de onderzoekers gaan doen

De onderzoekers, Karin Landsbergen en Ilona van Breugel van de HAN, gaan met u in gesprek. Wat is voor u belangrijk om ergens fijn te kunnen wonen? Hoe denkt u over verduurzaming, zoals het aardgasvrij maken van uw woning? Wat zou de rol van Talis hierbij volgens u kunnen zijn? Alles wat u met ze deelt is anoniem. Talis krijgt niet te horen wie wat heeft gezegd.

Op woensdag 27 maart organiseren de onderzoekers een groepsgesprek waar we u graag voor uitnodigen. Afhankelijk van het aantal aanmeldingen wordt de precieze tijd en locatie nog bevestigd, maar het zal in ieder geval op een locatie in de buurt zijn. Het gesprek vindt (in principe) overdag plaats.

### Doet u mee?

U kunt zich voor het onderzoek aanmelden door een e-mail te sturen aan ..... Als u liever belt kunt u telefonisch contact opnemen met... op woensdag 6 of donderdag 7 maart.

De onderzoekers horen graag *uiterlijk 12 maart* of u interesse heeft om deel te nemen aan het onderzoek. Wilt u nu al wat meer weten over de onderzoekers? In de bijlage stellen Karin en Ilona zich graag aan u voor.

Met vriendelijke groet,

Kim Kerckhoffs

Beleidsadviseur duurzaamheid

## EVEN VOORSTELLEN

Wij zijn Karin Landsbergen en Ilona van Breugel. Wij zijn onderzoekers van de onderzoeksgroep "Sociale Duurzame Praktijken" van Hogeschool van Arnhem en Nijmegen (HAN).

Hier houden we ons bezig met mensen en veranderingen in hun directe leefomgeving die te maken hebben met duurzaamheid. Talis heeft ons gevraagd om te onderzoeken wat voor u als bewoner(s) van de Buffelstraat belangrijke overwegingen waren bij het voorstel uit 2023. Daarin vroegen zij u een keuze te maken over het aardgasvrij maken van uw woning. Met het onderzoek willen we beter begrijpen wat de bewoners van Talis belangrijk vinden en hiervan te leren voor toekomstige trajecten.

Wij hopen dat u mee wilt werken aan het onderzoek en dat we u binnenkort mogen ontmoeten!

Voor meer achtergrond over ons en onze onderzoeksgroep op de HAN, zie:

<https://www.han.nl/onderzoek/lectoraten/sociale-duurzame-praktijken/>



Karin Landsbergen



Ilona van Breugel

## BIJLAGE II TOESTEMMINGSFORMULIER

Informatiebrief: onderzoek Evaluatie Buffelstraat



### Doe je mee?

Hallo, wij zijn Karin Landsbergen en Ilona van Breugel, onderzoekers aan de HAN. Wij doen in opdracht van Talis onderzoek naar de steun voor het aardgasvrij maken van de woningen aan de Buffelstraat en wij zijn heel benieuwd naar uw mening!

Wil jij helpen door mee te doen aan dit onderzoek? In deze brief kun je lezen wat meedoen voor jou betekent. Besluit je om mee te doen? Dan moet je hiervoor toestemming geven via een toestemmingsverklaring. Je vindt deze aan het einde van deze brief.



### Waarom dit onderzoek?

Zoals u weet heeft Talis vorig jaar alle bewoners van de Buffelstraat het voorstel gedaan om de woningen van uw appartementencomplex aardgasvrij te gaan maken. Uit de peiling is toen gebleken dat er te weinig steun was voor het voorstel. Zodoende zal het geplande onderhoudstraject zonder de stap naar aardgasvrij worden uitgevoerd. We willen begrijpen wat uw overwegingen hierbij waren. Deze inzichten nemen wij graag mee in andere projecten in de toekomst.

Wat is voor u belangrijk om ergens fijn te kunnen wonen? Hoe denkt u over verduurzaming, zoals het aardgasvrij maken van uw woning? Wat zou de rol van Talis hierbij volgens u kunnen zijn?



### Wat moet je doen als je meedoet?

- We voeren een individueel gesprek met u over het wonen aan de Buffelstraat en wat u vindt van het aardgasvrij maken van uw woning
- Het gesprek wordt door een van de onderzoekers afgenomen (Karin Landsbergen of Ilona van Breugel)
- Het gesprek duurt een half uur tot een uur
- Alle informatie wordt anoniem verwerkt, er wordt dus geen herkenbare informatie gedeeld met Talis of andere mensen
- Als bedankje voor uw deelname nemen we een chocolaatje mee!



### Wat als je niet wilt meedoen of wilt stoppen?

**Meedoen is vrijwillig.** Je kiest dus zelf of je wel of niet meedoet.

**Als je niet wilt meedoen, dan hoef je verder niets te doen.** Je hoeft niet te vertellen waarom je niet wilt meedoen. Je hoeft ook niets te tekenen.

**Als je meedoet, kun je altijd stoppen met het onderzoek.** Je hoeft dan niet te vertellen waarom je wilt stoppen. Is het onderzoek nog niet begonnen? Dan verwijderen wij de gegevens die wij al van je hebben. Stop je tijdens het onderzoek? Wij gebruiken de tot dat moment verzamelde gegevens dan nog wel in het onderzoek, tenzij u anders aangeeft.



### Wat gebeurt er met de verzamelde gegevens?

Je doet **anoniem** aan het onderzoek mee. Er wordt dus niet gevraagd naar persoonlijke informatie zoals jouw naam. Dit betekent dat er geen gegevens worden verzameld waardoor je herkenbaar kan zijn.

We vragen wel naar je geboortjaar, maar dat wordt alleen gebruikt om een beeld te krijgen van de leeftijdsopbouw van alle mensen die we gesproken hebben.

We bewaren deze **anonieme** gegevens 10 jaar op de beveiligde server van de HAN. Alleen het onderzoeksteam kan bij deze gegevens komen.

De resultaten van het onderzoek worden gepubliceerd. Als je daarover bericht wilt ontvangen, kun je dat aangegeven op de toestemmingsverklaring.



### Vragen en aanmelden

Heb je vragen over het onderzoek of wil je je aanmelden? Hieronder vind je de contactgegevens:



[Redacted email address]



[Redacted phone number]



### Hoe nu verder? Jouw beslissing

**Als je wilt meedoen, moet je de toestemmingsverklaring invullen en ondertekenen.** Je vindt de toestemmingsverklaring hieronder.

## Toestemmingsverklaring Evaluatie Buffelstraat

### Toestemming geven: meedoen aan onderzoek

- ✓ Ik heb de informatiebrief gelezen en weet waar dit onderzoek voor is en wat ik ga doen.
- ✓ Ik weet welke gegevens worden verzameld en hoe ze worden bewaard.
- ✓ Ik geef toestemming aan de onderzoeker om deze gegevens te verzamelen, verwerken en veilig te bewaren.
- ✓ Ik kies er zelf voor om mee te doen aan dit onderzoek. Ik weet dat ik op elk moment kan stoppen met het onderzoek. Ik weet ook wat er gebeurt met de gegevens als ik stop.

### Toestemming geven: verwerken persoonsgegevens

- ✓ Ik weet welke persoonsgegevens van mij worden verzameld, wat ermee wordt gedaan en hoe ze veilig worden bewaard.
- ✓ Ik geef toestemming aan de onderzoeker om mijn persoonsgegevens te verwerken zoals aangegeven in de informatiebrief.

### Aanvullende toestemming geven

	Ja	Nee
Ik geef toestemming om een geluidsopname van mij te laten maken.		
Ik wil graag op de hoogte worden gehouden van het onderzoek.		

*\* Je kunt deze persoonsgegevens inzien, aanpassen, opvragen of laten verwijderen. Neem daarvoor contact op met de onderzoeker.*

**Naam deelnemer:**

**Datum:**

**Handtekening:**

**Naam (uitvoerend) onderzoeker:**

## BIJLAGE III AANVULLEND LITERATUURONDERZOEK BETREKKEN VAN OUDEREN

De Buffelstraat is een voormalig seniorencomplex en er wonen nog veel mensen die de 70 jaar gepasseerd zijn. Hoewel uit de stemming Aardgasvrij niet kon worden geconcludeerd dat ouderen significant vaker voor dan wel tegen hadden gestemd, lijken de zorgen van ouderen met betrekking tot dit soort trajecten specifieke aandacht te behoeven. Vanuit Talis kwam daarom de vraag of naast het ophalen van inzichten uit het traject Buffelstraat-Aardgasvrij aanbevelingen zouden kunnen worden geformuleerd met betrekking tot communiceren met de oudere bewoner. Om ouderen te betrekken is het uiteraard een eerste stap om adequaat met ouderen te kunnen communiceren, om werkelijk af te kunnen stemmen. Als het gaat om communiceren met ouderen zijn er een aantal basistips te noemen:

### *Basistips communicatie met ouderen*

1. Spreek langzaam en duidelijk
2. Maak oogcontact
3. Gebruik visuele hulpmiddelen
4. Vermijd afleidingen
5. Wees geduldig en respectvol
6. Stel vragen en luister actief

Als het gaat om *communicatie met ouderen met een andere culturele achtergrond* geldt bovendien:

1. Wees flexibel en open-minded
2. Creëer begrip voor culturele verschillen
3. Vermijd stereotypen en vooroordelen
4. Gebruik jouw empathisch vermogen
5. Projecteer je eigen culturele waarden niet (teveel) op anderen

### LEESTIPS

- *"Spreken is zilver, vragen is goud"* van Aagje van der Vossen & Marja Havermans. Zij vertellen hierin uitgebreid hoe je goed in gesprek kunt gaan met ouderen. De leeftijdsgroep 'ouderen' is in dit boek heel breed en divers. Het boek speelt daarop in met dialoogvormen voor jongere of oudere ouderen. Met tientallen tips en aanwijzingen voor boeiende gesprekken die je één op één of in een groep kunt voeren. Zij geven onder meer aan dat eenvoud voor een gesprek van belang is en je dus korte, directe eenvoudige vragen moet stellen. En om het dan bij die eenvoudige vraag te houden en om dan rustig te wachten tot de ander begint met antwoorden
- *"Respectvol communiceren"* van Louis Heylen. Dit boek gaat om ouderen met een normaal verouderingsproces of die bovendien nog door extra beperkingen worden getekend. Ook communicatie met ouderen met dementie, verwardheid, een niet-aangeboren hersenletsel, gehoor- en gezichtsstoornissen komen aan bod. En door de toenemende technologische mogelijkheden en de diversiteit in de samenleving zijn digitaal communiceren, communiceren met ouderen met een anderstalige achtergrond en laaggeletterdheid en ondersteunde communicatie evenzeer aan de orde.
- *"Interculturele communicatie. Van ontkenning tot wederzijdse integratie"* door Carlos Nunez & Raya Nunez-Mahdi
- *"Effectieve Interculturele Communicatie. Theorie, methode en praktijk"* door David Pinto

### BASISHOUDING COMMUNICEREN MET OUDEREN

Bovenstaande tips lijken waarschijnlijk heel logisch, desondanks worden die in de dagelijkse (snelle) praktijk vaak vergeten. De neiging kan bestaan om, zeker als een antwoord voor het gevoel erg lang op zich laat wachten, in te gaan vullen en de ander te gaan 'helpen' bij het formuleren van een reactie. Voor veel mensen maar zeker ook voor professionals die doelen willen of moeten halen, is het lastig om 'op de handen te blijven

zitten' en 'om niets te doen'. De meesten staan tijdens hun werk in de 'actiestand'. Dus vraagt communicatie met ouderen vooral ook om een andere 'stand', om een houding die om rust en aandacht en dus wat extra tijd vraagt. Het vraagt werkelijk geduld om niet naar een zelfbedachte oplossing toe te hollen (Baart, A, 2024). Het is aan ieder voor zich hoe hij of zij ervoor kan zorgen om echt met volle aandacht en rust zo'n gesprek in te gaan. Wat ieders individuele methode ook is, het vraagt in ieder geval om bewustwording van de noodzaak tot vertragen, eigenlijk altijd als je echt wilt aansluiten en afstemmen op een ander, maar zeker in contact met ouderen.

#### **LEESTIP 'VERTRAGEN'**

- "Praktijkboek Presentie", door Elly Beurskens, Marije van der Linde en Andries Baart. Bij presentie draait het om het scheppen van rechtvaardige en liefdevolle menselijke verhoudingen. De presentiebenadering streeft ernaar om 'er te zijn met en voor' hen die zijn aangewezen op professionele hulp en steun.





**OPEN UP**  
**NEW** **HAN\_**UNIVERSITY  
**OF APPLIED SCIENCES**  
**HORIZONS.**