Procesaanpak gespikkeld bezit Tilburg

HET pon | telos

Financieel mogelijk gemaakt door:

Colofon

Auteurs
dr. Susanne Agterbosch
Bianca Koomen MSc

Met dank aan
Stichting Zet (www.wijzijnzet.nl)
Nicolaas' Participaties (www.nicolaasparticipaties.nl)

Foto omslag
Sam ten Thije

Opmaak
Stan ten Thije

Datum
Februari 2021

© 2021 Het PON & Telos
Het auteursrecht van deze publicatie berust bij Het PON & Telos. Gehele of gedeeltelijke overname van teksten is toegestaan, mits daarbij de bron wordt vermeld. Vermenigvuldiging en publicatie in een andere vorm dan dit rapport is slechts toegestaan na schriftelijke toestemming van Het PON & Telos . Hoewel deze publicatie met de grootst mogelijke zorg is samengesteld, kan het PON geen enkele aansprakelijkheid aanvaarden voor eventuele fouten.

Meer informatie
www.hetpon-telos.nl

Gespikkeld bezit Tilburg

Opgave

In het woonconvenant 2020-2025 tussen de gemeente Tilburg en de Tilburgse woningcorporaties WonenBreburg, TBV Wonen en Tiwos staat het verduurzamen van bouwblokken waarin zowel corporaties als particulieren woning(en) bezitten als aandachtspunt opgenomen, het zogenoemde gespikkeld bezit. Wanneer de huurwoningen in deze bouwblokken worden gerenoveerd en verduurzaamd, heeft het zowel vanuit het oogpunt van de energietransitie als maatschappelijk gezien meerwaarde om de particuliere woningen tussen de te renoveren huurwoningen te betrekken bij de collectieve aanpak. Daarmee kan de architectonische en stedenbouwkundige eenheid in het straatbeeld worden behouden, en het voorkomt sociaal-economische tweedeling op het niveau van de straat of buurt. Immers, de particuliere woningen zien er na renovatie hetzelfde uit als de omliggende huurwoningen en vormen dan, als de huurwoningen bijvoorbeeld met het vernieuwen van de buitenschil worden opgewaardeerd, niet de 'lelijke eendjes' van de straat. Ook voor de particuliere woningeigenaren is het interessant. Door mee te doen met de renovatie behouden de particuliere woningen hun waarde (achterstallig onderhoud en lage Energielabels verlagen de taxatiewaarde). Daarnaast draagt de renovatie bij aan het comfort van de woning en leidt het mogelijk tot een verlaging van de maandelijkse energielasten. Echter, de particuliere woningeigenaren dienen wel zelf te investeren op het moment dat de collectieve renovatie plaatsvindt vanuit de woningcorporatie. En zij beschikken lang niet altijd over de financiële middelen om dat te doen. Bovendien hebben zij behoefte aan zeggenschap in planning en uitvoering, zodat het verduurzamen voor hen betaal- en behapbaar blijft.

Het meenemen van gespikkeld bezit is een opgave, die met zekerheid een rol gaat spelen in de ontwikkeling van de Transitievisie Warmte (uiterlijk 2021) en vooral de uitvoering daarvan op wijkniveau (via bijvoorbeeld Wijkuitvoeringsplannen vanaf 2021). Tegelijkertijd, het speelt nu ook al: in grootschalige reguliere renovatie- of onderhoudsprojecten, waartoe woningcorporaties al besloten hebben. Projecten die de komende paar jaar op de rol staan en waar particuliere grondgebonden woningen onderdeel van zijn. Deze renovatie- en onderhoudsprojecten zijn soms onderdeel van een integrale of sectorale (duurzame) wijkvernieuwing, maar staan soms ook op zichzelf.

WARMTETRANSITIE – NAAR OPLOSSINGEN OP WIJKNIVEAU

Gemeenten hebben via de afspraken in het Interbestuurlijk Programma (2018) en het Klimaatakkoord (2019) een belangrijke proces-regisserende rol gekregen in de verduurzaming van de gebouwde omgeving. Iedere gemeente ontwikkelt in samenwerking met lokale partners en inwoners een Transitievisie Warmte, die uiterlijk in 2021 moet zijn vastgesteld. In de Transitievisie Warmte komt te staan wanneer welke wijk verduurzaamd wordt en welke duurzame alternatieven er mogelijk zijn. Per wijk wordt bepaald wat de beste verduurzamingsaanpak is: Wat is het beste financiële alternatief en welke maatregelen zijn daarvoor nodig? Het gaat dan om het reduceren van de warmtevraag van de woning (isoleren) en om de keuze tussen warmtenetten, warmtepompen, duurzaam gas of volledig elektrisch. Ook in de uitvoering van de wijkgerichte verduurzamingsaanpakken hebben gemeenten als proces-regisseur een belangrijke rol. Ze hebben daarbij rekening te houden met de impact op bewoners: Welke mogelijkheden krijgen zij om mee te doen? Van welke financieringsmogelijkheden kunnen zijn gebruik maken? En hoe zorg te dragen voor inwoners met beperkte financiële mogelijkheden?

Naast de gemeenten zijn er andere partijen die een belangrijke rol spelen, zoals netbeheerders, warmtebedrijven, bouw- en installatiebedrijven, mede-overheden en maatschappelijke organisaties. Ook van woningcorporaties wordt veel verwacht. Vanuit de enigszins gesimplificeerde aanname dat zij hun woningvoorraad met een redelijk gestandaardiseerde aanpak kunnen verduurzamen, hebben zij een sleutelpositie als het gaat om uitvoering en opschaling van de wijkgerichte verduurzamingsaanpak. Deze rol is uitgewerkt in het Startmotorkader: een afspraak tussen 36 corporaties (ondersteund door Aedes) en vijf warmtebedrijven: Eneco, Vattenfall, Ennatuurlijk, Stadsverwarming Purmerend en HVC. Het Startmotorkader kwam tot stand in nauwe samenwerking met de Woonbond, de rijksoverheid, gemeenten en VNG. De ambitie is om 100.000 woningen aardgasvrij of aardgasvrij-ready maken in de komende vier jaar.

Procesaanpak: voor wie, wanneer en hoe

Voor wie

De procesaanpak gespikkeld bezit is bedoeld voor de gemeente Tilburg en de Tilburgse woningcorporaties. De aanpak brengt in beeld welke stappen zij moeten nemen om de kans te vergroten dat particuliere woningeigenaren in een voormalige corporatiewoning kunnen en willen meedoen met een renovatie- of onderhoudsaanpak van een woningcorporatie. Uiteraard spelen ook andere partijen een rol in de verduurzamingsopgave gespikkeld bezit. De focus in de procesaanpak ligt echter op de benodigde samenwerking tussen de gemeente en de woningcorporatie(s) bij het meenemen van particuliere (grondgebonden) eengezinswoningen.

Wanneer

De procesaanpak gespikkeld bezit vormt de basis voor het programmatisch vormgeven van samenwerking bij het meenemen van particuliere (grondgebonden) eensgezinswoningen binnen renovatie- of onderhoudsprojecten, waartoe de woningcorporaties al besloten hebben. Het gaat dan om projecten die de komende paar jaar op de rol staan: grootschalige renovaties op blokniveau, al dan niet als onderdeel van een bredere wijkaanpak. Met de procesaanpak kan situationeel per renovatie- of onderhoudsproject worden afgewogen of de procesaanpak wordt toegepast en de samenwerking worden vormgegeven. Hoe die samenwerking er uitziet zal per project verschillen en is afhankelijk van de lokale context en omstandigheden.

Hoe

De procesaanpak bestaat uit vijf samenhangende en in de tijd overlappende bouwstenen. Per bouwsteen worden doel, inzichten en aandachtspunten beschreven. Ook bevat elke bouwsteen een checklist op basis waarvan de gemeente en de woningcorporatie(s) verantwoordelijkheden, rolverdeling en acties kunnen vastleggen: de noodzakelijke ingrediënten voor het gezamenlijke proces. Verder zijn per bouwsteen ondersteunende tools en materialen beschikbaar. Deze zijn ontwikkeld in een eerder pilotproject gespikkeld bezit in de Abdijbuurt (zie bijlage B – Totstandkoming van de procesaanpak).

BOUWSTENEN PROCESAANPAK

HET BESLISPROCES

Het proces rondom het beslismoment van de particuliere eigenaren over (gedeeltelijke) deelname aan de renovatie.

COMMUNICATIE EN PARTICIPATIE

Het in contact komen en het goede gesprek voeren met de eigenaar-bewoners. En het ondersteunen van de eigenaar-bewoners, bijvoorbeeld middels het aanbieden van (gratis) adviezen (bouwkundig, energetisch en financieel).

SAMENSTELLEN ONDERSTEUNINGSPAKKET

De voorbereiding op en de vormgeving van het ondersteuningspakket inclusief communicatiematerialen, zoals die kunnen worden ingezet tijdens het communicatie, participatie en beslisproces.

ORGANISEREN VAN DE SAMENWERKING

Op basis van de planning van het renovatie- of onderhoudsproces van de woningcorporatie worden de rol- en taakverdeling tussen de gemeente en de woningcorporatie omgezet naar een planning voor de aanpak van gespikkeld bezit.

OPSTARTEN PROCESAANPAK

Het verkrijgen van bestuurlijk mandaat en daarmee de menskracht en de (financiële) middelen voor het meenemen van het gespikkeld bezit in een renovatie- of onderhoudsproces.

01 Opstarten procesaanpak

Doel

Het doel van deze bouwsteen is het verkrijgen van bestuurlijk mandaat en daarmee de menskracht en de middelen voor het meenemen van het gespikkeld bezit in een renovatie- of onderhoudsproces. De gemeente en de woningcorporatie(s) bespreken het ambitieniveau en maken onderling helder welke inspanningen wel en niet geleverd kunnen worden bij het bieden van proces- en financieel-inhoudelijke ondersteuning aan de particuliere woningeigenaren. Op basis daarvan worden budgetten veiliggesteld en kan een projectteam gespikkeld bezit worden vormgegeven. Het projectteam pakt de organisatie van de samenwerking verder op (bouwsteen 2).

1. Ambitieniveau vastleggen

Wat is het doel van de samenwerking, wanneer zijn we tevreden met welke resultaten?

- Afhankelijk van de situatie, bijvoorbeeld bij 70% deelname, 100% deelname (als deelname van particulieren vereist is om technisch gezien tot uitvoering te kunnen komen), of bij deelname door de meest kwetsbare huishoudens? Of gaat de ambitie verder, en is het doel om ook naastgelegen woonblokken met volledig particulier eigendom mee te nemen (bijvoorbeeld in het kader van een wijkgerichte verduurzamingsaanpak)?
- Ligt de focus alleen op het meenemen van de particuliere woningeigenaren in de collectieve verduurzamingsaanpak of is er een ambitie tot ‘dubbele duurzaamheid’: het aanpakken en voorkomen van eventuele andere sociaal-maatschappelijke knelpunten en problematiek (schulden, verwaarlozing, eenzaamheid)?

2. Projectplan opstellen

Afstemmen wat de gemeente en de woningcorporatie elkaar en de eigenaren in deze samenwerking te bieden hebben. Menskracht en (financiële) middelen veiligstellen met oog op (externe) ondersteunings- en advieskosten en eventuele onrendabele renovatietop. Bij het bepalen en organiseren van menskracht en middelen spelen de volgende overwegingen een rol:

- Wat is de status van het project? Is het een pilotproject waarvoor aanvullende financiering beschikbaar is?
- Hoe groot is het collectieve en individuele belang dat de particuliere eigenaren meegaan? (CO2-reductie, aanzien van de straat, cohesie in de buurt, gezondheidsproblemen, woningwaarde etc.)
- In hoeverre zijn het maatregelen die tegelijkertijd collectief genomen moeten worden (technische urgentie)?
- Hoe groot is de investering en de daarbij behorende onrendabele top? Welk deel heeft specifiek betrekking op energetische verbeteringen, welk deel is nodig voor (achterstallig) grootonderhoud?

3. Projectteam samenstellen

Met daarin, afhankelijk van het ambitieniveau, (toegang tot) de volgende kennis en competenties:

- Technische energiekennis / kennis over de energietransitie in de gebouwde omgeving
- Bouwtechnische kennis over de mogelijkheden om een modulair aanbod vorm te geven
- Sociale kennis over de doelgroep en hoe in contact te komen
- Kennis over de samenstelling van de wijk, en capaciteiten en competenties van bewoners
- Kennis over het uitvoeren en begeleiden van een participatief proces
- Kennis van financieringsconstructies
- Kennis van strategisch omgevingsmanagement

Aandachtspunten

Zorg voor gecommitteerde projectteamleden, met binnen het projectteam kennis over en persoonlijke relaties in de wijk, die in staat zijn over de grenzen van het eigen beleidsdomein en opgave heen te kijken en met voldoende mandaat om creatieve oplossingen aan te dragen voor concrete problemen.

Het is van belang dat een onafhankelijk contactpersoon voor de particulieren woningeigenaren aangesteld wordt. Deze contactpersoon maakt onderdeel uit van het projectteam en is het directe aanspreekpunt voor de woningeigenaren. Bij voorkeur is deze contactpersoon lokaal ingebed. Deze persoon werkt vertrouwelijk en onafhankelijk en is in staat de brug te slaan tussen de systeemwereld en de bewonerswereld. Dit kan bijvoorbeeld een welzijns- of opbouwwerker zijn.

Voor het proces en de samenwerking binnen de projectgroep is het van belang dat de privacy van de bewoners voorafgaand aan het proces wordt geborgd. Dat wil zeggen dat er wordt afgesproken en AVG technisch vastgelegd, dat vertrouwelijke informatie (over bijvoorbeeld de bewoners) binnen de projectgroep gedeeld mag en kan worden.

Houd qua budgettering rekening met een langere doorlooptijd dan voorzien in de efficiënte planning van het renovatieproces. Zorg dat projectteamleden langer beschikbaar kunnen zijn, indien nodig. De kans op vertraging is reëel.

Aandachtspunt: financiering (van de onrendabele top)

Financiële overwegingen spelen een belangrijke rol in het beslisproces van eigenaren. Er ontstaat een probleem als de totale investering, qua verduurzaming en (achterstallig) onderhoud aan de woning, niet wordt terugverdiend met de maandelijkse besparing op de energierekening. De maandlasten stijgen dan: vanuit het perspectief van de woningeigenaren is er dan sprake van een onrendabele top. En zelfs al levert de renovatie winst op in de vorm van meer comfort en woningwaarde, voor veel eigenaren met een smalle beurs zal de onrendabele top reden zijn om (nog) niet mee te doen.

Het is daarom belangrijk om na te gaan of er aanvullend op landelijke regelingen, een financiële regeling aangeboden kan worden, die uitgaat van draagkracht en maandlasten van de woningeigenaren (mogelijkheid om de onrendabele top af te dekken).

Aandachtspunt: (strategisch) terug- en verkoopbeleid

Houd rekening met de eventuele wens van woningeigenaren tot het terugverkopen van de woning aan de woningcorporatie. Indien de corporatie bereid is woningen terug te kopen, is het van belang om rekening te houden met het gegeven dat de woningcorporatie niet meer kan betalen dan de bepaalde taxatiewaarde. Zorg in de loop van het proces dat hier snel helder over gecommuniceerd kan worden richting eigenaar-bewoners, door het maximum bedrag van terugkoop vast te stellen. Let wel: soms komt de wens tot een taxatie vanuit woningeigenaren niet voort uit de daadwerkelijke wens om de woning terug te verkopen, maar uit de wens om te weten hoeveel de woning waard is. En wees bewust dat particulieren bij mogelijke terugverkoop veelal primair kijken naar de prijs voor de woning en niet naar het gegeven dat de woning bij tergverkoop gerenoveerd wordt. Zaken als het wooncomfort, een lagere energierekening en het langer (gezond) kunnen blijven wonen in de woning worden dan niet meegewogen. Houd daar in de communicatie rekening mee.

Checklist

Woningcorporaties

1. De gemeente informeren over de verwachte planning van het renovatieproces en de planning van de blokken met gespikkeld bezit daarbinnen. ☐
2. Mate van afhankelijkheid renovatieaanpak van deelname gespikkeld bezit bepalen. ☐
3. Bereidheid om een aannemer(s) te selecteren met (passende) visie op gespikkeld bezit en de bereidheid om een modulair aanbod te ontwikkelen voor particuliere woningeigenaren. ☐
4. Bepalen van het (strategisch) terug- en verkoopbeleid ten aanzien van het gespikkeld bezit binnen het renovatieproject en of de woningcorporatie daarover actief of passief (volgend op een vraag) wil communiceren richting de woningeigenaren. ☐
   - Indien nodig: middelen beschikbaar stellen voor benodigde taxaties.
5. Capaciteit beschikbaar stellen om gedurende de looptijd van het renovatieproces te participeren in het projectteam gespikkeld bezit: ☐
   - Projectleider renovatieproces;
   - Wijkconsulent (bewonerscontact).

Gemeente Tilburg

1. Helderheid over mogelijkheden om eigenaar-bewoners te ondersteunen met: ☐
   - Onafhankelijk contactpersoon voor de eigenaar-bewoners gedurende het renovatieproces;
   - Advieskosten: bouwtechnisch advies, EPA (energetisch advies) en financieel advies (leen- en subsidiemogelijkheden);
   - Legeskosten voor het aanvragen van de omgevingsvergunning;
   - De mogelijkheid tot het inzetten van welzijnswerk.
2. Capaciteit en middelen beschikbaar stellen om gedurende de looptijd van het proces te participeren in het projectteam gespikkeld bezit: ☐
   - Projectleider gespikkeld bezit;
   - Onafhankelijk contactpersoon voor de woningeigenaren;
   - Wijkregisseur (op afstand betrokken);
   - Beleidsmedewerker energietransitie (op afstand betrokken);
   - Beleidsmedewerker ‘Bestaanszekerheid en betrokkenheid’ (op afstand betrokken).

Wat leeft er bij de bewoners?

> *“Ik heb gehoord dat mijn buren binnenkort een verduurzamingsaanbod van TIWOS krijgen”*

02 Organiseren van de samenwerking

Doel

De tweede bouwsteen bestaat uit het maken van een fasering van het proces. Op basis van de planning van het renovatie- of onderhoudsproces van de woningcorporatie worden de rol- en taakverdeling tussen de gemeente en de woningcorporatie omgezet naar een planning voor de procesaanpak gespikkeld bezit.

Actiepunten

Maak een flowchart van het proces om de fasering en de te nemen stappen en aandachtspunten in het projectteam te bespreken en helder te krijgen, en goed te bepalen wanneer wat moet gebeuren, in welke volgorde en door wie.

- Maak gescheiden communicatie en participatietrajecten voor de huurders en de eigenaar-bewoners.
- Maak een planning van het participatieproces voor de eigenaars-bewoners en maak daarbij onderscheid tussen communicatie en participatie. Communicatie kan niet vroeg genoeg, participatie niet te vroeg:
    - Probeer ruim van tevoren (liefst een jaar) te communiceren dat er een renovatieproject gaat starten en dat woningeigenaren mogelijkerwijs mee kunnen liften (om te voorkomen, dat mensen in de tussentijds zelf gaan renoveren of bijvoorbeeld een dakkapel plaatsen, waardoor ze niet meer mee kunnen doen met dakrenovatie).
    - Probeer minimaal een half jaar van tevoren te starten met het participatieproces – waarbij het belangrijk is dat mensen snel helderheid kunnen krijgen over de maatregelen, kosten en de eigen financiële (on)mogelijkheden om mee te kunnen doen.

Aandachtpunten

- Woningcorporaties willen over het algemeen eerst de huurders informeren over de maatregelen en kosten (vergoeding in huur of servicekosten) voordat tussenliggende woningeigenaren geïnformeerd kunnen worden over maatregelen en investeringskosten. Tegelijkertijd: buren praten met elkaar waardoor indirect ook de particuliere woningeigenaren op de hoogte zijn, zodra huurders geïnformeerd worden. Houd hier rekening mee bij het plannen van het participatieproces voor de eigenaar-bewoners.
- Naast maatregelen en kosten moet vrij snel na de start van het participatieproject inzicht geboden worden in de verwachte maandelijkse besparing. Op basis van een Energieprestatie- en bouwtechnisch advies kan de onrendabele top in beeld gebracht worden.
- Zorg continu voor de mogelijkheid tot aanpassing van de planning op basis van (nieuwe) ontwikkelingen in het renovatieproces en/of de eventuele bredere wijkaanpak waarbinnen deze valt.
- Mogelijkheden tot maatwerk op inhoud, proces en relaties, en persoonlijk contact met de particuliere eigenaren zijn essentieel in het proces. Daar moet dus voldoende ruimte voor beschikbaar zijn.

Checklist

Projectteam

Maak een (dynamische) planning met aandacht voor:
- Ontwikkeling van inzicht in de wijk en de bewoners;
- De ontwikkeling van een (modulair) verduurzamingsaanbod inclusief investeringskosten (zie bouwsteen 3) – bepaal hierbij ook het minimale maatregelenpakket waar eigenaar-bewoners aan mee kunnen doen;
- De ontwikkeling van een ondersteuningspakket voor de particulieren (zie bouwsteen 3);
- Planning van het communicatie-, participatie- en beslisproces (zie bouwsteen 4 en 5).

Woningcorporaties

1. Actief informatie delen met het projectteam gespikkeld bezit:
   - Over planning renovatie aanpak en de ontwikkeling van een modulair verduurzamingsaanbod inclusief (indicatieve) investeringskosten (in samenwerking met de aannemer);
   - Over ontwikkelingen in de buurt en de bewoners (op basis van buurtgericht woononderzoek).
2. Continu: inhaken / inspelen op de gedeelde informatie, interne en externe processen op elkaar afstemmen.

Gemeente Tilburg

1. Actief informatie delen met het projectteam gespikkeld bezit:
   - Over ontwikkelingen in de buurt en de bewoners (op basis van relevante buurtdata).
2. Continu: inhaken / inspelen op de gedeelde informatie, interne en externe processen op elkaar afstemmen.

Wat leeft er bij de partners?

“Het is ook de bedrijfsvisie, als je daar niet oprecht in gelooft, dan wordt het niks.... als we hier klaar zijn met de renovatie en de particulieren doen niet mee, dan is het totaal maatschappelijk onverantwoord wat wij hier achterlaten”
(aannemer)

“In dit project viel alles samen, om met zijn allen vroegtijdig te bekijken hoe we dit kunnen oplossen en wie dan wat moet doen”
(woningcorporatie)

“De pilot richt zich op de vraag hoe de huishoudens in deze acht woningen te benaderen. Hier willen we kennis over opdoen. Wat zijn bij deze bewoners overwegingen om wel of niet mee te gaan doen?”
(gemeente)

03 Samenstellen ondersteuningspakket

Doel

De derde bouwsteen bestaat uit het samenstellen van het ondersteuningspakket inclusief communicatie-materialen, zoals die kunnen worden ingezet tijdens het participatie en beslisproces. Dit vraagt tijd en moet geregeld zijn om voorbereid de gesprekken met de woningeigenaren in te kunnen gaan. Zodat de woning-eigenaren (snel) duidelijkheid kunnen krijgen over de verschillende stappen in het proces en over de onder-steuning die zij daarbij mogen verwachten. En omgekeerd: duidelijkheid over wat van hen verwacht wordt.

Actiepunten

- Werk parallel aan de uitwerking van een modulair verduurzamingsaanbod ook de mogelijkheden tot maatwerk in de uitvoering uit. Bewoners zoeken naar mogelijkheden tot maatwerk (ook om de kosten te drukken). Bijvoorbeeld door zelf materialen in te kopen.
- Werk een adviseringsaanbod uit (inclusief de mogelijkheid tot een vertaalslag om het begrijpelijk te maken):
  - Energieprestatieadvies: geeft inzicht in de verwachte maandelijkse besparing.
  - Bouwtechnisch advies: geeft inzicht in de staat van de woning en eventueel achterstallig onderhoud. Daarmee geeft het inzicht in het budget dat woningeigenaren op korte (en middellange) termijn nodig hebben voor noodzakelijk onderhoud en voor levensloopbestendige investeringen. Onderhoud dat nu met de verduurzamende renovatie kan worden meegenomen. Zorg voor een directe koppeling tussen de kosten voor achterstallig onderhoud en de renovatiemaatregelen, zowel financieel als in termen van wooncomfort.
  - Financieel advies: spaargeld, hypotheekruimte, inzicht in landelijke en lokale leningen en subsidies.
- Maak, indien van toepassing, voorbereidende stappen op het vormgeven van een financiële regeling om de onrendabele top af te dekken.

Aandachtspunten

- Stem (communicatie)materialen af op de bewoners:
  - Het visueel weergeven van informatie helpt om complexe materie begrijpelijk te maken en behapbaar te houden.
  - Zorg dat de informatie gedoseerd en op de juiste momenten bij de bewoners komt.
  - Wees zo concreet mogelijk en sluit aan bij de leefwereld van mensen.
  - Schrijf op B1 niveau (eenvoudig Nederlands).
  - Kies makkelijk leesbaar lettertype, zoals Verdana, Calibri en Arial.

  Bij anderstaligen:
  - Zorg voor vertalingen (bijvoorbeeld via een familielid als tolk).
- Het vereenvoudigen en stapsgewijs aanbieden van de informatie is belangrijk, maar op zichzelf niet voldoende. Per stap in het proces moet visualisatie gepaard gaan met opvolging in de vorm van persoonlijk contact. Dit om aanvullende vragen te kunnen beantwoorden, zorgen weg te nemen en mensen op weg te helpen. Maatwerk op inhoud, proces en de relatie is dus essentieel. Want de uitgangssituatie is per woningeigenaar verschillend, zowel als het gaat om de bouwtechnische staat van de woning, als de wensen, behoeften en de sociaaleconomische achtergronden.

Aandachtspunt: go/no-go afweging

In deze fase van de procesaanpak voorafgaand aan het participatieproces dient binnen het projectteam een inschatting gemaakt te worden van de effectiviteit van het ondersteuningspakket. Wordt de kans daadwerkelijk vergroot dat de woningeigenaren kunnen en willen meedoen? Zijn noodzakelijke ingrediënten, zoals de ondersteuning van de bewoners in de vorm van een onafhankelijk contactpersoon en een financieel voldoende aantrekkelijke propositie, aanwezig?

Checklist

Projectteam

Werk het ondersteuningspakket voor de particuliere woningeigenaren uit. ☐

Woningcorporaties

1. Ontwikkel in samenspraak met de aannemer een (modulair) verduurzamingsaanbod inclusief investeringskosten en onderbouwing. ☐
2. Bepaal de mogelijkheden tot maatwerk in de uitvoering op woningniveau. ☐
3. Bepaal de aan- en verkoopstrategie op woningniveau (wel of niet courant voor aankoop). ☐
4. Als het terugkopen van woningen een optie is, voorbereiding op taxatie en terugkooptraject. ☐

Gemeente Tilburg

1. Maak communicatiematerialen ter ondersteuning van het communicatie- en participatieproces: ☐
   - Ter ondersteuning van het eerste contactmoment:
     - Draaiboek voor keukentafelgesprek.
     - Praatplaat voor keukentafelgesprek.
   - Maak een stappenplan van het proces voor de woningeigenaren: inzicht in het renovatieproces, het participatieproces en verschillende stappen die genomen moeten worden.
   - Maak een stappenplan voor het regelen van financiering.
2. Voorbereiding van een adviseringsaanbod: ☐
   - Energieprestatieadvies door onafhankelijke adviseur;
   - Bouwkundig advies door onafhankelijke adviseur;
   - Onafhankelijk financieringsadviseur: spaargeld, hypotheekruimte, inzicht in landelijke en lokale leningen en subsidies.

Wat leeft er bij de bewoners?

“We zijn geïnteresseerd in diverse vormen van renovatie en isolatie maar weten niet of we het kunnen betalen”

“Hoe kunnen we betalen voor de renovatie en hoe lang wonen we hier nog?”

“Wij zijn erg geïnteresseerd in overname woning door Tiwos, met de toezegging dat we hier mogen blijven wonen. We denken dat onze woonlasten zullen zakken”

“Het is een heel boekwerk, en ik houd niet van boeken lezen”

04 Communicatie en participatie

Doel

De vierde bouwsteen bestaat uit het communicatie- en participatie proces. Hierbij gaat het over het in contact komen en het goede gesprek voeren met de eigenaar-bewoners. En over het ondersteunen van de eigenaar-bewoners, bijvoorbeeld middels het aanbieden van relevante adviezen.

Actiepunten

- Zorg voor een vast, vertrouwd en onafhankelijk contactpersoon voor de particuliere woningeigenaren. Sluit in de communicatie aan bij de leefwereld van bewoners en maak gebruik van kennis over wat er speelt in de buurt en in hoeverre bewoners elkaar kennen (peer-to-peer).
- Gebruik het draaiboek om de keukentafelgesprekken met de particuliere woningeigenaren voor te bereiden een gebruik tijdens het gesprek een praatplaat om de gesprekken te verduidelijken.
  - Het renovatieproces is een goede aanleiding om het gesprek aan te gaan.
  - Begin het gesprek klein en op individueel niveau (situatie huishoudens), breidt het daarna uit (de woning, straat(beeld).
  - Sluit aan bij de leefwereld van de bewoners – wat maakt het interessant voor hen, waar is behoefte aan, waar liggen wensen?
  - Zorg dat je zo concreet mogelijk kan vertellen wat er gaat gebeuren – bewoners hebben behoeften aan concreetheid. Vraag naar wooncomfort. Zoals minder tocht, minder schimmel of de grote boiler. Dat werkt veel beter dan praten over technische maatregelen, zoals het aansluiten op duurzame warmtebronnen.
- Maak na de keukentafelgesprekken portretten van de particuliere huishoudens, om zo een ‘gezicht’ te krijgen bij de huishoudens, de wensen en behoeften van hen, en de staat van de woning. Dit helpt om zowel sociale als technische kansen en knelpunten te identificeren.
- Zorg voor een mogelijkheid om een proefwoning te bezoeken. Dat maakt de maatregelen tastbaar en concreet, zodat mensen weten waarvoor ze kiezen.

Aandachtspunten

- Persoonlijk contact is nodig om een vertrouwensband te creëren. Vertrek bij het eerste contact richting de eigenaar-bewoners vanuit een vertrouwd gezicht in de buurt (bijvoorbeeld via een wijkmedewerker, welzijnswerker, leefbaarheidsconsulent).
- Geef particulieren inzicht in de (financiële) stappen die zij moeten zetten. Biedt hen daarbij het overzichtelijke stappenplan van het renovatieproces en voorwerk voor financiering.
- Zorg gedurende het proces dat informatie compact, duidelijk, behapbaar en met tussenposen wordt aangeboden. Ook moeten bewoners tussentijds bij de onafhankelijk contactpersoon terecht kunnen indien zij vragen hebben. Dit om het voor hen zo overzichtelijk mogelijk te houden.

Checklist

Projectteam

Voer de planning voor het communicatie- en participatieproces uit (zie ook bouwsteen 3). Maak daarbij onderscheid tussen informeren en participeren. ☐

Woningcorporaties

1. Gedurende het gehele proces: zoveel mogelijk openheid, helderheid en concreetheid richting de particulieren over planning renovatieproces en de bijbehorende maatregelen en kosten. ☐
2. Bereidheid om proefwoning beschikbaar te stellen voor de particulieren – toelichting op modulair aanbod en de bijbehorende (indicatieve) kosten. Persoonlijke aandacht en rondleidingen in kleine groepjes werkt goed – de maatregelen worden tastbaar en dit helpt bewoners in het maken van hun keuze. ☐

Gemeente Tilburg

1. Particuliere bewoners ondersteunen door middel van een vaste, onafhankelijke en vertrouwde contactpersoon (gedurende het gehele participatieproces met vaste contactmomenten). Deze benadert en houdt contact met de particulieren, bijvoorbeeld door: ☐
   - Keukentafelgesprek (kennismaking, helpen bij vragen);
   - Toelichting stappenplan en hulp bij financiering;
   - Aanspreekpunt tijdens het bezoek aan de proefwoning;
   - Toelichting op adviesaanbod (zie ook punt 2).
2. Afhankelijk van het vooraf afgesproken ambitieniveau, inzicht geven in onderhoudsstaat van de woningen door het aanbieden van: ☐
   - Bouwtechnisch advies;
   - Energieprestatie advies.
3. Helpen bij de vertaling van of toelichting op deze adviezen in voor hen begrijpbare taal (bijvoorbeeld door een samenvatting van de belangrijkste punten uit het rapport te maken, of eenvoudige voorbeeldberekeningen te laten zien waaruit duidelijk wordt wat de effecten op de maandlasten zijn). ☐

Aannemer

1. Bereidheid om tijdens het bezoek aan de proefwoning door particulieren toelichting te geven op de verschillende maatregelen van het verduurzamingsaanbod, inclusief (indicatieve) kosten. ☐

Wat leeft er bij de bewoners?

“Onze energierekening is best hoog. Meestal moeten we ook bijbetalen”

“Waarom duurt het allemaal zo lang? We hebben al maanden terug voor het eerst gesproken en weten nog steeds niet wat de renovatie ons gaat kosten”

“Jullie kwamen te vroeg! Er was nog niks bekend over bedragen. Als je wilt verbouwen is het eerste wat je wilt weten wat het kost”

“Ik krijg alleen maar meer vragen. Wanneer, wat, hoe? Hoeveel kost het? Het lijkt wel een black box!”

05 Het beslisproces

Doel

De laatste bouwsteen omvat het proces rondom het beslismoment van de particuliere eigenaren over (gedeeltelijke) deelname aan de renovatie. De woningcorporatie en de gemeente dienen de eigenaar-bewoners in deze fase zoveel mogelijk te ontzorgen, bijvoorbeeld door de particuliere woningeigenaren mee te laten liften bij vergunningaanvragen en door overheadkosten (zoals de kosten voor het plaatsen van een steiger) niet door te rekenen. Ook in deze fase is de onafhankelijk contactpersoon voor de particuliere eigenaren een belangrijke schakel. De intensiteit van ontzorging hangt samen met het in bouwsteen 1 bepaalde ambitieniveau.

Actiepunt

- Probeer ervoor te zorgen dat de woningeigenaren op het moment waarop er helderheid is over maatregelen, kosten en (maandelijkse) besparingen nog minimaal 8 weken de tijd hebben voor het regelen van financiering en besluitvorming.

Aandachtspunten

- Houd aandacht, ruimte en begrip voor de persoonlijke situaties van bewoners. Bewoners hebben de tijd nodig om zich alles rondom de renovatie en de bijbehorende mogelijkheden te overdenken, door te nemen, de (financiële) stappen te ondernemen (n.a.v. het gesprek met de financieel adviseur) en uiteindelijk om te beslissen (incubatietijd). Dit kan ondersteund worden door een beknopt stappenplan voor de laatste fase aan te bieden.
- Zorg dat tijdens het beslisproces de onafhankelijk contactpersoon goed bereikbaar is (per mail, telefonisch of persoonlijk) voor de particuliere woningeigenaren. De eigenaar-bewoners zullen mogelijk vragen hebben die in het beslisproces van belang zijn, bijvoorbeeld met betrekking tot financiering en/of het aanvragen / regelen van vergunningen.
- Het project stopt niet met de beslissing van de particulieren om wel of niet mee te doen. Na dit besluit is een vorm van nazorg gewenst. De verantwoordelijkheid daarvoor kan liggen bij bijvoorbeeld de (door de gemeente aangestelde) onafhankelijk contactpersoon of bij de aannemer.

Checklist

Wonincorporaties

1. Bereidheid om met specifieke wensen / situaties particulieren mee te denken.
2. Bereidheid om particulieren mee te laten liften bij overheadkosten.
3. De eigenaar-bewoners faciliteren in het aanvragen van de omgevingsvergunning, bijvoorbeeld door de vergunningaanvraag namens en voor de particulieren in te dienen bij de gemeente.

Gemeente Tilburg

1. Aanbieden van ondersteuning aan de woningeigenaren door een onafhankelijk financieel adviseur indien zij zelf niet in staat blijken de financiering te regelen.
   - Let wel: in de pilot kwam naar voren dat een positieve voortoets bij de landelijke Energiebespaarlening (en andere regelingen) geen garantie gaf op financiering. Ook bleek het soms lastig om de daadwerkelijke aanvraag voor de regeling(en) in te vullen. Ondersteuning en vertalingen zijn (haast) noodzakelijk.
2. Ontzorgen van eigenaar-bewoners bij het aanvragen van de omgevingsvergunning bijvoorbeeld door geen (groene) legeskosten in rekeningen te brengen.
3. Afhankelijk van het besloten ambitieniveau, een aanvullende gemeentelijke financiële regeling beschikbaar stellen om de onrendabele top af te dekken. Uitgaande van de financiële draagkracht en maandlasten van de bewoners.

Aannemer

1. Bereidheid om met specifieke wensen / situaties particulieren mee te denken.
2. Opstellen maatwerkoffertes op basis van visuele woninginspectie. En hier toelichting op te geven tijdens individuele bewonersgesprekken.

Wat leeft er bij de bewoners?

“Als jullie (onafhankelijke contactpersonen) er niet bij waren geweest hadden we ook gelijk ‘nee’ gezegd. De sturing die jullie gaven laat je ook breder denken”

“We hebben ons wel zorgen gemaakt: we zitten tussen een huur en een koophuis. Je wil wel mee doen, maar hoe en of het wel kan…”

“Dat het aangezicht van onze woning er, na de renovatie, hetzelfde uitziet als de rest van de straat gaf voor ons de doorslag”

“Wij hebben onze woning zo’n zes jaar geleden flink opgeknapt, maar zien dat nu nog niet volledig terug in de taxatiewaarde. Deze aanvullende investering in duurzaamheid, verdien ik dus niet terug in die paar jaar dat we hier nog blijven wonen”

Afgehaakt huishouden

Bijlage A: Overzicht van de tools

1. Flowchart van het proces
2. Bewonersparticipatieproces
3. Visualisatie van de wijk
4. Draaiboek voor keukentafelgesprekken
5. Praatplaat voor keukentafelgesprekken
6. Stappenplan van het proces voor de woningeigenaren
7. Stappenplan voor het regelen van financiering
8. Portretten van de particuliere huishoudens
9. Praatplaat proefwoning
10. Praatplaat voor vervolg keukentafelgesprek
11. Voorbeeldberekeningen woningen
12. Stappenplan renovatieproces

Bijlage B: Totstandkoming van de procesaanpak

De gemeente Tilburg participeerde tussen 2018 en 2020 in het regionaal en Europees gefinancierde SMILE project waarin verschillende Midden-Brabantse gemeenten experimenteren met wijkaanpakken om kennis op te doen en uit te wisselen over de sociale dynamiek van de energietransitie. Daarnaast nam de gemeente in de periode 2019-2020 deel aan de provinciale pilot Energie voor Iedereen (EVI). Deze pilot is een samenwerking tussen het provinciale programma Versterken Sociale Veerkracht, het provinciale programma Energie / onderdeel Sociale Innovatie, Enpuls B.V. en de gemeenten Bernheze, Breda, Tilburg en 's-Hertogenbosch, die ieder een eigen pilotproject hebben uitgevoerd.

Het Tilburgse SMILE/EVI-pilotproject richtte zich op het meenemen van het gespikkeld bezit in de Abdijbuurt. In deze buurt heeft de gemeente Tilburg in samenwerking met woningcorporatie Tiwos en de door haar geselecteerde aannemer Coen Hagendoorn Bouwgroep eerste ervaringen opgedaan en geëxperimenteerd met de aanpak van gespikkeld bezit. Dit project betrof acht woningen van particuliere eigenaren die tussen de te renoveren rijwoningen van Tiwos lagen. Binnen dit project zijn onder begeleiding van externe deskundigen op het vlak van projectmanagement (Nicolaas' Participaties) en social design (Stichting Zet) tools en communicatie materialen ontwikkeld, die kunnen worden ingezet bij de aanpak van gespikkeld bezit. Het verhaal van de pilot in de Abdijbuurt is hier te zien:

De inzichten uit de pilot in de Abdijbuurt zijn in drie werksessies besproken met beleidsmedewerkers van de gemeente en de drie Tilburgse woningcorporaties TBV Wonen, WonenBreburg en Tiwos. Op basis daarvan is deze procesaanpak gespikkeld bezit opgesteld. De procesaanpak vormt de basis voor het programmatisch vormgeven van de samenwerking tussen de gemeente en de woningcorporaties bij het meenemen van particuliere grondgebonden woningen binnen renovatie- of onderhoudsprojecten, waartoe de woningcorporaties al besloten hebben. Het gaat dan om projecten die de komende paar jaar op de rol staan: grootschalige renovaties op blokniveau, al dan niet als onderdeel van een bredere wijkaanpak. Uiteraard spelen naast de woningcorporatie en de gemeente ook andere partijen een rol in de verduurzamingsopgave gespikkeld bezit en vormen daarmee onderdeel van de puzzel. De focus in deze eerste aanzet van de procesaanpak ligt echter op de samenwerking tussen de gemeente en de woningcorporaties.

Bijlage C: Deelnemers werksessies en interviewlijst

Deelnemers werksessies

Op 5 oktober 2020, 5 november 2020 en 25 februari 2021 zijn werksessies gehouden in het kader van de totstandkoming van de procesaanpak. Hierbij waren de volgende deelnemers aanwezig:

- Yvette Sies (beleidsmedewerker – woningcorporatie Tiwos)
- Gert-Jan van Sluis (projectleider renovatie- en onderhoudsprocessen - woningcorporatie Tiwos)
- Peter den Biggelaar (beleidsmedewerker – woningcorporatie TBV)
- Perry van Happen (beleidsmedewerker – woningcorporatie WonenBreburg)
- Suzanne de Zoeten (aanspreekpunt voor woningcorporaties, onderdeel duurzaamheid – gemeente Tilburg)
- Harm Eetgerink (beleidsadviseur ad intrerim energie en klimaat – gemeente Tilburg)
- Noëlle Peters Sengers (beleidsmedewerker energietransitie – gemeente Tilburg)
- Nicolaas Veltman (projectregisseur SMILE & EVI – Nicolaas' Participaties)
- Patrick Vermeulen (directeur – Het PON & Telos)
- Susanne Agterbosch (plaatsvervangend directeur – Het PON & Telos)
- Bianca Koomen (adviseur-onderzoeker – Het PON & Telos)

Interviewlijst

In het kader van de Tilburgse Energie voor Iedereen (EVI) pilot zijn gesprekken gevoerd met:

- Noëlle Peters Sengers (beleidsmedewerker energietransitie – gemeente Tilburg)
- Nicolaas Veltman (projectregisseur SMILE & EVI – Nicolaas' Participaties)
- Gert-Jan van Sluis (projectleider renovatie- en onderhoudsprocessen – woningcorporatie Tiwos)
- Harm-Jan van Asperdt (planontwikkelaar/projectleider – Coen Hagedoorn Bouwgroep)
- Cindy van den Bremen (social designer – stichting Zet)

Ook hebben Cindy van den Bremen, Eline van der Meer (stichting Zet) en Nicolaas Veltman (Nicolaas' Participaties) als onafhankelijke gesprekspartners opgetreden richting de particuliere woningeigenaren.

OPGERICHT IN
1947

GEVESTIGD IN
TILBURG

KENNISONDERNEMING
STICHTING ZONDER WINSTOOGMERK

AANTAL MEDEWERKERS

30

INTENSIEVE SAMENWERKINGEN
MET UNIVERSEITEN EN ANDERE KENNISINSTELLINGEN

SPECIFIEKE THEMA'S

- VEERKRACHT
- RUIMTE EN ENERGIE
- OMGEVING
- ARBEID
- CULTUUR
- ERFGOED
- MIGRATIE
- PARTICIPATIE
- JEUGD
- STURING

ONZE OPDRACHTGEVERS

- PROVINCIES
- GEMEENTEN
- ZORG- EN WELZIJNSINSTELLINGEN
- FONDSEN

HET pon|telos

Over Het PON & Telos

Passie voor samen leven

Wij zijn een kennisonderneming in het hart van de samenleving. We halen meningen en voorkeuren uit de samenleving op over alles wat mensen bezig houdt. Bij de mensen zelf, in nauwe samenwerking met die mensen. Die voorkeuren en meningen onderzoeken we, analyseren we en duiden we. Met prikkelende aanpakken en innovatieve methodieken. Emoties verbinden we aan feiten, kennis koppelen we aan beleving. We leggen dwarsverbanden die op het eerste gezicht niet zo vanzelfsprekend zijn.
En soms ontwrichten we.

Met die uitkomsten en inzichten adviseren we beleidsmakers en bestuurders. Of ze nu bij een gemeente, provincie, woningcorporatie of zorginstelling werken. Zodat ze afgewogen keuzes kunnen maken. Zodat ze bestuurlijk kunnen vernieuwen. En zodat ze een positieve impuls kunnen geven aan de samenleving van morgen.