

Eindrapportage Project Beïnvloeding Gezinspraak



Gegevens project

Projectnummer: TESE116314

Projecttitel: Beïnvloeding Gezinspraak (BeGin)

Penvoerder: Alliander N.V.

Medeaanvragers: Buurkracht / Fudura B.V., onderdeel van Enexis Holding NV, Wageningen University & Research Centre (ENP-WUR), Hoom, Nyenrode Business Universiteit (NBU)

Projectperiode: 1 april 2017- 31 maart 2019

Inhoud

Eindrapportage Project Beïnvloeding Gezinspraak.....	1
Inhoudelijk eindrapport.....	3
Samenvatting	3
Inleiding	4
Doelstelling	5
Werkwijze	5
Producten	6
Discussie	7
Conclusie en aanbevelingen	8
Conclusie uit het onderzoek bij de 40 gezinnen	8
Conclusies uit de tussenworkshops.....	10
Aanbevelingen.....	11
Uitvoering van het project.....	12
Organisatorische wijzigingen	12
Wijzigingen ten opzichte van het projectplan	12
Verschillen begroting en werkelijk gemaakte kosten	13
Kennisverspreiding en PR	13
Bijlagen	15

Inhoudelijk eindrapport

Samenvatting

In dit onderzoek is gekeken naar de rol van verschillende gezinsleden in de besluitvorming binnen dat gezin bij energiebesparende en energieopwekkende maatregelen in de woning. Hiertoe zijn 40 gezinnen geïnterviewd die isolatie- en/of energie opwek maatregelen getroffen hebben in hun woning en zijn gesprekken gevoerd met uitvoerende partijen. Naast meer kennis over de besluitvorming binnen gezinnen was het doel van het onderzoek om handvatten te ontwikkelen waarmee adviseurs, installateurs en andere uitvoerders in de praktijk de gezinnen beter kunnen ondersteunen in hun besluitvorming. Het doel hiervan is het tempo van aanschaf en aantal energiebesparende maatregelen te doen toenemen.

De belangrijkste resultaten uit het onderzoek bij de 40 gezinnen zijn:

1. **Fijn wonen vormt het startpunt**, Gezinnen geven aan een fijne woonbeleving voor te laten gaan op energiebesparing.
2. **Mannen en vrouwen vinden andere dingen belangrijk in de woning**. Zo hechten vrouwen veel waarde aan licht en een gezond binnenklimaat. Mannen hechten veel waarde aan ruimte en een praktische woning.
3. **Mannen en vrouwen zetten beïnvloedingsstrategieën in**
4. **Type gezin is van invloed**, 40% van de geïnterviewde gezinnen heeft een traditionele rolverdeling waarbij de vrouw veel thuis is en het huishouden doet, de man voor het inkomen zorgt en het grote woningonderhoud. Bij 60% van de gezinnen is sprake van een moderne rolverdeling waarbij de taken meer gelijk verdeeld zijn. Al blijkt ook daar het groot onderhoud (grotendeels) bij de man te liggen en de woninginrichting (grotendeels) bij de vrouw.
5. **Kinderen hebben invloed, maar indirect**. Ze praten niet direct mee met de beslissing, maar kunnen deze wel indirect beïnvloeden. Bijvoorbeeld doordat de ouders een fijne omgeving voor het kind wil om huiswerk te maken, of doordat ze een goede toekomst voor hun kinderen willen.
6. **Er zijn 2 typen besluitvormingsprocessen: binnen een Individueel gezin of samen met andere gezinnen**. De besluitvorming binnen het gezin is anders wanneer ze mee doen met een collectieve inkoopactie (minder beslistmomenten), dan wanneer ze zelf tot actie besluiten.
7. **Gezinnen hechten veel waarde aan extern advies**. Dit kan zowel vanuit professionele experts komen, als van vrienden of burens. Deze laatste groep wordt vanwege de onafhankelijkheid ook sterk gewaardeerd.

Deze conclusies zijn verwerkt in een 'tussenworkshop' die is gebruikt om 'uit de praktijk' op te halen hoe deze inzichten tot effectiever advies zou kunnen leiden. Belangrijke aanbevelingen die hieruit volgden zijn:

1. Maak deze conclusies ook bekend bij marketing en communicatieafdelingen en bij partijen gericht op productontwikkeling
2. Maak de kennis praktisch toepasbaar en verbindt ze met andere advieskennis
3. Zorg dat deze kennis een plek krijgt in het opleidingsprogramma van energiecoaches, adviseurs en uitvoerders.

De bevindingen van het onderzoek zijn verwerkt tot een e-magazine met de belangrijkste lessen en tips. Daarnaast is de training energiecoach van Hoom aangepast op basis van de inzichten uit het onderzoek en lopen er gesprekken met onder andere ISSO en BOB om de resultaten van het onderzoek een plek te laten krijgen in hun opleidingsprogramma's.

Inleiding

Ongeveer 1.8 miljoen koopwoningen in Nederland hebben een energielabel van D of lager (Tigchelaar & Leidelmeijer 2013). Het Energieakkoord uit 2013 heeft de ambitieuze doelstelling om jaarlijks 300.000 bestaande woningen (waarvan ongeveer de helft koopwoningen) minimaal twee labelstappen te laten maken. En sindsdien zijn de doelstellingen alleen maar ambitieuzer geworden. Tegelijkertijd blijkt deze doelstelling moeilijk haalbaar (ECN 2014; PBL 2014). De eigenaren van woningen blijken maar moeilijk te verleiden tot een investeringsbeslissing voor energiebesparende/energie-opwekkende maatregelen (hierna benoemd als 'energiemaatregelen'). Een eerste reden hiervoor is dat instrumenten die worden ingezet niet gericht zijn op de wensen en doelen van woningeigenaren met betrekking tot woningonderhoud en –verbetering in het algemeen, maar op die van energiebesparing specifiek (PBL 2014). Uit verschillende studies en evaluaties is echter bekend dat bewoners vaak geen onderscheid maken in hun keuzes tussen energiematregelen en andere onderhouds- en verbeteringsmaatregelen (Van Hal et al 2016; Bartiaux et al 2014). Ten tweede is er geen sprake van een geïntegreerde praktijk van het energiezuiniger maken van een woning, maar eerder van een bredere bundel van deels overlappende praktijken van het onderhouden en verbeteren van de woning (Bartiaux et al 2014). Ten derde, ligt, door de focus van het Energieakkoord, de nadruk binnen overheidsprogramma's bovendien sterk op het behalen van specifieke doelstellingen op de korte termijn (2020), terwijl woningonderhoud en –verbetering voor gezinnen een langetermijnproces is met soms een grote tijdspanne tussen de (energie)maatregelen. Bestaand onderzoek naar energiebesparing benadrukt bovendien dat mensen energie-gerelateerd onderhoud eerder zien in termen van comfortverhoging en behaaglijkheid dan in termen van energiebesparing (Judson et al 2014). Het is dus zeer twijfelachtig of de doelstelling van het Energieakkoord aansluit bij de woonbeleving van bewoners. Dit alles vormt de aanleiding om in dit onderzoek het besluitvormingsproces rondom energiematregelen te analyseren als onderdeel van het besluitvormingsproces rondom woningonderhoud en –verbetering in het algemeen.

Onderzoek leert ook dat onderhoud aan en verbetering van de woning een emotioneel beladen activiteit is waarbij het inkomen, de mening van de buren of de wens het milieu te beschermen ook een rol spelen (Wilson et al 2015, PBL 2014). Onder andere de aanpak van Coöperatie Hoom en Buurkracht houdt rekening met deze aspecten. Een centraal begrip binnen deze aanpak is de 'klantreis'; de reis die een consument aflegt voordat zij/hij een product koopt. Woningeigenaren worden aan de hand van de klantreis ondersteund bij alle beslismomenten rondom het nemen van energiematregelen (maar houden wel zelf de regie). Echter, een probleem is dat in de klantreis bewoners beschouwd en aangesproken worden als één beslisser, terwijl de meeste koopwoningen bewoond worden door 2 of meer personen in verschillende gezinssamenstellingen. Ook sociaalwetenschappelijk onderzoek naar energiebesparing van eigenaar-bewoners focust zich op het gedrag van individuele woningeigenaren (PBL 2014; Crosbie & Baker 2009). Er wordt dus geen rekening gehouden met het besluitvormingsproces ten aanzien van energiematregelen in het gezin ('de gezinsreis'). De klantreis wordt door Hoom inmiddels 'bewonersreis' genoemd omdat een huiseigenaar zichzelf niet graag als klant ziet, en dat ook niet voor alle partijen is.

We weten echter uit eerder consumentenonderzoek naar marketingcommunicatie dat veel beslissingen in het gezin plaatsvinden, waarbij vrouwen, mannen en kinderen elkaar beïnvloeden en gezamenlijk een beslissing nemen (Van Raaij 1996). Uit onderzoek blijkt bovendien dat de rollen van vrouwen en mannen in de verschillende fasen van de besluitvorming verschillen per product (Familie Kenniscentrum 2011). Zeer kort geleden is in opdracht van Buurkracht, RVO en Alliander een onderzoek afgerond dat zich specifiek richt op de potentiële invloed van vrouwen in de besluitvorming rond de aankoop van energieproducten in/ aan de woning. Dit onderzoek bevestigt eveneens dat mannen en vrouwen op andere gronden beslissingen nemen (5Plus1 2016).

Dit laatstgenoemde onderzoek is echter een uitzondering. In onderzoeken die vanuit de consumptiesociologie naar energieconsumptiepraktijken in huis worden uitgevoerd, wordt zelden gekeken naar de wijze waarop vrouwen een rol spelen binnen het besluitvormingsproces (een uitzondering daargelaten). Door een relatie te leggen met wat er uit de literatuur bekend is over de woonbeleving van vrouwen, kan uitgezocht worden wat

de rol van de vrouw is binnen het besluitvormingsproces binnen gezinnen. In dit onderzoeksproject focussen we ons daarentegen niet alleen op de vrouw, we kijken naar de rol van alle gezinsleden (dus ook mannen en kinderen) in de besluitvormingsdynamiek. Daarbij gaat speciale aandacht uit naar de rol van de vrouw.

Tenslotte hebben levensfasen invloed op het besluitvormingsproces: een gezin dat een eerste kind verwacht zal bijvoorbeeld andere afwegingen maken dan een gezin waarbij de kinderen de deur uitgaan. Levensfasen zijn anders dan levensmomenten (gebeurtenissen); hoewel ze vaker samenvallen doordat bepaalde momenten onderdeel uitmaken van een fase. Het effect van levensfasen in relatie tot de besluitvormingsdynamiek rondom energiemaatregelen is, zover ons bekend, in Europa nog niet eerder onderzocht. Kwalitatief onderzoek en ervaring opdoen in de praktijk kan leiden tot mogelijkheden voor effectievere beïnvloeding en efficiëntere besluitvorming voor energiemaatregelen in en aan de woning door gezinnen in verschillende levensfasen.

Doelstelling

Het doel van dit onderzoek is drieledig:

1. Meer inzicht krijgen in de woonbeleving van gezinnen en het besluitvormingsproces rondom onderhoud en verbetering van de woning
2. Meer inzicht krijgen in het besluitvormingsproces binnen het gezin ten aanzien van woonkeuzes in relatie tot energiemaatregelen in/aan de woning
3. Concrete aanbevelingen genereren voor professionals voor het ontwikkelen van praktische aanpakken 'beïnvloeding gezinspraak', die:
 - a) de rol van vrouwen/mannen/kinderen in acht nemen;
 - b) het effect van verschillende levensfasen van gezinnen in relatie tot besluitvormingsdynamiek in acht nemen.

Werkwijze

Het onderzoek is grofweg in twee delen opgedeeld:

Het kwalitatieve onderzoek door middel van semigestructureerde interviews met 40 gezinnen die een (of meer) maatregelen in hun woning genomen hebben

Het ontwikkelen van aanbevelingen en praktische aanpakken voor professionals op basis van de resultaten uit onderdeel 1 en de tussenworkshops.

Hiertoe is het project opgedeeld in 7 werkpakketten, met ieder een eindverantwoordelijke.

Werkpakket 1: voorbereidend onderzoek en specificeren van de onderzoeksopzet (WUR)

Verdere verdieping van het theoretisch kader, afbakening van de onderzoeksvraag en het opstellen van hypothesen. Opstellen werkwijze.

Werkpakket 2: Onderzoek gezinnen, woonbeleving en energiebesparing (WUR)

Onderzoek op basis van semigestructureerde interviews met 40 gezinnen. Bij de keuze van respondenten is rekening gehouden met een aantal factoren. Dit heeft geleid tot de volgende verdeling van respondenten:

- 10 respondenten levensfase 1: geboorte kind
- 10 respondenten levensfase 2: pensioen
- 10 respondenten, zonder kind
- 10 respondenten, oudere kinderen

Bij deze respondentenselectie is waar mogelijk ook variatie in type maatregel meegenomen. Er zijn vooral mensen geïnterviewd die isolatiemaatregelen hebben genomen of zonnepanelen geplaatst hebben. Er waren enkele respondenten die meer dan 1 maatregel genomen hebben.

Naast eigenaar-bewoners, zijn ook 6 professionals werkzaam in de installatie en isolatiebranche gesproken door middel van 2 focusgroep-discussies. Dit zijn professionals die het treffen van de energiebesparende maatregelen mogelijk maken, en/of een belangrijke mediërende rol op zich nemen gedurende verschillende momenten in het besluitvormingsproces.

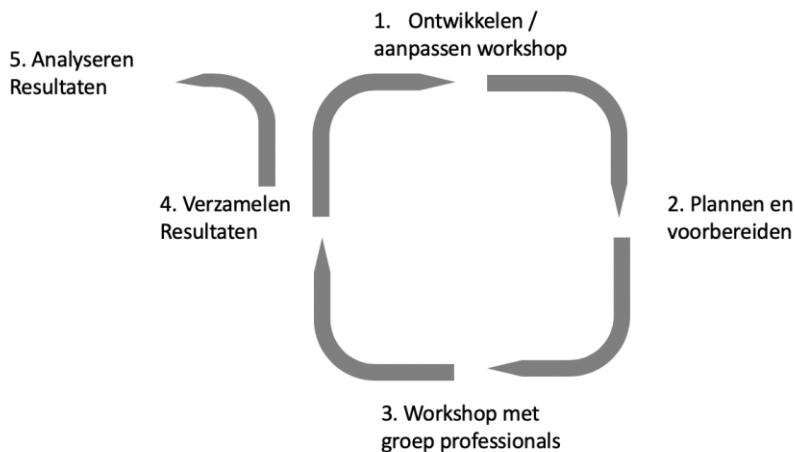
Een uitgebreidere omschrijving van de werkwijze is te vinden in het verslag van Werkpakket 2, in bijlage 2

Werkpakket 3: Ontwikkelen conceptaanpak (Nyenrode)

Werkpakket 4: Testen conceptaanpak in de praktijk (Buurkracht)

Werkpakket 5: Verwerken nieuwe inzichten in definitieve aanpak (Nyenrode)

In de praktijk bleken de werkpakketten 3,4 en 5 in elkaar over te lopen en zijn deze volgens een iteratief proces tot stand gekomen. Er is op basis van de resultaten uit werkpakket 2 een tussenworkshop ontwikkeld. Dit gaf de mogelijkheid om enerzijds de kennis en inzichten in korte tijd over te brengen en anderzijds meteen te vragen, als onderdeel van de workshop, wat de deelnemers van deze kennis vonden. En, op welke manier zij denken dat deze kennis overgedragen dient te worden aan professionals zoals zij. Ook gaf de tussenworkshop de mogelijkheid om bestaande kennis, over bijvoorbeeld adviesvaardigheden, op te nemen. Tevens was het doel te ervaren op welke manier het opnemen van onderwerpen die handelingsperspectief bieden, van toegevoegde waarde kan zijn. Deze tussenworkshop is een aantal keren herhaald en steeds aangepast aan de bevindingen.



Op basis van deze bevindingen is vervolgens een lijst samengesteld van mogelijke eindproducten. Deze lijst is voorgelegd aan de maatschappelijk klankbordgroep. De reactie en het advies van deze groep is meegenomen in de uiteindelijke ontwikkeling van de eindproducten en aanpak. In bijlage 1 met het verslag van werkpakket 3,4, en 5 staat een uitgebreidere werkwijze beschreven

Werkpakket 6: Dialoog, reflectie en kennisverspreiding (Hoom)

Werkpakket 7: Projectmanagement (Hoom)

Werkpakket 6 en 7 ondersteunen de overige werkpakketten.

Producten

Het onderzoek heeft de volgende producten opgeleverd:

Het onderzoeksverslag van de Wageningen Universiteit:(bijlage 2)

Het e-magazine met daarin de producten (bijlage 4)

Visuele samenvatting van de onderzoeksresultaten uit werkpakket 2

Gezinsreis matrix met aanvullingen op de huidige bewonersreis om rekening te houden met de besluitvorming binnen een gezin

Ingrediënten voor een workshop om de resultaten uit werkpakket 2 over te brengen én handvatten te geven aan professionals om deze toe te passen

5 toepassingen van belangrijke inzichten voortkomend uit het onderzoek. Dit zijn vaak bestaande principes die belangrijk bleken om de onderzoeksresultaten goed toe te kunnen passen

Daarnaast is tijdens het onderzoek duidelijk geworden dat het onderzoek niet alleen relevant is voor professionals en vrijwilligers die bij bewoners over de vloer komen (de adviseur, aannemer of energicoach), maar ook voor mensen van de marketing- en communicatieafdeling en betrokkenen bij productontwikkeling. Het besluitvormingsproces om een energiemaatregel te nemen begint al ruim voordat er een adviseur over de vloer komt. En soms komt deze adviseur er niet eens aan te pas! Het proces van informatie verzamelen gebeurt veelal online en via bekenden. Uit het onderzoek is duidelijk geworden dat mannen en vrouwen over het algemeen andere dingen belangrijk vinden. Ze zullen dus ook andere informatie en een andere toon aansprekend vinden. Daarnaast kan bij de productontwikkeling rekening gehouden worden met facetten die door mannen en vrouwen belangrijk gevonden worden.

Discussie

De basis van dit onderzoek zijn de interviews met 40 gezinnen. Dit is geen representatieve steekproef, maar geeft wel veel extra informatie over hoe besluiten tot stand komen. Er moet dus voorzichtig om worden gegaan met het trekken van algemene conclusies uit de bevindingen. De resultaten uit het onderzoek *hoeven* niet generiek te gelden. Je kunt op basis van dit onderzoek dus niet zeggen dat 'alle vrouwen, altijd zus'. Tegelijkertijd legt het wel een tendens bloot en zijn de onderzoeksresultaten geschikt om bewust om te gaan met verschillen in beleving van gezinsleden.

In dit onderzoek zijn een aantal keuzes gemaakt met betrekking tot de geïnterviewde gezinnen:

- Er zijn alleen gezinnen gekozen die tot het nemen van een maatregel zijn overgegaan.

Hierdoor is veel informatie verkregen over het besluitvormingsproces van gezinnen die een maatregel genomen hebben. Er is hierdoor geen informatie verkregen over redenen waarom mensen besloten niet tot het uitvoeren van een maatregel over te gaan. Het zou interessant zijn hier nog verder onderzoek naar te doen.

- Er is in de selectie van de gezinnen rekening gehouden met levensfase en uitgevoerde maatregelen. Alle gezinnen zijn man-vrouw gezinnen. Er is niet gekeken naar andere onderscheidende factoren tussen gezinnen, zoals afkomst, inkomen of opleidingsniveau. In vervolgonderzoek kunnen deze factoren ook meegenomen worden om de besluitvorming nog verder te specificeren
- Er zijn gezinnen geïnterviewd die isolatiemaatregelen en/of zonnepanelen hadden aangeschaft. In een vervolgonderzoek zou ook naar meer complexe maatregelen als warmtepompen en samengestelde concepten gekeken kunnen worden.
- De gezinnen is niet expliciet gevraagd naar hun plannen voor de toekomst met betrekking tot verduurzaming van hun woning. Nu er steeds meer aandacht is voor 'aardgasvrij' zou het interessant zijn hier verder op in te zoomen om er achter te komen in hoeverre bewoners bezig zijn met deze doelstelling (van het aardgas af gaan of een energie neutrale woning).

Uit het onderzoek komt naar voren dat mannen een dominante rol hebben in de huidige besluitvorming, zeker als het gaat om contact met externen. Vaak wordt wel samen besloten, maar de man vergelijkt veel van de informatie en voert veelal de gesprekken met adviseurs of uitvoerders. Ook lijkt veel van de informatie meer gericht op 'mannelijke interesses' te zijn, zoals technische specificaties of terugverdiendtijd. Tegelijkertijd

zijn de meeste adviseurs en installateurs ook mannen. De vraag is daarbij: wie beïnvloedt wie? Zouden vrouwen meer actief in het proces betrokken zijn als de taal ook meer op 'vrouwelijke waarden' gericht zou zijn? Of als er meer vrouwen aan de kant van adviseurs en aannemers betrokken zouden zijn? Ook dat is een mooi onderwerp voor verder onderzoek.

Tijdens het twee deel van het onderzoek kwamen we tot de ontdekking dat de inzichten ook goed bruikbaar zijn voor andere doelgroepen dan puur de mensen die ook bij de bewoner over de vloer komen. Ons onderzoek is gericht geweest op de groep adviseurs, uitvoerders en energicoaches. Er zijn uit het onderzoek waarschijnlijk nog meer waardevolle boodschappen te halen voor andere doelgroepen die (indirect) de besluitvorming van gezinnen beïnvloeden, zoals marketeers en productontwikkelaars.

Conclusie en aanbevelingen

Conclusie uit het onderzoek bij de 40 gezinnen

We kijken naar de rol van alle gezinsleden (vrouwen, mannen en kinderen) in het besluitvormingsproces. Hoe gezinsleden een aanvaardbare woonbeleving tot stand brengen in gendergerelateerde huishoudelijke praktijken is van invloed op of en hoe een gezin kiest voor een energiemaatregel. Daarom kiezen we ervoor om de woonbeleving van het gezin als ingang in het besluitvormingsproces rondom energiematregelen te gebruiken.

Gevraagd naar wat hun woning prettig en comfortabel maakt, is er een duidelijk verschil waar te nemen tussen wat mannen en vrouwen waarderen in of aan hun woning. Vrouwen hechten, door alle levensfasen heen, vooral belang aan drie dingen:

- 1) Veel licht in de woning;
- 2) De buurt en de buren;
- 3) Een gezond woonklimaat

Een gezond woonklimaat uit zich vooral in het belang dat gehecht wordt aan ventileren. Opvallend is dat jonge vaders deze zorg voor een gezond leefklimaat delen met hun partners.

Mannen, hechten, door alle levensfasen heen, vooral belang aan twee dingen:

- 1) Een ruime woning;
- 2) Gemak: een praktische indeling, gebruiksvriendelijke apparaten of een onderhoudsvriendelijke woning.

Het waarderen van gemak kan gerelateerd worden aan het feit dat alle mannelijke respondenten uit onze populatie verantwoordelijk zijn voor het grote woningonderhoud. Vanuit hun verantwoordelijkheid voor deze huishoudelijke praktijk vinden zij het ook fijn als dat makkelijk kan.

Wat opvalt bij gezinnen door alle levensfasen heen is:

- Dat mannen zich bezighouden met het grote woningonderhoud – denk aan schilderwerk buiten, dakgoot onderhouden, elektra organiseren, reparatiewerk, timmeren;
- Het kleine woningonderhoud – denk aan schilderwerk binnen, lampen vervangen – wordt vaker gezamenlijk gedaan. Ook valt op dat vrouwen verantwoordelijk zijn voor de afwerking en details van het woningonderhoud;
- De grote woninginrichting – denk aan de aanschaf van meubels, apparaten en sfeerverlichting – wordt grotendeels gezamenlijk gedaan;
- Voor de kleine woninginrichting zijn vrouwen in meerderheid verantwoordelijk – denk aan sfeer maken door middel van bloemen, kaarsen en decoratie;

- Het schoonmaken van het huis en de was bij gezinnen wordt door alle levensfasen heen nog grotendeels gedaan door vrouwen;

- Daar waar één van de partners verantwoordelijk is voor de financiële administratie, is dat vaker de man in onze populatie respondenten dan de vrouw. Opvallend genoeg is de ervaring van de geïnterviewde professionals dat vrouwen thuis “over de portemonnee gaan”. Dat mannen verantwoordelijk zijn voor de financiële administratie betekent niet dat belangrijk financiële aankopen of kwesties niet besproken worden thuis.

Uit onderzoek blijkt dat de manier waarop gezinnen een fijne woonbeleving tot stand brengen of willen brengen van invloed is op hun energieverbruik. Gevraagd naar of ze bewust zijn van hun energieverbruik antwoordde de meerderheid van de gezinnen dat bevestigend. Bij mannen uit zich dat vooral in drie handelingen:

- 1) Checken en monitoren van energieverbruik op regelmatige basis;
- 2) Uitdoen/reguleren van de thermostaat;
- 3) Investeren in energiezuinige huishoudelijke apparaten (koelkast, vriezer, tv, verlichting).

De nadruk op spaarzaam lichtgebruik door het vervangen van lampen, is iets wat vrouwen gemeen hebben met mannen. Daarnaast uit een bewust energieverbruik bij vrouwen zich voornamelijk in twee andere handelingen:

- 1) Vrouwen letten vaker op hun eigen waterverbruik en dat van de overige gezinsleden;
- 2) Bewust met energie omgaan komt tot uiting in de opvoeding van de (klein)kinderen.

Deze rol van energie in de woonbeleving van vrouwen kan gekoppeld worden aan hun verantwoordelijkheid voor bepaalde huishoudelijke praktijken zoals de kleine woninginrichting wat vooral gaat over sfeer maken in huis – d.m.v. verlichting - maar ook aan hun betrokkenheid bij de opvoeding van de kinderen. Ook waarderen vrouwen een lichte woning wanneer gevraagd wordt naar hun woonbeleving.

De meerderheid van onze respondenten geeft aan dat ze een fijne woonbeleving niet op willen geven voor het verminderen van hun energieverbruik. Bij gezinnen met kinderen gaat het dan vooral om het comfort van de kinderen. Bij oudere en gepensioneerde gezinnen gaat het dan om comfort voor henzelf.

Uit ons onderzoek blijkt dat gezinnen door alle levensfasen heen geen onderscheid maken in keuzes tussen energiemaatregelen en andere onderhouds- en verbeteringsmaatregelen in/aan de woning. Een energiemaatregel is simpelweg een van de vele mogelijkheden voor het verbeteren van de woonbeleving en wordt meegenomen in de afweging van andere mogelijkheden voor het verbeteren van de woonbeleving.

Er zijn grofweg 2 typen besluitvormingsprocessen te onderscheiden op basis van ons onderzoek:

- 1) Een individueel besluitvormingsproces met twee beslissingsmomenten
- 2) Een collectief besluitvormingsproces met één beslissingsmoment



We onderscheiden 5 'beïnvloedingsstrategieën' die in een gezin kunnen worden toegepast om tot een uiteindelijke beslissing voor een energiemaatregel te komen: De 'voor wat hoort wat'- strategie, de gulden middenweg-strategie, de overredingsstrategie, de expertstrategie en de delegeringsstrategie.

Afhankelijk van de volgende variabelen, zijn er verschillende rollen te onderscheiden voor beide partners in het proces:

1) type gezin: modern versus traditioneel;

2) type energiemaatregel: isolatie versus installatie.

Op basis van de interviews onderscheiden we 2 typen externen die door de gezinnen als deskundig worden gekwalificeerd en worden geconsulteerd op verschillende momenten in het besluitvormingsproces.

3) Gelijken: familie, vrienden of buren;

4) Externe deskundigen: onafhankelijk adviseurs of werknemers van de uitvoerende partij.

Gelijken (met name buren) spelen vaak een rol in de oriëntatiefase, terwijl professionals van bedrijven vaak een rol spelen verderop in het besluitvormingsproces: gezinnen vinden het toch belangrijk om onafhankelijk advies te krijgen van onafhankelijke experts of gelijken.

De meerderheid van de ouders geven aan dat hun kinderen geen directe rol hebben gespeeld in het besluitvormingsproces omdat het hen in principe niet aangaat. Indirect spelen kinderen vaak wel een rol van betekenis in het besluitvormingsproces, en vooral in de oriëntatiefase. Als er jonge kinderen (tot 8 jaar) in huis zijn, dan spelen zorgen rondom warmte of een gezond leefklimaat een rol. Deze leiden dan tot de keuze voor een isolatiemaatregel, zoals bijvoorbeeld vloerisolatie of dakisolatie. Jonge ouders zijn in gelijke mate hierbij betrokken. Bij oudere thuiswonende kinderen (8 – 22 jaar) kunnen zorgen om warmte ook een rol spelen, niet alleen omdat men wil dat kinderen het boven warm hebben, maar omdat hun energieverbruik door het verwarmen van de slaapkamers en het douchen de energierekening zodanig opstoot dat er iets aan gedaan moet worden. Vooral puberende kinderen worden vaak aangeduid als 'grootverbruikers' van stroom en gas – ze douchen lang, laten verwarmingen open staan, lampen branden en apparaten aanstaan - en dat stimuleert de oriëntatie op maatregelen die ofwel het gasverbruik kan terugdringen of zelf energie opwekken kan realiseren

Conclusies uit de tussenworkshops

Tijdens de tussenworkshops zijn bovenstaande conclusies gedeeld in een workshopsetting. De belangrijkste conclusies hieruit zijn:

Naast energiecoaches -en adviseurs, zijn de inzichten uit het onderzoek ook interessant voor marketing- en communicatieprofessionals t.b.v. product en dienstontwikkeling en het verbeteren van verkoop -en dienstverleningsprocessen.

De aanbeveling om een checklist voor productontwikkeling te ontwikkelen geeft aan dat de kennis en inzichten niet alleen belangrijk zijn voor inzet tijdens adviestrajecten, maar ook bij productontwikkeling.

Om echt te bekijken, moet naast de onderzoeksresultaten handelingsperspectief geboden worden om in de praktijk met deze resultaten om te gaan.

Voor energiecoaches blijkt vooral leren van en oefenen met vaardigheden interessant. Checklists en oefencases worden daarbij erg gewaardeerd.

Er moet voor gezorgd worden dat de resultaten niet als enige waarheid gebracht worden maar met de juiste nuance, om recht te doen aan de waarde van het onderzoek.

Reeds bestaande kennis als adviesvaardigheden, luisteren, etc. kan gekoppeld worden aan deze kennis omdat het een niet zonder het ander beklijft.

Tijdens de tussenworkshop kwam het voor dat deelnemers die al bekend zijn met de materie snel de conclusie trokken dat ze alles al weten/dat het onderzoek hun niets nieuws bracht. Bijvoorbeeld als gemeld werd dat bewoner centraal stellen belangrijk is, en ze dat al wisten, was de conclusie dat er verder ook niks nieuws te melden zou zijn, terwijl het onderzoek hier juist verdiepende kennis op bracht. Het is belangrijk hier rekening mee te houden.

Grondig inzicht over de relatie tussen huishoudelijke praktijken, energiemaatregelen en woonbeleving is belangrijk voor professionals die gezinnen adviseren.

Aanbevelingen

Naar aanleiding van de conclusies uit het onderzoek en de gesprekken in het maatschappelijk klankbord zijn een aantal belangrijke aanbevelingen naar voren gekomen:

De opgedane kennis is interessant, maar minder geschikt als 'losstaand' (trainings)onderdeel. Er zijn kennis en vaardigheden nodig om goed met de kennis uit dit onderzoek om te kunnen gaan (zoals adviesvaardigheden, gesprekstechnieken en luistervaardigheden). Daarom is het advies om deze kennis bij kennis- en trainingsinstellingen onder de aandacht te brengen, zodat deze het op kunnen nemen in hun trainingen richting adviseurs en uitvoerders. (Bij Hoom zijn een aantal onderdelen uit de voorbeeldworkshop reeds opgenomen in de training 'energieke gesprekken')

De kennis kan nog verder toegankelijk gemaakt worden door het 'beleefbaar' te maken. Bijvoorbeeld door het gebruik van voorbeeld filmpjes, rollenspellen, theater ed. In het e-magazine geven we een aantal voorbeeldscenario's voor dergelijke middelen. Helaas was er binnen dit project geen ruimte om dit verder uit te werken. Het idee is wel bij een aantal opleidingsinstellingen neergelegd.

De inzichten uit het onderzoek zijn niet alleen relevant voor adviseurs, maar juist ook voor marketeers en productontwikkelaars. We hebben het e-magazine zo opgebouwd dat er ook voor deze doelgroep relevante informatie uit te halen is. Echter, onze primaire doelgroep was de adviseur, daar is de ontsluiting van de kennis voornamelijk op gericht geweest.

Na het beëindigen van dit onderzoeksprogramma gaan we verder met het verkennen van de mogelijkheden om deze kennis in te zetten via BOB Opleiding, Training en Advies (<https://www.bob.nl>) en ISSO Kennisinstituut voor Bouw- en Installatietechniek (<https://isso.nl>).

Bij de discussie zijn al een aantal onderwerpen genoemd voor verder onderzoek:

Het is interessant gezinnen te onderzoeken die wel serieus maatregelen overwogen hebben, maar uiteindelijk toch niet tot aanschaf zijn overgegaan. Mogelijk is het wel moeilijk om deze groep te vinden. Ook zou onderzocht moeten worden of de conclusies ook gelden voor meer complexe maatregelen als warmtepompen (+isolatie) en NOM-concepten.

Voor een diepgaander begrip van de besluitvorming binnen gezinnen en de variatie die hierin zit is het ook interessant gezinnen op andere eigenschappen onder te verdelen, zoals afkomst, opleidingsniveau en inkomen.

Hoe beïnvloedt de afzender van de boodschap, die meestal man is, de ontvanger? Het is interessant te onderzoeken of gezinnen die met vrouwelijke adviseurs contact hebben een andere besluitvorming hebben.

Uitvoering van het project

Organisatorische wijzigingen

Eind 2017 werd duidelijk dat de rol van Alliander en Hoom in het project zou wijzigen. Het duurde echter een aantal maanden voordat de nieuwe rolverdeling duidelijk was. Hoom werd een zelfstandige organisatie, los van Alliander. Alliander trok zich terug uit het project. Een medewerker van Hoom werd de nieuwe projectleider maar Alliander bleef wel penvoerder van het project. Tegelijkertijd zorgde de verzelfstandiging van Hoom ook voor personele wisselingen. Zo verliet de projectleider van Hoom de organisatie na de zomer van 2018. De projectleiding werd daarop tijdelijk waargenomen door de directeur van Hoom. Vanaf november 2018 is de huidige projectleider begonnen. Deze personele wisselingen hebben grote impact gehad op de organisatie Hoom maar ook voor dit project heeft het effecten gehad. Voor de projectpartners heeft de wisseling van projectleiders soms ook voor onduidelijkheid gezorgd. Bovendien was het noodzakelijk bij RVO een wijzigingsverzoek in te dienen om de nieuwe verdeling van uren en daarmee kosten binnen het project scherp te krijgen. Hierdoor heeft het project voor RVO ook een tijdje 'on hold' gestaan. Dit had gevolgen voor de continuïteit van de betalingen. Deze wijzigingen en personele wisselingen hebben ervoor gezorgd dat de projectpartners allemaal meer tijd kwijt zijn geweest aan WP7, project coördinatie en projectleiding. Het heeft voor enige vertraging gezorgd in de uitvoering van het project maar dankzij extra personele inzet vanaf november 2018 heeft deze vertraging niet voor problemen in de afronding gezorgd. De kennisdisseminatie zal buiten de projectperiode nog doorlopen omdat de projectpartners de resultaten van het project nog verder voor het voetlicht willen brengen.

Wijzigingen ten opzichte van het projectplan

De aanpak van de volgende werkpakketten is gewijzigd t.o.v. de initiële plannen:

WP3 - Ontwikkeling concept aanpak - Nyenrode

WP4 - Testen concept aanpak in praktijk – Buurkracht

WP5 - Verwerken nieuwe inzichten in definitieve aanpak - Nyenrode

Voortschrijdend inzicht heeft ons namelijk geleerd dat het resultaat van WP2 rijk is, maar niet direct ingrediënten biedt voor meerdere gezinsreizen met duidelijke aanbevelingen en handelingsperspectieven per fase. Daarnaast is duidelijk geworden dat aan de opgedane kennis reeds bestaande kennis over vaardigheden om met deze kennis om te gaan gekoppeld kan worden, zoals adviesvaardigheden, communicatievaardigheden, omgaan met weerstand, etc.

Deze noties hebben ertoe geleid dat we ervoor hebben gekozen om de activiteiten van WP3, WP4 en deels WP5 niet volgtijdig uit te voeren maar in meerdere iteraties. We zijn met de inzichten uit WP2, als het ware onder de arm, naar een aantal groepen professionals gegaan die dicht bij ons staan. Met twee doelen:

1. De opgedane inzichten en kennis overbrengen en vragen wat ze ervan vinden. Hiermee wordt de kennis dus direct overgedragen aan professionals die er wat aan hebben. En krijgen we advies over de waarde die het kan hebben.
2. Met de professionals verkennen op welke manier deze kennis het beste bij de verschillende doelgroepen onder de aandacht gebracht kan worden. We kijken hierbij niet alleen naar kennisoverdracht door middel van bijvoorbeeld een training of een tool. Maar ook naar de mogelijke inzet van kennis van marketing, communicatie en productontwikkeling.

Voor de duidelijkheid. Deze verandering heeft er niet toe geleid dat ons uiteindelijke doel is veranderd. Alleen de weg ernaar toe hebben we aangepast.

Verschillen begroting en werkelijk gemaakte kosten

Er zijn een aantal kleine verschillen opgetreden ten opzichte van de aangepaste begroting van juni 2018, die goedgekeurd is door RVO.

Alliander

Geen wijzigingen ten opzichte van de aangepaste begroting

Wageningen Universiteit

De kosten van Wageningen Universiteit zijn uiteindelijk iets lager uitgevallen dan begroot. Een belangrijke oorzaak was dat de aangestelde student-assistent de organisatie eerder heeft verlaten dan verwacht en waarvoor niet tijdig vervanging gevonden kon worden. Hierdoor heeft Mandy de Wilde zelf meer uren gemaakt (maar minder dan het aantal uren dat voor de student assistent gereserveerd was). Dit heeft vooral voor werkpakket 2 een extra tijdsinvestering gevraagd. Ook voor Werkpakket 6 zijn meer uren gemaakt dan begroot. Dit omdat er veel partijen interesse hadden in een interview met Mandy.

Hoom

De uren voor werkpakket 7 zijn hoger uitpakket dan begroot. Dit heeft voor een belangrijk deel te maken gehad met de wijziging van projectleiderschap en de personele wisselingen binnen Hoom. De uren voor werkpakket 6 zijn juist lager uitpakket tijdens de projectperiode. Dit heeft er mee te maken dat de eindproducten precies af gekomen zijn binnen de projectperiode. De verspreiding van deze eindproducten heeft voor een deel buiten de projectperiode plaatsgevonden en deze uren zijn dus door organisatie zelf gedragen en niet opgenomen in deze afrekening.

Buurkracht

De uren in werkpakket 7 zijn hoger uitpakket dan begroot. Dit heeft met de wisselingen te maken in projectleiderschap en dat hierdoor meer overleg nodig was.

Nyenrode

De uren in werkpakket 7 zijn hoger uitpakket dan begroot. Dit heeft met de wisselingen te maken in projectleiderschap waardoor meer overleg nodig was.

Kennisverspreiding en PR

Publieke eindrapportage

<http://hoom.nl/wp-content/uploads/2019/05/Ezine-DEF.pdf>

Publieke eindpresentatie op Duurzaam Verwarmd

20 maart 10:45-11:05 <http://duurzaamverwarmd.nl/seminars/>

1 onderzoeksrapport

De Wilde, M. (2018) "Wie beïnvloedt wie? Een inkijk in de besluitvorming over energiemaatregelen binnen het gezin." *Deelrapport voor het project Beïnvloeding Gezinspraak*. ENP: Wageningen University.

3 wetenschappelijke artikelen

De Wilde, M. nd. "Who influences whom? Family decision-making for energy retrofit measures in the Netherlands.". To be submitted to *Energy Research and Social Science*

De Wilde, M. nd. "Stable goods, vulnerable technologies: on the role of gender in attaching households to renewable energy technologies". To be submitted to *Science, Technology, and Human Values*.

Van Hal, A. & Coen, M. "Working with the third success factor in renovations with energy ambitions". To be submitted to *Energy Policy*

1 publiek artikel

De Wilde, M. & A. van Hal (2019) "Je woning verduurzamen doe je samen: spotlight op het gezin", *Renda: het kennisnetwerk voor professionals in de sociale woningbouw*.

6 publieke bijdrages

Interview Mandy de Wilde voor *Eigen Huis Magazine*, ledenmagazine van Vereniging Eigen Huis, "Mannen kiezen voor zonnepanelen, vrouwen voor isolatie". April 2019.

<https://www.eigenhuis.nl/actueel/eigen-huis-magazine#/>

Interview Mandy de Wilde voor *Buurkracht*, "Wie gaat er over de energie in huis?", 22 juli 2018.

<https://archieff.buurkracht.nl/nieuws/wie-gaat-er-over-de-energie-in-huis>

Bijdrage Mandy de Wilde aan nieuwsbrief *Nederlandse Vereniging voor Duurzame Energie (NVDE)*, 10 juli 2018. <https://mailchi.mp/nvde/nvde-nieuws-tl83h9q2ct?e=526c6e6a16>>

Interview Mandy de Wilde voor *Energiea*, "Kinderen zetten aan tot energiebesparende maatregelen", 6 juli 2018. <https://energiea.nl/energiea-artikel/40069950/kinderen-zetten-aan-tot-energiebesparende-maatregelen>

Interview Mandy de Wilde voor *Warmetruiendag/Klimaatverbond Nederland*, "Kijk door de bril van een verzorgings socioloog naar de energietransitie en er gaat een wereld voor je open", 27 januari 2018.

<https://www.warmetruiendag.nl/wall-of-fame/interviews/mandy-de-wilde-kijk-door-de-bril-van-een-verzorgings-socioloog-naar-de-energie>

Interview Mandy de Wilde voor *Topsector Energie*, "De invloed van het gezin op de verduurzaming van woningen", 20 juni 2017. <https://www.topsectorenergie.nl/nieuws/de-invloed-van-het-gezin-op-de-verduurzaming-van-woningen>

Training energiecoaches

In de training 'energieke gesprekken' voor energiecoaches van Hoom zijn een aantal inzichten en oefenopgaven uit het onderzoek opgenomen. Deze training is inmiddels gegeven op:

woensdag 16 januari 2019, donderdag 17 januari 2019, maandag 18 februari 2019, dinsdag 5 maart 2019, donderdag 14 maart 2019, donderdag 28 maart 2019, woensdag 3 april 2019, vrijdag 12 april 2019, dinsdag 16 april 2019, woensdag 24 april 2019, dinsdag 7 mei 2019, dinsdag 14 mei 2019, woensdag 29 mei 2019

En staat nog gepland op: woensdag 5 juni 2019, vrijdag 28 juni 2019, dinsdag 9 juli 2019, woensdag 16 oktober 2019, woensdag 16 oktober 2019, dinsdag 24 september 2019

Kennisversnellingsdagen Stroomversnelling

In de workshop 'Crash Course renoveren met hoge energie-ambities' voor leden en niet-leden van de Stroomversnelling zijn een aantal inzichten uit het onderzoek opgenomen. Deze workshop is inmiddels gegeven op 26 maart 2019 en 13 juni 2019. Er staan nog workshops gepland op 10 oktober 2019 en 28 november 2019.

Reality Game 'Energiebesparing Bestaande Woningbouw van Nyenrode Business Universiteit'

In de Reality Game zijn een aantal inzichten uit het onderzoek opgenomen. Deze aangepaste game is inmiddels meerdere malen gegeven in 2019. Waaronder voor gemeenten en corporaties en als onderdeel van een training die in samenwerking met BOB wordt gegeven. Ook staan er meerdere games gepland in de tweede helft van 2019

Bijlagen

1. Rapportage Werkpakket 1
2. Rapportage Werkpakket 2
3. Rapportage Werkpakket 3, 4 en 5
4. E-magazine, publieksverslag
5. Eindafrekening
6. Kostenverantwoording WUR
7. Urenverantwoording (Nyenrode, Hoom, Buurkracht, Alliander)