



**Wijkbenadering warmtetransitie:  
burgerperspectieven en ervaringen**  
Landelijk - en Nijmeegs beeld 2020

Augustus 2020

K.W. Pruijsen/bureau Onderzoek en Statistiek, gemeente Nijmegen

## Samenvatting

Om bij te dragen aan een gemeentelijke 'wijkaanpak warmtetransitie' is onderzoeksinformatie over draagvlak, rolopvatting, kennisniveau en betrokkenheid van Nijmegenaren gewenst. Deze is in beeld gebracht aan de hand van<sup>1</sup>:

- Interviews met Nijmegenaren in Bottendaal, Hengstdal en Zwanenveld;
- Een CBS-peiling onder Nijmeegse huishoudens in zelfstandige woningen;
- SCP-onderzoeken naar het (landelijk) burgerperspectief op de warmtetransitie;
- Bachelorscriptie Duurzaamheid in de gebouwde omgeving (casus Nijmegen).

### Draagvlak aanpak warmtetransitie

In de basis lijkt er onder Nederlanders steun te zijn voor beleid om klimaatverandering tegen te gaan. Dit vertaalt zich echter niet automatisch naar steun voor specifieke maatregelen rond de warmtetransitie. De overgrote meerderheid is geneigd een afwachtende houding aan te nemen, onder meer vanwege de vele onzekerheden. Daarnaast leven er kritische vragen op het niveau van de woning en wijk. De groep die het waarom niet duidelijk vindt, doet de aandacht voor aardgasvrij wonen af als een 'hype' waaraan burgers worden geacht mee te doen. Op basis van de intenties en een gevoelde barrières bij woningeigenaren zijn er vijf groepen onderscheiden:

- Overtuigde voorlopers;
- Voorzichtige voorlopers;
- Twijfelaars;
- Aarzelende achterblijvers;
- Afkeurende achterblijvers.

### Draagvlak in de Nijmeegse context

Grote groepen Nijmegenaren zijn niet echt bezig met duurzaam (willen) wonen. Veel huishoudens denken mee te kunnen liften op initiatieven van anderen. Het belang van duurzaam wonen wordt vaak wel ingezien, maar vanwege complexiteit en financiën niet naar de eigen situatie of handelen vertaald. Er is wel duidelijk potentieel: meer dan de helft van de Nijmeegse huishoudens in zelfstandige woningen vindt dat de woning energiezuiniger moet worden. Bij sociale huurders speelt dat in wat sterkere mate.

Minder dan de helft beoordeelt de (zelfstandige) woning als energiezuinig. Een klein derde deel beseft dat de eigen woning niet energiezuinig is. Bijna één van de tien geeft aan de woning niet aangenaam warm te krijgen.

Bij meer dan de helft van de Nijmeegse huishoudens in zelfstandige woningen zijn er de afgelopen 5 jaar energiebesparende maatregelen genomen. Het gaat vooral om vernieuwen

---

<sup>1</sup> Bronnen landelijk beeld:

1. Onder de pannen zonder gas? Woningeigenaren en hun afwegingen voor aardgasvrije alternatieven - Sociaal en Cultureel Planbureau - september 2019
2. Op weg naar aardgasvrij wonen, de energietransitie vanuit burgerperspectief, Sociaal en Cultureel Planbureau, mei 2020

Bronnen beeld Nijmegen:

3. WOON Nijmegen - CBS; peiling Nijmeegse huishoudens in zelfstandige woningen, 2018
4. Duurzaamheid in de gebouwde omgeving, Bachelorscriptie en interviewverslagen Max Buchner - RUN 2018
5. Interviews actieve bewoners Bottendaal en Hengstdal - Gemeente Nijmegen, Onderzoek en statistiek i.s.m. bureau Blauw Research - december 2019

van CV-ketel of andere installaties, aanbrengen van dubbel glas of glasisolatie en verbetering van isolatie van dak, muur, vloer of wanden. De groep huishoudens waar geen energiebesparende maatregelen zijn genomen (ongeveer de helft) geeft als redenen aan: woning is al energiezuinig, nog niet aan toegekomen, kan ik niet betalen of besparing is onvoldoende. Een groot deel is bereid om meer energiebesparende maatregelen te nemen, vaak met de voorwaarde dat de kosten kunnen worden terugverdiend. Ruim één op de tien is niet bereid meer energiebesparende maatregelen te nemen.

In **Bottendaal** staan de meeste inwoners welwillend ten opzichte van gas-alternatieven. De woningvoorraad is oud en gemêleerd, daardoor worden er hoge isolatiekosten gevreesd. Een kernbezwaar van veel bewoners hier is een weerzin tegen verbouwen. Vaak is er wel (enige) financiële ruimte om te investeren. Maar het credo van veel bewoners richting gemeente is: 'put your money where youre mouth is'. Er zijn hier nogal wat VVE's. De ervaring leert dat de leden vaak moeilijk op één lijn te krijgen zijn als het gaat om investeringen of duurzame keuzes.

**Hengstdal** kent een behoorlijk diverse bevolkingssamenstelling en zowel sociale huur als koopwoningen. Er zijn hier behoorlijk verschillende sociale klassen aanwezig, met samenhangende draagvlakverschillen. Bewoners gaan naar verwachting isoleren of het warmtesysteem aanpassen als men zich veilig voelt in de verduurzaming, dat is in de periode 2019-2020 zeker nog niet zo. Een persartikel in de beginfase, met als teneur dat Hengstdal aardgasvrij moest worden, gaf veel negatieve reuring.

Veel bewoners in **Zwanenveld** zijn al bekend met duurzaam consumeren. Te behalen (woon)kostenbesparingen, de zogenaamde terugverdienfactor en een eventuele waardestijging van het huis vormen belangrijke aangrijpingspunten in het draagvlak.

## **Kennisniveau**

Het beeld over kennis en ervaringen van woningeigenaren met de aardgastransitie is diffuus: sommigen zijn bovengemiddeld op de hoogte, anderen weten nog van niets. Onderling gedeelde kennis en ervaringen lijken daarbij meer te worden vertrouwd dan kennis van een externe bron. Ongeacht het kennisniveau is er een behoefte aan transparantie en duidelijkheid over beleid (waaronder kosten en tijdspad) en alternatieven. Een deel van de Nederlanders ziet het nut er niet van in om kennis op te doen; denken het zonder technische aanleg het toch niet te begrijpen. Zij zoeken advies. Gevraagd naar de concrete ontwikkelingen in hun buurt lijken burgers niet altijd op de hoogte van de plannen van de gemeente. Ook bewoners in pilotwijken weten niet altijd dat hun gemeente hun buurt als proeftuinwijk naar voren heeft geschoven.

### **Kennisniveau in de Nijmeegse context**

In **Bottendaal** is behoorlijk bekend dat de woningen van het gas af gaan. Actieve burgers merken wel dat het moeilijk is om iedereen in de wijk te bereiken, voor hen en voor de gemeente Nijmegen. Bottendalers hebben behoefte aan praktische voorbeelden.

In **Hengstdal** is er de ervaring dat bewoners zowel informatie op hoofdlijnen als specifieke kennis zoeken. Het bewonersplatform Duurzaam Hengstdal speelt hierop in. De gemeente toont in de ervaring van actieve bewoners een gebrek aan kennis en ervaring rond de warmtetransitie.

Veel inwoners van *Zwanenveld* hebben relevante expertise, door achtergronden qua werk en opleiding. Kansen liggen er daarom in het activeren van mensen binnen de wijk. Er worden in de beleving van actieve bewoners veel slechte adviezen gegeven, o.a. door installateurs.

### **Betrokkenheid en ervaringen**

Nederlanders voelen zich (te) weinig betrokken bij de transitie. Onder veel woningeigenaren leeft het gevoel dat aardgasvrij wonen iets is wat burgers opgelegd krijgen. Er komen wisselende ervaringen rond de gastransitie naar voren. Vaker genoemd is dat de aardgastransitie dwingend aanvoelt: mensen krijgen het idee dat zij iets moeten zonder dat ze zelf de kans hebben gehad om daarover na te denken. Een keuze moeten maken kan ook als een verplichting aanvoelen.

Er is behoefte aan (meer) begrip van de overheid: overheden moeten oog hebben voor de context en rekening houden met de woning en met de bewoner. Een realistische schatting van wat mogelijk en haalbaar is ontbreekt overigens bij veel burgers, waardoor het lijkt alsof de gemeente geen oog heeft voor situaties die het aardgasvrij maken van de woning flink lastig kunnen maken. Soms is er frustratie over de manier waarop overheden vragen beantwoorden van bewoners die nu al aan de slag willen met hun woning. Sommigen twijfelen aan informatie die door de overheid wordt gedeeld. Men mist voorlichting over het hoe en waarom door een betrouwbare bron, in heldere taal.

Tussentijds verbouwen is niet voor iedereen financieel haalbaar. Vandaar dat vaak zorgen geuit worden over de verdeling van de kosten van de transitie: worden die wel eerlijk verdeeld? Wie gaat de kosten voor de transitie betalen? De transitie wordt door huiseigenaren ervaren als iets dat moeilijk is en niet zonder meer lukt. Oplossingen zijn complex en zeer plaatsgebonden.

### ***Betrokkenheid en ervaringen in de Nijmeegse context***

Actieve bewoners in ***Bottendaal*** tonen zich zeer betrokken. Zij nemen een voornamelijk kritische houding aan als het gaat om hun ervaringen met de gemeente Nijmegen. De door de gemeente ingezette wijkaanpak leek in de beleving van actieve bewoners aanvankelijk niet 'bottom up', later zijn er wel intenties zichtbaar geworden. Budget is daarbij belangrijk. De gemeente heeft in de ogen van actieve wijkbewoners onduidelijkheid over eindtermijn 2030 of 2035 laten ontstaan. Dat zorgt nog altijd voor twijfels bij bewoners en een gevoelsmatig gebrek aan urgentie. Er zijn meerdere werkgroep-bijeenkomsten geweest, maar de rode lijn daarin wordt gemist. Specifieke feedback op de gemeentelijke communicatie vanuit deze wijk is in hoofdstuk 3 vermeld.

Het is merkbaar bij betrokken en actieve bewoners in ***Hengstdal*** dat de gemeente blij met ze is (bijvoorbeeld met bewonersinitiatief Duurzaam Hengstdal) en ze ook faciliteert. Daarbij vinden zij de gemeente in hun overtuigingen en voorkeuren niet altijd aan hun zijde. Het is voor actieve bewoners en gemeente moeilijk mensen in beweging te krijgen, actief te laten worden. Uit ervaringen zijn nieuwe strategieën ontstaan rond een persoonlijke (buren)benadering en het opdelen van de grote wijk in 5 deelgebieden. Ook in deze wijk vragen bewoners vaak om structuur en duidelijkheid. Maar tegelijkertijd is er een ander inzicht. Actieve burgers zijn tot het besef gekomen dat dat het proces van warmtetransitie

niet is in te kaderen, niet te structureren. Specifieke feedback op de gemeentelijke communicatie vanuit deze wijk is in hoofdstuk 3 te vinden.

Er is geen informatie over de betrokkenheid en ervaringen van bewoners in **Zwanenveld** beschikbaar. Wel is er feedback op de gemeentelijke communicatie vanuit deze wijk, deze is in hoofdstuk 3 vermeld.

# Inhoudsopgave

<b>Samenvatting</b>	<b>2</b>
<b>Inhoudsopgave</b>	<b>6</b>
<b>Inleiding</b>	<b>7</b>
Achtergrond, vragen en onderzoeksaanpak	7
<b>1. Draagvlak</b>	<b>8</b>
Draagvlak en rolopvatting landelijk beeld	8
Draagvlak in Nijmegen (aanvulling op landelijk beeld)	11
<b>2. Kennisniveau</b>	<b>15</b>
Kennisniveau landelijk beeld	15
Kennisniveau beeld Nijmegen (aanvulling op landelijk beeld)	15
<b>3. Betrokkenheid en ervaringen</b>	<b>17</b>
Betrokkenheid en ervaringen landelijk beeld	17
Betrokkenheid en ervaringen beeld Nijmegen (aanvulling op landelijk beeld)	18
Feedback op communicatie-aanpak gemeente Nijmegen	19

# Inleiding

## Achtergrond, vragen en onderzoeksaanpak

In Nijmegen worden per wijk wijkwarmteplannen opgesteld. De gemeente maakt deze samen met huiseigenaren, huurders, ondernemers, instellingen, woningcorporaties, netbeheerder Liander en energiebedrijven. Het zijn onder meer verkenningen van nieuwe energiebronnen voor het specifieke gebied. Het moet tevens duidelijk worden of het haalbaar is of Bottendaal, Hengstdal en Zwanenveld in 2035 aardgasvrij kunnen zijn.

Om bij te dragen aan deze wijk-voor-wijk-aanpak bij de warmtetransitie is onderzoeksinformatie over draagvlak, rolopvatting, kennisniveau en betrokkenheid van Nijmegenaren gewenst. Deze willen we in relatie tot de participatie- en communicatie rond wijkwarmteplannen in de startwijken in Bottendaal, Hengstdal en Zwanenveld in beeld brengen. Daarnaast zijn er bijkomende vragen: Komt onze boodschap aan, is deze helder? Is onze informatie (brieven, website, informatieavond) begrijpelijk? Voelen bewoners zich aangesproken, geïnspireerd of juist overvallen en/of in de weerstand?

Draagvlak, rolopvatting, kennisniveau en betrokkenheid schetsen we aan de hand van:

- Interviews met inwoners van de Nijmeegse wijken Bottendaal, Hengstdal en Zwanenveld;
- Een CBS-peiling onder Nijmeegse huishoudens in zelfstandige woningen;
- SCP-onderzoeken naar het burgerperspectief op de warmtetransitie;
- Bachelorscriptie Duurzaamheid in de gebouwde omgeving (casus Nijmegen).

Daarbij gaan we er van uit dat landelijke onderzoeksresultaten ook van toepassing zijn op de Nijmeegse bevolking. We vullen deze aan met een beeld voor Nijmegen.

Bronnen landelijk beeld:

1. Onder de pannen zonder gas? Woningeigenaren en hun afwegingen voor aardgasvrije alternatieven - Sociaal en Cultureel Planbureau - september 2019
2. Op weg naar aardgasvrij wonen, de energietransitie vanuit burgerperspectief, Sociaal en Cultureel Planbureau, mei 2020

Bronnen beeld Nijmegen:

3. WOON Nijmegen - CBS; peiling Nijmeegse huishoudens in zelfstandige woningen, 2018
4. Duurzaamheid in de gebouwde omgeving, Bachelorscriptie en interviewverslagen Max Buchner - RUN 2018
5. Interviewverslagen betrokken bewoners Bottendaal en Hengstdal – gemeente Nijmegen, Onderzoek en statistiek, najaar 2019

# 1. Draagvlak

## Draagvlak en rolopvatting landelijk beeld

Bronnen:

- *Op weg naar aardgasvrij wonen, de energietransitie vanuit burgerperspectief, Sociaal en Cultureel Planbureau, mei 2020*
- *Onder de pannen zonder gas? Woningeigenaren en hun afwegingen voor aardgasvrije alternatieven - Sociaal en Cultureel Planbureau - september 2019*

### Draagvlak Nederland algemeen beeld

Draagvlak voor aardgasvrij wonen lijkt onder woningeigenaren in het algemeen beperkt te zijn. Men legt zich grotendeels neer bij beleid om klimaatsverandering tegen te gaan, maar toont weinig bereidheid daar zelf iets voor te doen. Dit vanwege:

- verwachtingen over voortschrijdende techniek;
- onzekerheid over beleid en zorgen over betaalbaarheid;
- onzekerheid over effectiviteit van maatregelen.

De overgrote meerderheid is geneigd een afwachtende houding aan te nemen, onder meer vanwege de vele onzekerheden. Het is dus ook onzeker of de actieve opstelling die van woningeigenaren verwacht wordt om zich in te zetten voor het aardgasvrij maken van de eigen woning ook daadwerkelijk wordt bereikt.

Ook is er enig wantrouwen dat de huidige plannen daadwerkelijk zullen worden doorgezet en beloftes en toezeggingen nagekomen zullen worden. En er leven kritische vragen op het niveau van de woning en wijk: wat levert het de woningeigenaar zelf eigenlijk op? Wegen de baten wel op tegen de kosten? Kan iedereen hierin meekomen? Door dergelijke onzekerheden is men in meerderheid niet enthousiast om zelf meteen aan de slag gaan met verduurzaming van de woning; men verwacht hulp van de overheid of andere actoren. Voor de kleine minderheid die, vaak zelfs los van beleid, toch op eigen initiatief de verduurzaming van de woning of de wijk wil aanpakken zijn de kaders veelal nog onvoldoende concreet en de incentives nog ontoereikend.

Het draagvlak voor aardgasvrij wonen is bovengemiddeld positief onder:

- Mensen die (zeer) makkelijk kunnen rondkomen, vooral omdat zij een groter vertrouwen in de politiek hebben.
- Jongvolwassenen (18-34 jaar), in relatie tot hun waardepatroon, probleembesef en actiebereidheid.
- Hoger opgeleiden, gerelateerd aan een hoger probleembesef en actiebereidheid.
- Vrouwen, in relatie tot hun actiebereidheid tegen klimaatverandering.
- Politiek links georiënteerden, zijn geven prioriteit aan aanpak klimaatverandering, en zijn vooruitstrevend rond eventuele veranderingen in hun leven.

Over de klimaatdoelen zijn Nederlanders het grotendeels eens: slechts enkelen spreken hun twijfel uit over het bestaan van klimaatverandering of de invloed daarop van de mens. Echter, het aardgasvrij maken van de gebouwde omgeving is slechts een van de maatregelen om klimaatverandering tegen te gaan. Waarom nu juist deze? Voor de groep waarvoor het waarom niet duidelijk is, wordt de aandacht voor aardgasvrij wonen met name afgedaan als een 'hype': iets waaraan burgers worden geacht mee te doen ook al is het waarom voor hen niet duidelijk.



Zorgen over betaalbaarheid hangen vooral samen met zorgen over effectiviteit (wordt mijn woning straks wel warm genoeg?), zorgen over het verlies aan controle (word ik straks verplicht om iets te betalen?) en onzekerheid over toekomstige ontwikkelingen (betaal ik nu misschien te veel?). Daarnaast is er twijfel over de totale verdeling van kosten onder burgers in Nederland: is het straks wel voor iedereen betaalbaar?

### **Overwegen huiseigenaren alternatieven?**

- Ruim een kwart (26%) geeft aan nog geen aardgasvrij alternatief te overwegen. Daarnaast is er een wat kleinere groep die het niet zo goed weet (13%), een groep die er neutraal tegenover staat (19%) en een forse groep die aangeeft hun cv-ketel/gaskachel op termijn te willen (laten) vervangen door een aardgasvrij alternatief (42%).<sup>2</sup>
- Nederlanders zijn niet specifiek gehecht aan gas als energiebron zelf. Zo wordt ingezien dat een energievoorziening zonder gas veiliger is (minder brand- of explosiegevaar). De meesten kijken vooral vanuit een functioneel perspectief naar de warmtevoorziening: het moet werken en zo min mogelijk overlast geven.
- Er is vaak sprake van een interne tweestrijd, een conflict tussen eigen belang (geld en energie besteden) en het maatschappelijk belang (klimaat, milieu).
- De ‘kosten’ kunnen naast de financieringslasten ook het verlies van een aantal belangrijke kenmerken van de woning zijn, zoals het uiterlijk van de gevel of geluidsoverlast. Ook het gedoe van en verbouwing rekenen we tot ‘kosten’.
- Mensen zijn geneigd meer gewicht te leggen bij de verwachte nadelen van een verandering dan bij de verwachte voordelen (zoals beschreven in de theorie van verlies-aversie). Dit kan ertoe leiden dat mensen het liefst vasthouden aan de huidige situatie (de ‘status-quo bias’).
- Een reden om van het aardgas af te gaan is soms financieel gewin: een huis met een energielabel A kan ook gezien worden als een begerenswaardig bezit, iets waar steeds meer vraag naar zal komen vanwege stijgende energiekosten en de noodzaak om huizen beter te isoleren. Het aardgasvrij maken van je huis wordt daarmee een rendabele investering richting een hogere marktwaarde.
- Sceptis zit in de ervaring dat overheidsplannen altijd langzaam vorderen, en in sommige gevallen niet worden gerealiseerd. Zelf investeren in een aardgasvrije warmtevoorziening is bovendien een risicovolle onderneming omdat de gemeente later wellicht met financiële hulpmiddelen of een collectieve warmtevoorziening komt. Daarnaast spelen ook verwachtingen over de technologie een rol: er komt wellicht een betere en goedkopere oplossing. Het loont daarom om af te wachten.

### **Rolopvatting woningeigenaren**

Zowel autonomie als gezamenlijkheid zijn voor woningeigenaren belangrijk, wensen rond de eigen rol zijn:

- Behoud van autonomie: uiteindelijk zelf kunnen kiezen bij welke oplossing aan te sluiten, controle houden over de eigen toekomst. Er is een natuurlijke aversie tegen meerderheidsbesluiten waar men zelf het slachtoffer van wordt.
- Hoewel men zelf graag autonomie zou willen behouden en niet graag tot een keuze gedwongen wordt, voelt men ook iets voor de geborgenheid van het opgaan in een collectief, waarbij kunde, kennis, kosten en organisatie gedeeld kunnen worden.

---

<sup>2</sup> Bron: Op weg naar aardgasvrij wonen, de energietransitie vanuit burgerperspectief, Sociaal en Cultureel Planbureau, mei 2020

Op basis van de intenties en een gevoelde barrières bij bewoners van een koopwoning met een cv-ketel/gaskachel (rond de vraag in hoeverre zij een aardgasvrij alternatief overwegen zodra hun huidige verwarmingssysteem aan vervanging toe is) zijn er vijf groepen onderscheiden:

1. Overtuigde voorlopers;
2. Voorzichtige voorlopers;
3. Twijfelaars;
4. Aarzelende achterblijvers;
5. Afkeurende achterblijvers.

*'Overtuigde voorlopers'* (6% van de respondenten in een koopwoning), die al een aardgasvrij alternatief overwegen en weinig barrières ervaren. Er is onder deze groep veel vertrouwen in de alternatieven voor aardgas en deze groep geeft aan het niet lastig te vinden om te bepalen wat een goed alternatief is voor hun huidige warmtevoorziening. Het gaat vaker om hoger opgeleiden, mensen die aangeven (zeer) makkelijk te kunnen rondkomen en mensen die al zonnepanelen hebben.

*'Voorzichtige voorlopers'* (46% van de respondenten in een koopwoning) die net als de groep *'overtuigde voorlopers'* overwegen over te stappen op een aardgasvrij alternatief, maar wel een aantal barrières ervaren. Zij geven aan nog (te) weinig vertrouwen te hebben in de technologie, wachten liever nog tot ze iets horen van de overheid en vinden het ook nog moeilijk om te bepalen wat een goed alternatief is voor hun verwarmingssysteem op aardgas. Het gaat vaker om mensen met een sterker probleembesef, - met een hogere actiebereidheid en - met behoefte aan informatie over woningverduurzaming. Wellicht komen zij in actie als er betrouwbare aardgasvrije alternatieven beschikbaar komen, die goed toepasbaar zijn in de eigen specifieke situatie en er meer bekend is over wat de overheid van plan is, bijvoorbeeld met betrekking tot de wijkenaanpak.

De groep *'twijfelaars'* (19% van de respondenten in een koopwoning) is een groep met gematigde meningen: zij overwegen weliswaar relatief minder vaak om al van het aardgas af te gaan dan de *'voorzichtige voorlopers'*, maar stellen zich in vergelijking met hen minder afwachtend op en hebben iets meer vertrouwen in de alternatieven voor aardgas.

*'Aarzelende achterblijvers'* (26% van de respondenten in een koopwoning) en de zeer kleine groep *'afkeurende achterblijvers'* (3% van de respondenten in een koopwoning) willen op dit moment nog niet van het aardgas af, stellen zich afwachtend op en geven aan nog weinig vertrouwen te hebben in de alternatieven. Zij verschillen op één kenmerk van elkaar in hoe gemakkelijk ze het vinden om een alternatief voor aardgas te kiezen. De groep *'aarzelende achterblijvers'* geeft aan het moeilijk te vinden om te bepalen wat een goed aardgasvrij alternatief is (wat er mogelijk op duidt dat ze er op zijn minst al even over hebben nagedacht), terwijl de groep *'afkeurende achterblijvers'* aangeeft het niet lastig te vinden (wat erop wijzen dat deze groep er helemaal nog niet zo mee bezig is). Ouderen en alleenstaanden hebben een grotere kans om tot de groep *'aarzelende achterblijvers'* te behoren.

## Draagvlak in Nijmegen (aanvulling op landelijk beeld)

Bronnen:

1. *Interviews actieve bewoners Bottendaal en Hengstdal – Gemeente Nijmegen, Onderzoek en Statistiek i.s.m. bureau Blauw Research - december 2019.*
2. *Duurzaamheid in de gebouwde omgeving, Bachelorscriptie en interviewverslagen Max Buchner –RUN 2018.*
3. *CBS-WOON-onderzoek 2018, betreft Nijmeegse huishoudens in zelfstandige woningen.*

### Draagvlak Nijmegen algemeen beeld

*Prioriteiten en behoeften*<sup>3</sup>

- Grote groepen burgers zijn niet echt bezig met duurzaam (willen) wonen.
- Men denkt mee te kunnen liften op initiatieven van anderen.
- Het belang van duurzaam wonen wordt vaak wel ingezien, maar vanwege complexiteit en financiën niet naar de eigen situatie of handelen vertaald.
- Er zijn in Nijmegen grofweg drie groepen zichtbaar: voorlopers, informatieverzamelaars en mensen die hapklare brokken willen.

*Ambities en wensen t.a.v. energiezuinigheid, legitimatie*<sup>4</sup>

- Er is wel duidelijk potentieel: meer dan de helft van de Nijmeegse huishoudens in zelfstandige woningen (56%) vindt dat de woning energiezuiniger moet worden.
- Bij sociale huurders speelt dat in wat sterkere mate (61%). We zien geen duidelijke verschillen naar woningtype (rijwoning, appartement, bovenwoning, vrijstaand etc.).
- Bijna alle Nijmeegse huishoudens in zelfstandige woningen (93%) zijn van mening dat energiezuinige woningen bijdragen aan een leefbare aarde. Zo'n 3% ziet deze relatie niet, zonder duidelijke verschillen tussen woningeigenaren, sociale- of particuliere huurders.
- Naar verhouding zien we in vrijstaande woningen wat meer huishoudens die van mening zijn dat energiezuinige woningen *niet* bijdragen aan een leefbare aarde (8% versus 3% gemiddeld).

*Woning energiezuinig?*<sup>5</sup>

- Ruim 40% van de Nijmeegse huishoudens in zelfstandige woningen beoordeelt de woning als energiezuinig. Een klein derde deel (29%) beseft dat de eigen woning niet energiezuinig is. Er zijn wat dit betreft geen duidelijke verschillen tussen woningeigenaren, sociale- of particuliere huurders of woningtype (rijwoning, appartement, bovenwoning, vrijstaand etc.).
- Bijna 9% van de Nijmeegse huishoudens in zelfstandige woningen geeft aan de woning niet aangenaam warm te krijgen. In flats, appartementen, etagewoningen en boven- of beneden woningen speelt dit nog wat vaker (12% niet aangenaam warm). Zo ook in sociale huurwoningen (15%).

---

<sup>3</sup> Bron: Duurzaamheid in de gebouwde omgeving, Bachelorscriptie en interviewverslagen Max Buchner - RUN 2018

<sup>4</sup> Bron: WOON-onderzoek 2018, CBS

<sup>5</sup> Bron: WOON-onderzoek 2018, CBS

**Nijmegenaren: woning is energiezuinig**

Helemaal mee eens	7%
Mee eens	33%
Niet mee eens, maar ook niet mee oneens	28%
Mee oneens	22%
Helemaal mee oneens	11%
Totaal	100%

**Woning moet energiezuiniger worden**

Helemaal mee eens	17%
Mee eens	40%
Niet mee eens, maar ook niet mee oneens	25%
Mee oneens	16%
Helemaal mee oneens	2%
Totaal	100%

**Energiezuinige woningen dragen bij aan leefbare aarde**

Helemaal mee eens	53%
Mee eens	40%
Niet mee eens, maar ook niet mee oneens	5%
Mee oneens	2%
Helemaal mee oneens	1%
Totaal	100%

Bron: CBS WOON Nijmegen, peiling Nijmeegse huishoudens in zelfstandige woningen, 2018

**Energiebesparende maatregelen afgelopen 5 jaar?<sup>6</sup>**

- Bij meer dan de helft (52%) van de Nijmeegse zelfstandige woningen zijn er de afgelopen 5 jaar energiebesparende maatregelen genomen; (half)vrijstaande woningen driekwart.
- Het gaat vooral om:
  - CV-ketel of andere installaties (geisers, boilers etc.) vernieuwd: 29%
  - dubbel glas of glasisolatie aangebracht: 26%
  - De isolatie van dak, muur, vloer of wanden verbeterd: 17%
  - Zonnepanelen geïnstalleerd of vervangen: 7%
  - Andere energiebesparende maatregelen uitgevoerd: 9%
- Bij koopwoningen zien we wat vaker de aanleg van isolatie van dak, muur, vloer of wanden en – van zonnepanelen. Zo ook bij vrijstaande woningen, waar tevens vaker dubbel glas of glasisolatie is geplaatst.
- De belangrijkste redenen voor deze energiebesparende maatregelen:
  1. Dit was toch al nodig vanwege onderhoud;
  2. De investering verdient zich terug door een lager verbruik;
  3. Om mijn woning aangenamer te maken;
  4. Vanwege het milieu;
  5. De woning is zo beter verkoopbaar;
  6. Afgesproken in de VVE;
  7. Andere reden.

<sup>6</sup> Bron: WOON-onderzoek 2018, CBS

### *Redenen geen maatregelen<sup>7</sup>*

- De groep huishoudens van 48% waar *geen* energiebesparende maatregelen zijn genomen geeft als redenen aan:
  1. Woning is al energiezuinig;
  2. Nog niet aan toegekomen;
  3. Kan ik niet betalen;
  4. Besparing is onvoldoende;
  5. Anders;
  6. Weet niet wat mogelijkheden zijn;
  7. Wil geen verbouwing;
  8. Heb verhuisplannen;
  9. VVE wil dit niet.
- Bij particuliere huurders zijn er minder energiebesparende maatregelen genomen de afgelopen 5 jaar: zo'n 60% van hen geeft dat aan.

### *Bereidheid tot (meer) energiebesparende maatregelen woningeigenaren*

- Een meerderheid van 73% van de Nijmeegse woningeigenaren (huishoudens) is bereid om meer energiebesparende maatregelen te nemen. In vrijstaande woningen is er nog wat meer bereidheid, ook op korte(re) termijn.
- Een groot deel daarvan stelt de voorwaarde dat de kosten kunnen worden terugverdiend. In vrijstaande woningen is het terugverdienen wat minder belangrijk. Daar is 26% bereid te investeren zonder dat de kosten worden terugverdiend.
- Zo'n 14% van de Nijmeegse woningeigenaren is niet bereid om meer energiebesparende maatregelen te nemen.
- VVE en energiebesparende maatregelen: de meeste koopappartement-bewoners met VVE vinden het belangrijk dat deze investeert in energiebesparende maatregelen (ruim 80%).

#### **Nijmegenaren: bereid om meer energiebesparende maatregelen uit te voeren?**

Ja, maar alleen als ik de kosten kan terugverdienen	52%
Ja, ook als ik de kosten niet kan terugverdienen	21%
Nee	14%
Weet niet	13%
Totaal	100%

#### **Belangrijk dat de VVE investeert in energiebesparende maatregelen?**

Heel belangrijk	21%
Belangrijk	61%
Niet belangrijk en niet onbelangrijk	15%
Onbelangrijk	3%
Totaal	100%

Bron: CBS WOON Nijmegen, peiling Nijmeegse huishoudens in zelfstandige woningen, 2018

### **Draagvlak: beeld Bottendaal**

De wijk Bottendaal is dermate georiënteerd dat de meeste inwoners welwillend staan ten opzichte van gas-alternatieven. Er is een positieve mentaliteit rond maatschappelijke veranderingen, wel zijn er specifieke aandachtspunten in relatie tot het draagvlak:

<sup>7</sup> Bron: WOON-onderzoek 2018, CBS

- De woningvoorraad is oud en gemêleerd, daardoor worden er (zeer) hoge isolatiekosten gevreesd.
- Een kernbezwaar van veel bewoners hier is een weerzin tegen verbouwen.
- Vaak is er wel (enige) financiële ruimte om te investeren. Maar het credo van veel bewoners richting gemeente is: ‘put your money where youre mouth is’, ‘wat doet de gemeente dan om ons te helpen?’
- Goedkoop en gemakkelijk overstappen is voor bepaalde doelgroepen hier dé keuze.
- Isoleren en een gasalternatief in het wijkcentrum zou een goede voorbeeld geven.
- Er zijn hier nogal wat VVE’s. De ervaring leert dat de leden vaak moeilijk op één lijn te krijgen zijn als het gaat om investeringen en/of duurzame keuzes.

### **Draagvlak: beeld Hengstdal**

- Hengstdal kent een behoorlijk diverse bevolkingssamenstelling en zowel sociale huur als koopwoningen. Er zijn hier behoorlijk verschillende sociale klassen aanwezig, met samenhangende draagvlakverschillen.
- Kenmerkend is dat veel inwoners zich afvragen: waar sta ik qua isolatie en warmtesysteem en waar moet ik naar toe?
- Belangrijk is hier om de tijd nemen, bijvoorbeeld 10 jaar. Wanneer gaan bewoners isoleren of het warmtesysteem aanpassen? Waarschijnlijk als iedereen zich veilig voelt in de verduurzaming, dat is in de periode 2019-2020 nog zeker niet zo.
- De prijs van duurzaam en bewust leven voelt voor sommigen als een belemmerende factor, maar voor anderen als een kans. Verduurzaming speelt hier vanwege financiële overwegingen, maar ook vanuit milieuoogpunt. Een hoge(re) prijs wordt soms als reël gezien, vanwege de werkelijke maatschappelijke kosten. Vooral door middeninkomens en hoge inkomens.<sup>8</sup>
- Een bepaald persartikel in de beginfase, met als teneur dat Hengstdal aardgasvrij moest worden, gaf veel negatieve reuring. Het centrale sentiment was: dit is vervelend, we raken iets kwijt. Dit heeft het draagvlak geschaad.

### **Draagvlak: beeld Zwanenveld**

Als het gaat om de prioriteiten en behoeften van inwoners van Zwanenveld zijn er de volgende aandachtspunten naar voren gekomen<sup>9</sup>:

- Veel bewoners in Zwanenveld zijn al bekend met ‘duurzaam consumeren’.
- Te behalen (woon)kostenbesparingen vormen een belangrijk aangrijpingspunt.
- Een zogenaamde terugverdienfactor is hier een belangrijk thema, net als een eventuele waarde stijging van het huis.
- Het draagvlak kan profiteren van een focus op het benutten van subsidies en het bedingen van kortingen.

---

<sup>8</sup> Bron: Duurzaamheid in de gebouwde omgeving, Bachelorscriptie en interviewverslagen Max Buchner - RUN 2018

<sup>9</sup> Bron: Duurzaamheid in de gebouwde omgeving, Bachelorscriptie en interviewverslagen Max Buchner - RUN 2018

## 2. Kennisniveau

### Kennisniveau landelijk beeld

*Bron: Onder de pannen zonder gas? Woningeigenaren en hun afwegingen voor aardgasvrije alternatieven - Sociaal en Cultureel Planbureau - september 2019*

Het kennisniveau onder woningeigenaren blijkt behoorlijk wisselend te zijn, maar een behoefte aan duidelijkheid en transparantie wordt breed gedeeld.<sup>10</sup>

Het beeld over kennis en ervaringen van woningeigenaren met de aardgastransitie is diffuus: sommigen zijn bovengemiddeld op de hoogte, anderen weten nog van niets. Onderling gedeelde kennis en ervaringen lijken daarbij meer te worden vertrouwd dan kennis van een externe bron. Ongeacht het kennisniveau is er een behoefte aan transparantie en duidelijkheid over beleid (waaronder kosten en tijdpad) en alternatieven.

Er wordt duidelijkheid over het proces gevraagd, ook al is dit nog niet geheel ingevuld. Een deel van de Nederlanders ziet het nut er niet van in om kennis rond de aardgastransitie op te doen: zij denken het zonder technische aanleg het toch niet te begrijpen. Dan is het niet nodig je er zelf in te verdiepen, maar kun je beter bij de juiste persoon aankloppen voor advies.

Gevraagd naar de concrete ontwikkelingen in hun buurt lijken burgers niet altijd op de hoogte van de plannen van de gemeente. Ook de bewoners die specifiek uit de pilotwijken zijn geselecteerd, weten niet altijd dat hun gemeente hun buurt als proeftuinwijk naar voren heeft geschoven. Vaak heeft men er of niet van gehoord, of iets voorbij zien komen maar zich er niet mee bezig gehouden.

Kennis is bij Nederlandse woningeigenaren vooral aanwezig over:

- De alternatieven voor aardgas in de woning.
- De verhoging van de belasting op gas ten opzichte van elektriciteit.
- Het ontbreken van een gouden optie: burgers zullen hoogstwaarschijnlijk gebruik moeten maken van verschillende technologieën. Welke optie uiteindelijk waar wordt toegepast, zal afhangen van context.
- Vooral bewoners met een oud huis zijn zich ervan bewust dat er veel aan hun woning zou moeten gebeuren om die aardgasvrij en comfortabel te maken.

### Kennisniveau beeld Nijmegen (aanvulling op landelijk beeld)

Bronnen:

- *Interviews actieve bewoners Bottendaal en Hengstdal – Gemeente Nijmegen, Onderzoek en statistiek i.s.m. bureau Blauw Research - december 2019*
- *Duurzaamheid in de gebouwde omgeving, Bachelorscriptie en interviewverslagen Max Buchner - RUN 2018*

---

<sup>10</sup> Bron: Onder de pannen zonder gas? Woningeigenaren en hun afwegingen voor aardgasvrije alternatieven - Sociaal en Cultureel Planbureau - september 2019

### **Kennis: beeld Bottendaal<sup>11</sup>**

- In Bottendaal is nu behoorlijk bekend dat de woningen van het gas af gaan. Actieve burgers merken wel dat het moeilijk is om iedereen in de wijk te bereiken, voor hen en voor de gemeente Nijmegen.
- Mensen hebben behoefte aan praktische voorbeelden. Bijvoorbeeld een aannemer die praktische isolatie-instructies geeft of voorbeeld-woningen die bezocht kunnen worden.
- Een dilemma (voor actieve bewoners) is de vraag of inzetten op een concrete oplossing of juist wachten op nieuwe technieken verstandig is.

### **Kennis: beeld Hengstdal<sup>12</sup>**

- Bewoners zoeken informatie op hoofdlijnen en daarnaast specifieke kennis. Zij willen met vragen terecht kunnen, en gehoord worden. Het bewonersplatform Duurzaam Hengstdal speelt hierop in. Daarbij valt op dat bewoners heel eigenwijs kunnen zijn, en bijvoorbeeld argumenten tegen waterstof-oplossingen hardnekkig niet geloven.
- De gemeente heeft in de ervaring van actieve bewoners een gebrek aan kennis en ervaring op dit thema. Gemeentemensen zijn in hun ogen niet geëquipeerd om specifieke onderzoeken te lezen, belangen te doorzien. Veel deskundigheid is in het verleden vertrokken, wordt nu weer ingehuurd. Het is een mogelijkheid om in de wijk aanwezige kennis meer aan te boren.
- Actieve bewoners in Hengstdal zijn er van overtuigd dat in een dermate grote stad in principe altijd een collectieve oplossing aan de orde is, een warmtenet als nutsvoorziening.

### **Kennis: beeld Zwanenveld<sup>13</sup>:**

- Achtergrond qua werk en opleiding zijn hier belangrijk. Veel inwoners van Zwanenveld hebben zelf een eigen, relevante expertise.
- Kansen hier liggen er vooral in het activeren van mensen binnen de wijk. Het laten ontstaan van samenwerking. Een soort olieplekwerking kan daarbij optreden. Daarbij verbindt het individu zich aan de community. Interpersoonlijk contact met wijkgenoten is het smeermiddel.
- Er worden in de beleving van actieve bewoners veel 'slechte' adviezen gegeven, o.a. door installateurs. Accurate kennis moet goed vindbaar zijn.

---

<sup>11</sup> Interviews actieve bewoners Bottendaal en Hengstdal – Gemeente Nijmegen, Onderzoek en statistiek i.s.m. bureau Blauw Research - december 2019

<sup>12</sup> Interviews actieve bewoners Bottendaal en Hengstdal – Gemeente Nijmegen, Onderzoek en statistiek i.s.m. bureau Blauw Research - december 2019

<sup>13</sup> Bron: Duurzaamheid in de gebouwde omgeving, Bachelorscriptie en interviewverslagen Max Buchner - RUN 2018



## 3. Betrokkenheid en ervaringen

### Betrokkenheid en ervaringen landelijk beeld

*Bron: Onder de pannen zonder gas? Woningeigenaren en hun afwegingen voor aardgasvrije alternatieven - Sociaal en Cultureel Planbureau - september 2019*

#### Algemeen beeld

Burgers voelen zich (te) weinig betrokken bij de transitie<sup>14</sup>. Onder veel woningeigenaren leeft het gevoel dat aardgasvrij wonen iets is wat burgers opgelegd krijgen. Het gevoel weinig betrokken te zijn gaat samen met een zekere gelatenheid. Men ziet de transitie naar aardgasvrij wonen als een gegeven. In dit stadium, waarbij er nog nauwelijks plannen zijn om woningen van het aardgas los te koppelen, is een dergelijke houding niet verrassend. Zij staat echter de stap naar werkelijk participeren in de weg, en dat is problematisch wanneer er van burgers in de transitie veel wordt verwacht. Soms lijken er voor pilotwijken al keuzes voor alternatieven te zijn gemaakt waarvan de deelnemers die er wonen nog niet op de hoogte zijn. Zolang woningeigenaren niet bekend zijn met concrete plannen (in voorbereiding) voor de wijk, kunnen ze ook niet tonen dat ze betrokken willen zijn. Er leeft onder woningeigenaren de behoefte om hun zorgen en vragen over de transitie al in een vroeg stadium te kunnen delen.

#### Beleving van het proces tot nu toe<sup>15</sup>

Er komen wisselende ervaringen rond de gastransitie naar voren. Vaker genoemd:

- De aardgastransitie voelt dwingend aan: mensen krijgen het idee dat zij iets moeten zonder dat ze zelf de kans hebben gehad om daarover na te denken. Een keuze moeten maken kan ook als een verplichting aanvoelen. Er is behoefte aan (meer) begrip van de overheid: overheden moeten oog hebben voor de context en rekening houden met de woning en met de bewoner.
- Het tussentijds ophoesten van een hoog bedrag om de woning te verbouwen is niet voor iedereen haalbaar. Vandaar dat vaak zorgen geuit worden over de verdeling van de kosten van de transitie: worden die wel eerlijk verdeeld? Wordt het voor iedereen betaalbaar of is er maar een klein deel van de bevolking dat zich een aardgasvrije woning kan permitteren? Wie gaat de kosten voor de transitie betalen?
- De transitie wordt door huiseigenaren ervaren als iets dat moeilijk is en niet zonder meer lukt. Oplossingen zijn complex en zeer plaatsgebonden.
- Een realistische schatting van wat mogelijk en haalbaar is ontbreekt bij veel burgers, waardoor het lijkt alsof de gemeente geen oog heeft voor situaties die het aardgasvrij maken van de woning flink lastig kunnen maken.
- Het plaatsen van een bepaalde warmte-installatie kan een grotere verbouwing met zich meebrengen dan mensen aankunnen.
- Soms is er frustratie over de manier waarop overheden vragen beantwoorden van bewoners die nu al aan de slag willen met hun woning. Sommigen twijfelen aan informatie die door de overheid wordt gedeeld. Men mist voorlichting over het hoe en waarom door een betrouwbare bron, in heldere taal.

---

<sup>14</sup> Bron: Onder de pannen zonder gas? Woningeigenaren en hun afwegingen voor aardgasvrije alternatieven - Sociaal en Cultureel Planbureau - september 2019

<sup>15</sup> Bron: Onder de pannen zonder gas? Woningeigenaren en hun afwegingen voor aardgasvrije alternatieven - Sociaal en Cultureel Planbureau - september 2019

## Betrokkenheid en ervaringen beeld Nijmegen (aanvulling op landelijk beeld)

*Bron: interviews actieve bewoners Bottendaal en Hengstdal – Gemeente Nijmegen, Onderzoek en statistiek i.s.m. bureau Blauw Research - december 2019*

Op basis van interviews met actieve bewoners in Bottendaal en Hengstdal kunnen we een aanvulling op het landelijk beeld geven. Er is geen informatie over de betrokkenheid en ervaringen van bewoners in Zwanenveld beschikbaar.

### Betrokkenheid en ervaringen beeld Bottendaal<sup>16</sup>

Actieve bewoners in Bottendaal tonen zich zeer betrokken. Zij nemen een voornamelijk kritische houding aan als het gaat om hun ervaringen met de gemeente Nijmegen:

- De door de gemeente ingezette wijkaanpak leek in de beleving van actieve bewoners aanvankelijk niet 'bottom up', later zijn er daartoe intenties en pogingen zichtbaar geworden. Budget is daarbij belangrijk.
- De gemeente heeft in de ogen van actieve wijkbewoners onduidelijkheid over eindtermijn 2030 of 2035 laten ontstaan. Dat zorgt nog altijd voor twijfels bij bewoners en een gevoelsmatig gebrek aan urgentie.
- Er zijn meerdere werkgroep-bijeenkomsten geweest, maar de rode lijn daarin wordt gemist. Gemeente zou deze in de ogen van actieve bewoners sterker moeten aangeven, meer structuur geven, concrete doelen sterker benoemen, inclusief duidelijke data en termijnen.

Een mate van betrokkenheid in Bottendaal is er zeker, maar het is sterk de vraag of mensen wel bereid zijn om grote bedragen te investeren in de eerste stap: isolatie.

### Betrokkenheid en ervaringen beeld Hengstdal<sup>17</sup>

Het is merkbaar bij betrokken en actieve bewoners dat de gemeente blij met ze is (bijvoorbeeld met bewonersinitiatief Duurzaam Hengstdal) en ze ook faciliteert.

Ook in deze wijk vragen bewoners vaak om structuur en duidelijkheid. Maar tegelijkertijd is er bij betrokken, actieve burgers een ander inzicht. Ze zijn tot het besef gekomen dat dat het proces van warmtetransitie niet is in te kaderen, niet te structureren. Dat bewoners, bewonersorganisatie en gemeente lange tijd enige chaos moeten tolereren. Systeemdenken of strakke sturing past daar niet bij.

Bewonersorganisaties vinden in hun overtuigingen en voorkeuren niet altijd de gemeente aan hun zijde. Bewonersinitiatief Duurzaam Hengstdal ontwikkelde een voorstel rond een warmtenet en aardwarmte, maar gemeente en woningcorporatie zien dit in hun beleving niet zo zitten, waarbij de wil lijkt te ontbreken. Zij vermoeden vanwege strategische redenen, gebrek aan kennis en/of invloed van een lobby vanuit het bedrijfsleven. De gemeente lijkt niet open te staan voor passende voorbeelden uit andere landen (Scandinavië, Beieren).

---

<sup>16</sup> Bron: interviews actieve bewoners Bottendaal en Hengstdal – Gemeente Nijmegen, Onderzoek en statistiek i.s.m. bureau Blauw Research - december 2019

<sup>17</sup> Bron: interviews actieve bewoners Bottendaal en Hengstdal – Gemeente Nijmegen, Onderzoek en statistiek i.s.m. bureau Blauw Research - december 2019

In zijn algemeenheid is het voor actieve bewoners en gemeente moeilijk mensen in beweging te krijgen, actief te laten worden. Uit ervaringen zijn nieuwe strategieën ontstaan:

- Het kiezen voor de persoonlijke boodschap, via een ‘praat met de buurman’-benadering. Deze burenbenedering verloopt via persoonlijk berichtje (briefje in de bus), huisbezoek, zonder druk, attenderen (besef kweken) op komende verandering en op het initiatief Duurzaam Hengstdal. Doel is ook vergroten van het bereik van de nieuwsbrief.
- Het opdelen van de grote wijk in 5 deelgebieden (met ca. 350 tot 600 woningen) waar m.b.v. buurtapps een soort ons kent ons-gevoel wordt beoogd. Deelgebieden moeten daarbij een menselijke maat vertegenwoordigen.

## Feedback op communicatie-aanpak gemeente Nijmegen

Bronnen:

- *Interviews actieve bewoners Bottendaal en Hengstdal – Gemeente Nijmegen, Onderzoek en statistiek i.s.m. bureau Blauw Research - december 2019*
- *Duurzaamheid in de gebouwde omgeving, Bachelorscriptie en interviewverslagen Max Buchner - RUN 2018*

### Feedback op de gemeentelijke communicatie vanuit Bottendaal<sup>18</sup>

- In de communicatie toont de gemeente bestuurlijk dat ze graag wil qua warmtetransitie.
- Qua aanpak is de keuze om er open, zonder plan in te stappen in de basis goed. Gemeente laat daarbij echter een (te) grote mate van onduidelijkheid bestaan: waar gaan we heen, welke richting kiezen we? Dat is vervolgens ook merkbaar in de kennisgevingen, bijeenkomsten en opzetten om verbinding met bewoners aan te gaan.
- Centrale wijkavonden verlopen in de ogen van actieve bewoners niet geheel succesvol. In de kern zien en beleven zij een zaal vol mensen met vragen, en ontbreekt het aan antwoorden. Actieve bewoners voelen daarom aan dat het eigenlijk geen zin heeft om mensen bij elkaar te roepen. Vooral de eerste avond is door de wijk als een ontregelende start ervaren, door een gebrek aan duidelijkheid op meerder vlakken.
- Er is veel behoefte aan concrete en duidelijke uitspraken van de gemeente Nijmegen. Bijvoorbeeld over het tijdspad (2040 stad, 2035 Bottendaal). Meer stelling nemen, en niet communiceren via bewoners of werkgroepen.
- Er is onduidelijkheid ontstaan over het tijdspad, waarbij er verschillende tijdlijnen circuleren.
- De gemeente geeft aan nadere informatie te kunnen geven over de warmtetransitie en de wijkaanpak, maar op nijmegen.nl staat in de beleving van actieve bewoners te weinig. En het is niet makkelijk vindbaar.
- Qua inhoudelijke boodschap: het noemen van voordelen als comfort of verkoopbaarheid/waarde is gevaarlijk. Mensen gaan deze ontkrachten. Beter is aandacht voor het opheffen van bestaande negatieve aspecten zoals tocht en kou in de woning.
- De boodschap over isoleren wordt ervaren als ‘je moet isoleren’, met een dwingende toon. Het verband met de warmtetransitie wordt daarbij vaak niet gezien.

---

<sup>18</sup> Bron: interviews actieve bewoners Bottendaal en Hengstdal – Gemeente Nijmegen, Onderzoek en statistiek i.s.m. bureau Blauw Research - december 2019

Over het ingezette communicatiemateriaal bestaat een gemengd beeld:

- Een algemene ervaring is dat gemeentelijke brieven over de warmtetransitie vaak informatie bevatten die niet aansluit bij wat mensen zoeken.
- De uitnodigingsbrief voor workshops kwam qua boodschap redelijk open over, ‘we weten het nog niet, we hebben u nodig’. En: ‘we gaan dingen met u delen, informatie geven’.
- Folders en posters geven met een eigen huisstijl een herkenbaar beeld. Het projectlogo werkt goed: laat warmte zien, en een steeds verder geïsoleerd huis.
- De ‘drieluikfolder’ heeft vrolijke vormgeving, tevredenheid, huiselijk. Beetje valse titel: ‘wat komt er in de plaats van aardgas’ (dat is niet duidelijk). Op zich een duidelijke folder met route, tips en een infographic die goed werkt. Professionele folder, serieuze boodschap. De informatie over financiering is wat kort door de bocht: mensen gaan schrikken van tienduizenden euro’s voor isoleren.

Suggestie m.b.t. informeren door gemeente<sup>19</sup>:

- Blijf open kaart spelen over open aanpak en bestaande onzekerheden.
- Zoek tegelijkertijd duidelijkheid rond concrete warmte-opties, schets het liefst een totaalplaatje.
- Mensen stapsgewijs blijven informeren.
- Streven naar een eenheidsgevoel, binnen de wijk en ook tussen gemeente en wijk.
- Qua activeren lijkt de deur aan deurbenadering van Hengstdal bruikbaar, per straat één of twee ambassadeurs (of energiecoach). Een ander idee is het openen van een ‘renovatiewinkel’ in de wijk, een tastbare impuls.
- In de uitvoeringsfase zaken concreet maken met behulp van voorbeelden. Bijvoorbeeld een gespecialiseerd aannemer inschakelen.

### **Feedback op de gemeentelijke communicatie vanuit Hengstdal<sup>20</sup>**

- Gemeente Nijmegen is in de ogen van actieve bewoners te snel naar buiten gegaan met de boodschap ‘we gaan van het gas af’. Dit leverde/levert veel onrust en onzekerheid op. Dit voelt qua communicatie als een te korte termijn-benadering. Het was beter geweest al meteen grote lijnen aan geven en een genuanceerde, zachtere boodschap.
- De gemeente weet burgers niet echt goed te bereiken. Dat leidt bijvoorbeeld tot relatief lage opkomst bij bijeenkomsten. Op een buurtbijeenkomst op uitnodiging van de gemeente kwamen ca. 50 personen af, op door Duurzaam Hengstdal georganiseerde bijeenkomsten ca. 200 personen. Voor actieve bewoners is dit een teken dat de afstand tussen gemeente en burger groot is.
- Ook in de Bachelorscriptie “Duurzaamheid in de gebouwde omgeving (Max Buchner - RUN 2018)” komt een grote afstand tussen gemeente en bewoners naar voren. Mensen hebben selectieve interesses, informatie blijft vaak ‘hangen’ bij professionals.
- De overheidscommunicatie rond de warmtetransitie (door overheden tezamen) schiet in de ogen van actieve bewoners te kort. Het gevolg is dat de Nijmeegse startwijken vol zitten met onvoorbereide burgers die niet weten waar ze aan toe zijn.

---

<sup>19</sup> Bron: interviews actieve bewoners Bottendaal en Hengstdal – Gemeente Nijmegen, Onderzoek en statistiek i.s.m. bureau Blauw Research - december 2019

<sup>20</sup> Bron: interviews actieve bewoners Bottendaal en Hengstdal – Gemeente Nijmegen, Onderzoek en statistiek i.s.m. bureau Blauw Research - december 2019

### **Feedback op de gemeentelijke communicatie vanuit Zwanenveld<sup>21</sup>:**

- Inwoners van Zwanenveld zijn zeer prijsbewust:
  - De prijssetting moet veranderen: het gassysteem is (te) goedkoop, alternatieven zijn (te) duur. Is een milieutax een optie?
  - Benadruk dat prijzen van duurzame oplossingen vaak inclusief maatschappelijke kosten zijn, en daarmee logischerwijs hoger. Of anders gezegd dat niet-duurzame oplossingen goedkoper lijken, maar dat de kosten elders neerslaan.
- Een wijkaanpak spreekt aan, beïnvloeding van de omgeving, olievlekwerking.
- Een “geiten wollen sokken-imago” is (hier) niet helpend. Speel daar op in bij sociale media-communicatie. Haal verduurzaming van de gebouwde omgeving uit de politieke sfeer.
- Houdt rekening met een gering aantal brede burgerinitiatieven hier, een lagere cohesie, weinig wijk- of buurtorganisatie.
- Straatinitiatieven zijn hier desalniettemin wel kansrijk. Buurcontacten en het persoonlijk betrekken van mensen zijn goede aangrijpingspunten. De gemeente Nijmegen kan beter niet de rol van informatiezender aannemen.

---

<sup>21</sup> Bron: Duurzaamheid in de gebouwde omgeving, Bachelorscriptie en interviewverslagen  
Max Buchner - RUN 2018