



De Renovatiesprong

Een stimuleringsprogramma voor de verbetering en verduurzaming van particuliere woningen

Marieke Jonker-Verkaart, Anne-Jo Visser en Frank Wassenberg
(Platform31)

Uitgave

Platform31
Den Haag, mei 2017.

Auteurs: Marieke Jonker-Verkaart, Anne-Jo Visser en Frank Wassenberg (Platform31)

Redactie: Platform31

Foto cover: Frank Hanswijk

Platform31

Kennis- en netwerkorganisatie Platform31 ziet de **trends** in stad en regio. We **verbinden** beleid, praktijk en wetenschap rondom actuele vraagstukken en komen tot een **aanpak** waarmee bestuurders, beleidsmakers en uitvoerders direct aan de slag kunnen. De oplossingen houden we niet voor onszelf: **iedereen profiteert mee** van de resultaten.

Postbus 30833, 2500 GV Den Haag
www.platform31.nl

Hoewel grote zorgvuldigheid is betracht bij het samenstellen van dit rapport, aanvaarden Platform31 en de betrokkenen geen enkele aansprakelijkheid uit welke hoofde dan ook voor het gebruik van de in deze publicatie vermelde gegevens. Alles uit deze uitgave mag worden vermenigvuldigd en/of openbaar worden gemaakt mits de bron wordt vermeld.

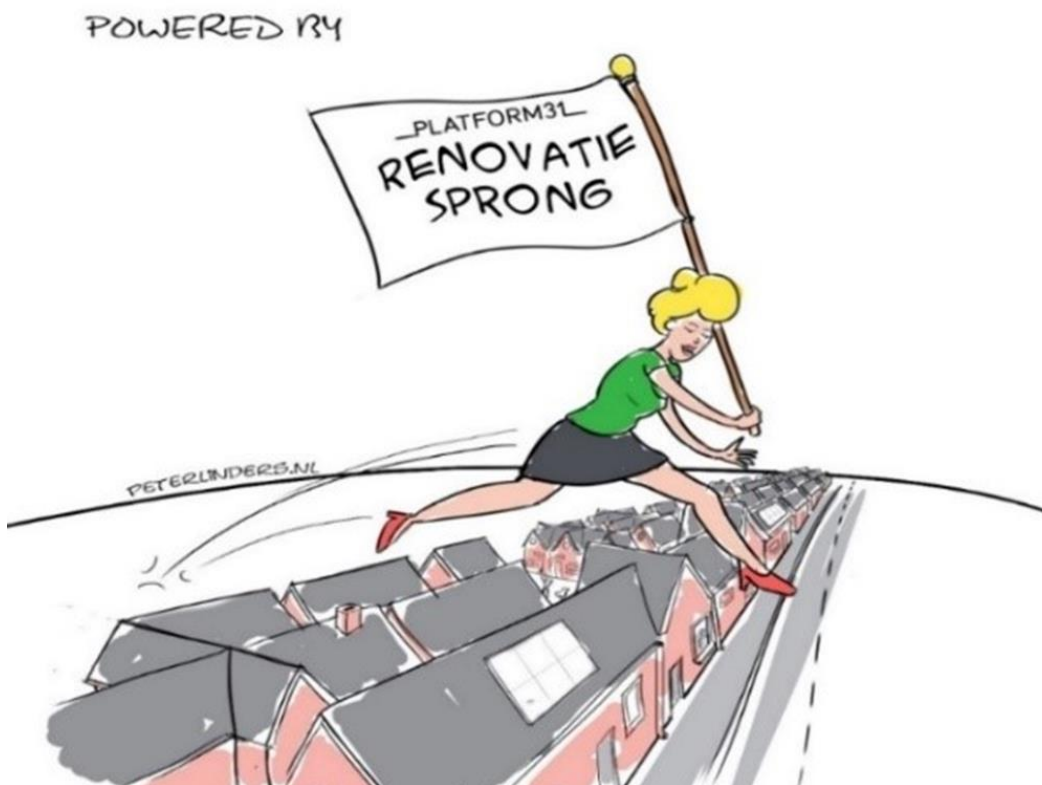
Inhoudsopgave

1 Inleiding	5
1.1 De Renovatiesprong in de kern	5
1.2 Onderhoud is een groeiend probleem	5
1.3 Renovatie is hard nodig	6
1.4 Eerdere ervaringen met woningverbetering moeizaam	6
1.5 De Renovatiesprong als opschaling	7
1.6 Deze notitie	7
2 Woningeigenaren en motieven om (niet) te onderhouden	8
2.1 Drie groepen eigenaren	8
2.2 Motieven om geen onderhoud te plegen	9
3 Woningonderhoud: de vraagzijde	11
3.1 Motieven woningeigenaren	11
3.2 Motieven en drempels om te investeren	13
3.3 Redenen om wel te investeren	13
3.4 Verlaging van de investeringsdrempel	14
4 Woningonderhoud: de aanbodzijde	16
4.1 Aanbod vanuit de markt en lokale partijen	16
5 Het model van de Renovatiesprong	21

1 Inleiding

1.1 De Renovatiesprong in de kern

Particuliere woningverbetering en -verduurzaming is een traag proces. De Renovatiesprong is een methode om behoeften van woningeigenaren en innovatief aanbod meer structureel bij elkaar te brengen. Dat levert fabrikanten en leveranciers meer omzet op, en maakt verbetermaatregelen voor particuliere bewoners aantrekkelijker en goedkoper. De Renovatiesprong brengt vraag en aanbod dicht bij elkaar en zorgt zo voor een sprong voorwaarts om betere en duurzamere woningen in Nederland te krijgen. In deze notitie leggen we uit wat de Renovatiesprong is, waar het al loopt, en waar nog aansluiting mogelijk is.



5

1.2 Onderhoud is een groeiend probleem

Lupi heeft berekend dat ongeveer 7 procent (595.000 woningen) van de gehele Nederlandse woningvoorraad in een matige tot slechte staat van onderhoud verkeert en kampt met achterstallig onderhoud en lage energieprestaties.¹ Dit betekent dat meer dan tien procent van de nieuwbouwwaarde aan investeringen nodig is. Echt slecht – opknap kost minstens 50.000 euro – zijn 50.000 woningen. Aan de onderkant van de woningmarkt, ofwel het segment 'goedkope koop', blijkt de woonkwaliteit vaak het slechtst te zijn. Voor een belangrijk deel gaat het hierbij om woningen in

¹ Lupi, T. (2013). Problemen aan de onderkant van de particuliere woningmarkt in beeld. Voorstudie bij experiment 'Aanpak goedkope koop'. Den Haag: Platform31.

particulier bezit, vooral in de steden. Niet verrassend liggen die minder goede huizen dikwijls in elkaars nabijheid, en zorgen zo als het ware voor een 'segregatie naar woonkwaliteit'.

In steden als Rotterdam en Den Haag blijken er veel achterstanden te zijn in vooroorlogse en vroeg naoorlogse wijken met boven- en benedenwoningen en kleine flats. In middelgrote steden zoals Apeldoorn ligt het accent meer op de naoorlogse bouw, zowel rijtjeshuizen als flatwoningen. Hier gaat het behalve om vroeg naoorlogse woningen ook om de 'bloemkoolwijken', of woonerfwijken, gebouwd in de jaren 70 en vroege jaren 80. Deze naoorlogse woningen vertonen steeds meer fysieke gebreken, raken langzaam uit de gratie en vertonen matige energieprestaties. Ze hebben vaak een lage of achterblijvende WOZ-waarde en worden in toenemende mate bewoond door sociaaleconomisch zwakkere groepen.

1.3 Renovatie is hard nodig

Er zijn niet veel echt slechte woningen in Nederland, maar er zijn wel veel woningen die nodig aan verbetering toe zijn. Ook - en misschien wel juist - woningen van particulieren. In de grote stad, maar ook in randgemeenten en op het platteland. Huizenbezitters die midden in een rijtje wonen, in een drive-in woning of in een vrijstaand huis. Of flatbewoners, waar eigenaren een vereniging vormen die soms wel maar soms ook niet functioneert.

Er komt steeds meer aandacht voor renovatie in de particuliere sector, en dat is hard nodig ook. Alleen al statistisch, omdat de woningvoorraad steeds ouder wordt en alleen al daarom meer zorg nodig heeft. Nu is een woning gemiddeld 45 jaar oud, in 1970 was dat nog maar 25 jaar. En dan wordt het tijd voor een grote opknabbeurt. Vaak blijven ook energieprestaties achter. Zeker bij woningen van vóór de oliecrisis, toen energie nauwelijks een issue was. Hoe krijg je energielekkende woningen met F- of G-labels omgezet in duurzame B- of A-labels? Ook de wens om oud te kunnen worden in de woning kan een reden voor renovatie zijn, net als de wens tot woninguitbreiding met een opbouw, uitbouw of aanbouw. Soms is er sprake van verwaarlozing en achterstallig onderhoud. Er zijn tal van redenen voor een huiseigenaar om wel of niet zijn huis te verbeteren en verduurzamen. Dat geldt des te meer bij een verhuizing, als de nieuwe eigenaar blanco kan beginnen.

6

1.4 Eerdere ervaringen met woningverbetering moeizaam

Particuliere woningverbetering is op de eerste plaats het belang en de verantwoordelijkheid van de eigenaar zelf. Maar ook de overheid heeft er baat bij. Bijvoorbeeld om aan internationale klimaatverdragen te kunnen voldoen, om ouderen langer thuis te kunnen laten wonen of om de uitstraling en leefbaarheid in een buurt op peil te houden. Gemeenten hebben vanaf eind jaren tachtig, in de nastroom van de stadsvernieuwing, veel ervaring opgedaan met het stimuleren van onderhoud in de particuliere sector, maar ervaringen hiermee zijn niet louter positief. Het was vaak een moeizaam proces; omdat het allemaal zo lang duurde, met grote inzet van tijd en gemeenschapsgeld en tegenstrijdige belangen. En met, na vele jaren, uiteindelijk een beperkt aantal opgeknapte huizen als resultaat. Ook in de jaren erna volgden soms aantrekkelijke aanbiedingen, altijd 'top down', dus vanuit aanbieders of gemeente, maar niet vanuit de bewoners zelf. Deze aanpakken leidden daarom vaak niet tot structurele oplossingen. De Renovatiesprong sluit juist aan bij de vraag van de bewoner. De start ligt bij hun individuele wensen, om vervolgens ook andere mogelijkheden te laten zien. Per alternatief wordt duidelijk wat dit betekent voor woningkwaliteit, ervaren comfort, energieprestaties en wat dat financieel betekent.

1.5 De Renovatiesprong als opschaling

In bepaalde buurten en bij bepaalde woningtypen is de problematiek inmiddels zo groot, dat een klein experiment van particuliere woningverbetering niet meer volstaat. Er is behoefte aan een opschaalbare aanpak. Dat is 'De Renovatiesprong'. Platform31 startte dit aanjaagprogramma eind 2015 met drie gemeenten (Rotterdam, Den Haag en Apeldoorn) om een innovatieve procesaanpak voor de particuliere woningvoorraad te ontwikkelen. De Renovatiesprong maakt voorstellen voor particulieren om hun eigen woning, indien gewenst, te verbeteren en te verduurzamen. Dat kan in een keer, maar ook in stapjes, als particulieren niet in een keer willen of kunnen gaan voor ingrijpende en dure ingrepen. Het doel is slim renoveren met een zo hoog mogelijk maatschappelijk rendement. De Renovatiesprong verbindt individuele woonwensen - door middel van digitale woningplattegronden - aan innovatief aanbod van fabrikanten. Individuele serieproductie is interessant voor leveranciers, maakt opschaling mogelijk, drukt de prijzen en is (daardoor) aantrekkelijk voor de klant. De digitale plattegrond is tevens een handig communicatiemiddel om huiseigenaren op een eenvoudige manier inzicht te geven in de fysieke mogelijkheden en bijbehorende kosten.

1.6 Deze notitie

In deze notitie brengen we de opbrengst van de start van de Renovatiesprong samen. We zijn begonnen met de eigenaar zelf. Wat zijn haar of zijn drijfveren bij onderhoud? Er zijn verschillende typen eigenaren met elk weer hun eigen motieven en drijfveren om wel of juist geen onderhoud te plegen. Dit beschrijven we in paragraaf 2. Paragraaf 3 start vanuit de woonwensen van eigenaren: wat weerhoudt en bevordert beter onderhoud, verbetering en verduurzaming? Paragraaf 4 schetst het beeld vanuit de andere kant, die van de aanbieders: wat gebeurt er, en waar zien we innovatie?

7

In paragraaf 5 brengen we vraag en aanbod bij elkaar in de Renovatiesprong. Hoe werkt deze methode precies? Inmiddels loopt de Renovatiesprong al in Rotterdam, Den Haag en Apeldoorn met financiën die beschikbaar zijn gesteld in het kader van de VNG-aanvraag.² De Renovatiesprong is een aanhaakmodel, waar ruimte is voor méér typen woningen in méér gemeenten. Ook dat laat deze laatste paragraaf zien.

In deze notitie beschrijven we een tussenstand. We doen verslag van anderhalf jaar werken aan een effectievere werkwijze, resulterend in de lopende activiteiten in Den Haag, Rotterdam en Apeldoorn. We schetsen een werkwijze waar anderen bij kunnen aanhaken. Dit rapport legt uit wat de Renovatiesprong is, en stimuleert tegelijkertijd om mee te doen.

² In juli 2016 startte de VNG een inschrijving waarin gemeenten een aanvraag konden doen voor een innovatieve aanpak om verduurzaming van woningen te bevorderen. De procedure kende verschillende stappen; uiteindelijk werd in november besloten tot wel of geen honorering.

2 Woningeigenaren en motieven om (niet) te onderhouden

2.1 Drie groepen eigenaren

Er zijn drie typen particuliere woningeigenaren te onderscheiden: individuele eigenaar-bewoners, Verenigingen van Eigenaren en particuliere verhuurders.

Eigenaar-bewoners

Individuele eigenaar-bewoners vormen de grootste groep, ruim 3,6 miljoen.³ Zij wonen in hun eigen huis, dat grondgebonden is en geen boven- of onderburen kent. Het gaat om allerlei typen woningen; rijtjes eengezinshuizen, twee-onder-een-kappers, vrijstaande woningen, drive-in woningen, kwadrantwoningen, boerderijen, villa's en andere soorten. Eigenaren hebben gemeen dat zij voor de meeste ingrepen zelf verantwoordelijk zijn en niet afhankelijk van burens. Al is bij sommige maatregelen overleg natuurlijk wel wenselijk (dak, fundering, aangezicht, et cetera).

Verenigingen van Eigenaren

In Nederland zijn er op dit moment circa 124.000 Verenigingen van Eigenaars (VvE's). De gemiddelde omvang van een VvE is vijf appartementen wat betekent dat er momenteel 620.000 appartementen in VvE's zijn ondergebracht.⁴ Het gaat dan om grote hoogbouwflats met soms een paar honderd eigenaren, maar ook om boven- en benedenwoningen met een paar eigenaren. Eigenaren in een VvE hebben vaak te maken met een slecht functionerende vereniging. Volgens VvE-Belang functioneert de helft van de VvE's in Nederland niet. Is de VvE slapende, dan wordt er geen of nauwelijks onderhoud gepleegd en niet gespaard voor (toekomstig) onderhoud en verbeteringen. Ondanks dat dit sinds 2008 wettelijk verplicht is. Ook kennen veel eigenaren de rechten en plichten van een VvE niet. Deze slapende VvE's zijn vaak klein, met twee tot ongeveer vijf eigenaren. Het gaat vaak om vooroorlogse woningvoorraad in de grote en middelgrote steden, voornamelijk bij boven- en benedenwoningen en bij portiekwoningen.

Actieve VvE's zijn vaak te vinden in grotere appartementencomplexen.⁵ VvE's moeten een fonds hebben voor onderhoud, dat is sinds 2008 bij wet verplicht. Er ligt inmiddels een voorstel bij de Eerste Kamer om het appartementsrecht te wijzigen. Hierin worden VvE's verplicht om een reserve aan te houden van 0,5 procent van de herbouwwaarde, bij voorkeur op basis van een meerjaren onderhoudsplan (MJOP). De VvE mag dan een lening aangaan, waarbij het aandeel van een appartementseigenaar in de lening overdraagbaar is op een nieuwe eigenaar. De ingangsdatum is vermoedelijk januari 2018.⁶

³ Cijfers over Wonen en Bouwen, Ministerie BZK, 2016: <https://www.rijksoverheid.nl/documenten/rapporten/2016/04/11/cijfers-over-wonen-en-bouwen-2016>

⁴ Zie <http://www.skw-certificatie.nl/certificeren/beheerders-van-vereniging-van-eigenaars.html> en <https://www.vvebelang.nl/over-vves>

⁵ Meijer, F. (2013). Verbetering van particuliere woningen: ook in de toekomst een gemeentelijk belang. Overzicht van het Platform 31 (voorheen Nicis-) project Kwaliteitsimpuls particuliere voorraad. Delft: Onderzoeksinstituut OTB, TU Delft.

⁶ Zie: <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/koopwoning/inhoud/verplichte-minimale-reservering-vereniging-van-eigenaars-vve>

Particuliere verhuurders

Naast eigenaar-bewoners zijn er ook particuliere verhuurders in de particuliere voorraad, al dan niet deel uitmakend van een VvE. Van alle woningen wordt circa 10 procent particulier verhuurd, ongeveer een miljoen woningen.⁷ De definitie verschilt; hier bedoelen we alle verhuur buiten woningcorporaties om. Het gaat zowel om grote beleggers (zoals pensioenfondsen), als om grote of juist kleine lokale verhuurders met soms een enkel pandje. Deze particuliere verhuurders blijken hun eigen motieven te hebben bij het wel of niet investeren in het onderhoud, verbetering en verduurzaming van de woning. Belangrijke motieven om te investeren zijn waardeontwikkeling op de lange termijn en huurinkomsten (kasstromen) op de kortere termijn. Een belangrijk motief om niet te investeren is het ontbreken van een perspectief op de waardeontwikkeling van de woning op de langere termijn. In tegenstelling tot de andere twee groepen kijken particuliere verhuurders naar een woning als investeringsgoed, terwijl eigenaar-bewoners en VvE's een woning niet primair bezitten voor het rendement. De afwegingen die deze groepen maken ten aanzien van onderhoud kan dus verschillen.

2.2 Motieven om geen onderhoud te plegen

Om een goed verbeteraanbod te kunnen ontwikkelen in de Renovatiesprong is het belangrijk zicht te hebben op de redenen waarom eigenaren (geen) onderhoud plegen. Een typering verhoogt namelijk de slagingskans van een aanpak. In het onderzoek van Schuitemaker & Wassenberg (2013) is onderzocht waarom eigenaar-bewoners wel of niet onderhoud willen uitvoeren aan hun woning. Aan de hand hiervan is een algemene typering opgesteld.⁸ Uit de opgegeven motieven blijken er verschillende typen woningeigenaren te zijn: de 'niet wetters', de 'niet kunners' en de 'niet willers'. Eigenaren kunnen tot meerdere typen behoren.

9

'Niet wetters'

De 'niet wetters' zijn zich niet bewust van het benodigde onderhoud en de kosten die hierbij horen. Zij merken de onderhoudsgebreken niet op, of weten niet dat er een VvE bestaat en hoe deze werkt. Of zij zijn niet gewend aan hun rol als eigenaar. Deze eigenaren hebben advies, begeleiding en ondersteuning nodig.

'Niet kunners'

De 'niet kunners' zijn eigenaren die met een maximale lening/hypotheek een woning hebben gekocht en geen inschatting hebben gemaakt van de kosten voor woningonderhoud. Ook kan er bij 'niet kunners' sprake zijn van financiële problemen door de crisis, waardoor zij het achterstallige onderhoud niet kunnen financieren. Een andere reden voor 'niet kunnen' is dat eigenaren niet goed begrijpen hoe onderhoud kan worden aangepakt. Soms willen eigenaren zelf het onderhoud uitvoeren, maar overschatten zij de eigen capaciteit of tijd. Wanneer eigenaren wel willen, maar niet kunnen, is een gerichte financiering (zoals een subsidie) een mogelijke oplossing. Bij gerichte financiering moet wel een kanttekening geplaatst worden: het middel is kostbaar en niet altijd blijvend. Het is daarom lastig in te zetten als structurele oplossing.

⁷ Zie noot 3.

⁸ Schuitemaker, A. & Wassenberg, F. (2013). Nieuwe oplossingen voor slechte woningkwaliteit. Advies van Kenniskring Particuliere woningverbetering. Den Haag: Platform31.

'Niet willers'

De 'niet willers' zijn eigenaren die niet geïnteresseerd zijn in het onderhoud van hun woning. Deze eigenaren hanteren bewust een 'niet-onderhoud' strategie. Zij zien onvoldoende het (financieel) rendement van hun investering en/of besteden hun geld liever ergens anders aan. Geld voor (het nodige) onderhoud wordt gespaard of uitgegeven aan andere zaken. Pas wanneer het onderhoud dringend noodzakelijk is, wordt het gespaarde geld hieraan besteed. Maar over het begrip dringend onderhoud verschillen de meningen: wat voor de ene eigenaar een goede staat van onderhoud is, valt voor de andere eigenaar onder versleten.

Eigenaren met een hogere sociaaleconomische status investeren over het algemeen meer in onderhoud vanwege waardebehoud van hun bezit.⁹ Er wordt veel geïnvesteerd in het dak, dubbele beglazing en schilderwerk. Comfortverbetering is belangrijk en de keuken en de badkamer worden vaak aangepakt. Eigenaren met weinig financiële ruimte ervaren minder noodzaak om te investeren in onderhoud. Binnen deze groep wordt weinig structureel gespaard, overlegd, beheerd en gepland.

⁹ Lupi, T. (2013). Problemen aan de onderkant van de particuliere woningmarkt in beeld. Voorstudie bij experiment 'Aanpak goedkope koop'. Den Haag: Platform31.

3 Woningonderhoud: de vraagzijde

Het uitvoeren of juist achterwege laten van onderhoud en verbetering van de eigen woning wordt beïnvloed door een aantal factoren. Vanuit economisch perspectief gezien kunnen we spreken van vraag- en aanbodfactoren. Aan de vraagzijde gaat het om behoeften, noden, wensen en drijfveren die individuele eigenaren ertoe bewegen om wel of niet een bepaald type werkzaamheden uit te (laten) voeren. Deze drempels en drijfveren hebben we laten onderzoeken en staan centraal in deze paragraaf. Aan de aanbodzijde liggen de mogelijkheden die de markt biedt. Dat start, eenvoudig, met de bouwmarkt voor de doe-het-zelvers, of de aannemer voor de mensen met weinig tijd of handigheid. Voor de meeste woningeigenaren is dit voldoende om hun huis netjes te onderhouden. Maar niet voor allemaal. De Renovatiesprong is een aanjaagprogramma om vraag (van woningeigenaren) en aanbod (van fabrikanten) gemakkelijker bij elkaar te brengen. In deze paragraaf gaan we in op de vraag, in de volgende paragraaf beschrijven we het aanbod.

3.1 Motieven woningeigenaren

Om meer zicht te krijgen op de motieven waarom eigenaren wel of niet hun woning goed onderhouden, hebben we een onderzoek laten uitvoeren door bureau Urbannerdam.¹⁰ In deze paragraaf putten we uit dit onderzoek. Het goed onderhouden, laat staan verbeteren, van de eigen woning blijkt niet voor alle eigenaren een vanzelfsprekendheid. In het onderzoek is onderscheid gemaakt tussen de, hiervoor genoemde, drie typen eigenaren. Met deze eigenaren zijn 73 vraaggesprekken gevoerd in Rotterdam, Apeldoorn en Den Haag. In deze steden zijn buurten geselecteerd met veel koopwoningen die tot het lagere middensegment, of de net iets duurdere, goedkope klasse behoren. Niet de absolute onderkant, maar onder het gemiddelde. Per stad zien we een beperkt aantal verschillen, maar deze zijn niet van dien aard dat afwijkende conclusies getrokken moeten worden. Per stad moet men wel rekening houden met verschillen in woningtypologie waardoor er behoefte zal zijn aan verschillende soorten maatregelen.

11

Individuele eigenaar-bewoners

Respondenten uit de groep individuele eigenaar-bewoners behoren vooral tot de 'kan wel - wil wel' categorie. Ze zijn dikwijls een stap verder in hun wooncarrière en in het vervullen van hun woonwensen. Van achterstallig onderhoud kan daar nauwelijks gesproken worden; het onderhoud is vaak ronduit goed. Zij investeerden dikwijls veel in de binnenkant van hun woningen, zoals een nieuwe keuken, badkamer en verbeteren van het wooncomfort. Sommige eigenaren zijn bezig met verduurzaming. Veel eigenaren doen deze verbeteringen stap voor stap.

Financiën lijken voor de individuele eigenaar-bewoner niet de grootste belemmering om te investeren in de woning, maar vormen wel een beperking. De gemiddelde individuele eigenaar moet lenen of sparen voor (groot-) onderhoud of verbetering. Een belangrijke trigger is een verandering in de persoonlijke situatie (verhuizing, gezinssamenstelling). Dat zijn vaak momenten waarop verbeteringen aan de woning worden aangebracht.

¹⁰ H. Zwebe en I. Jurriëns, Bureau Urbannerdam, 2016, Waarom eigenaren hun woningen (niet) onderhouden; motivaties en stimuli voor woningonderhoud en -verbetering, Platform31, zie: <http://www.platform31.nl/publicaties/waarom-eigenaren-hun-woning-niet-onderhouden>

De besluitvorming bij toekomstig onderhoud en woningverbetering blijkt een belangrijke drempel. Eigenaren moeten veel uitzoekwerk verrichten om duidelijk te krijgen welke aanbieders goede service verlenen. Er is immers een groot aantal aanbieders actief (voor onder meer isolatie, dakkapel, zonnepanelen en dubbel glas).

Ook blijkt dat veel eigenaren wachten tot er weer een nieuwe subsidieregeling komt voor verduurzaming. Als er een betrouwbaar aanbod komt en een gratis advies beschikbaar is, dan wil een groot aantal van de ondervraagden hun woonwensen rond duurzaamheid realiseren. Die zijn het verder isoleren van de woning (dak, vloer, gevel) en het eventueel plaatsen van zonnepanelen (latente wens). Voor wat betreft woontechnische verbetering noemen gezinnen vaak de verbouwing van de zolder naar extra slaapkamer. Senioren noemen maatregelen zoals een traplift.

De aankoop van een woning is vaak een moment om verbeteringen uit te voeren. Zo'n moment zouden makelaars en banken kunnen benutten door aandacht te besteden aan extra investeringen in de woning (bijvoorbeeld door bij de verkoop duidelijk een aantal verbetermogelijkheden aan te geven, met bijbehorend kostenplaatje).

Eigenaar-bewoners in een VvE

Bewoners met onder- of bovenburen zijn lid van een Vereniging van Eigenaren (VvE). Respondenten uit deze groep vallen voornamelijk onder de 'kan wel - wil wel' categorie, maar op de voet gevolgd door 'kan wel - wil niet'. Dit heeft deels te maken met de behoefte niet meer te willen investeren ('het is goed zo') en deels met de wens een andere woning te willen kopen en zo wooncarrière te maken. Van deze mensen heeft 80 procent geen plannen voor woningonderhoud.

12

Uit het onderzoek blijkt dat de 'wel kunnen - niet willen' eigenaren zijn die aangeven dat hun woning niet geschikt is om ouder in te worden. Andere eigenaren in deze groep (vooral starters) geven aan nog hoger op de wooncarrière ladder te willen, meestal een grotere woning met tuin.

De binnenkant van de woningen is over het algemeen naar wens opgeknapt. Denk hierbij aan een nieuwe keuken, badkamer of nieuwe cv-ketel. Eigenaren binnen een VvE zijn voor het onderhoud aan het casco van het pand afhankelijk van besluitvorming in de VvE, dus van hun burens. Een aantal eigenaren geeft aan meer onderhoud en verbeteringen te willen uitvoeren, zoals isoleren, het plaatsen van dubbel glas en het verwijderen van asbest, maar zegt dat het problematisch is, zeker als het geen onderdeel is van een meerjaren onderhoudsplan. Bovendien zijn veel eigenaren niet actief binnen de VvE, wat het lastig maakt om (extra) onderhoud op de agenda te krijgen, laat staan verbetering of verduurzaming. Of er is onvoldoende draagvlak bij de leden om extra investeringen te doen, bijvoorbeeld door de toekomstige (korte) woonduur van veel mede-VvE-leden.

Voor eigenaar-bewoners in een VvE kunnen leaseconstructies, inzet van de maandelijkse energierekening of object-gebonden leningen een uitkomst bieden. Bij deze drie opties is de rol van de beheerder van de VvE belangrijk, maar de VvE-beheerders lijken zichzelf niet de rol van trekker voor extra investeringen toe te bedelen. De gemeente wordt beschouwd als orgaan dat verduurzaming wél op de agenda van de VvE kan zetten.

Bij eigenaar-bewoners in een VvE vallen in vergelijking met individuele eigenaren, twee aspecten op. Het eerste is de mix binnen een wooncomplex van ouderen (die er vaak al lang wonen, en er ook willen blijven wonen) en bewoners met een doorstroomperspectief (dikwijls jongeren die binnen afzienbare tijd willen verhuizen). Beide groepen gaan niet (veel) investeren. Ten tweede valt op de afhankelijkheid van

mede-eigenaren (in de VvE) bij voorstellen om de eigen woning te verbeteren. Oplossingen die aan beide aspecten tegemoet komen, zijn daarom kansrijk: individuele oplossingen per woning, en een gebouw-gebonden financiering (gekoppeld aan het gebouw in plaats van aan het huishouden) die overgaat naar een volgende koper. Deze laatste bepaling is opgenomen in de in paragraaf 2 genoemde voorliggende wijziging van het appartementsrecht.

Particuliere verhuurders

De groep verhuurders heeft heel andere belangen dan VvE-eigenaren en individuele eigenaren. Investerings moeten voor eigenaar-verhuurders voldoende rendement opleveren op lange of korte termijn (via waardeontwikkeling respectievelijk huurverhoging).

De particuliere verhuurder vindt het verbeteren van het wooncomfort van het pand vooral belangrijk vanuit het oogpunt van rendement. De keuze tot investeren heeft vooral te maken met de potentie van het vastgoed, en de bereidheid van huurders om een hogere huurprijs te willen betalen. Een aantal eigenaren geeft aan de woning te willen verduurzamen om daarmee een hoger energielabel te verkrijgen, wat zorgt voor een hogere huurprijs. Wat duidelijk blijkt, is dat de investering moet kunnen worden terugverdiend én dat de woning de investering (met huurverhoging) kan dragen. Particuliere verhuurders zullen meewerken aan woningverbetering wanneer dit bijdraagt aan voldoende rendement.

Senioren

Van de ondervraagde eigenaren bleek een derde ouder dan 55 jaar, van wie het grootste deel boven de 65 jaar. Deze eigenaren (beginnen zich te) beraden zich op toekomstige woonomstandigheden. De meesten willen graag in de huidige woning blijven wonen. Daarvoor zijn dan op termijn maatregelen noodzakelijk die de woning levensloopbestendig maken, zoals het aanschaffen van een traplift. Omdat zulke aanpassingen niet voor alle senioren betaalbaar zijn, biedt een leaseconstructie voor hen wellicht uitkomst.

13

3.2 Motieven en drempels om te investeren

Aan alle eigenaren in genoemd onderzoek zijn (onder meer) twee belangrijke vragen gesteld:

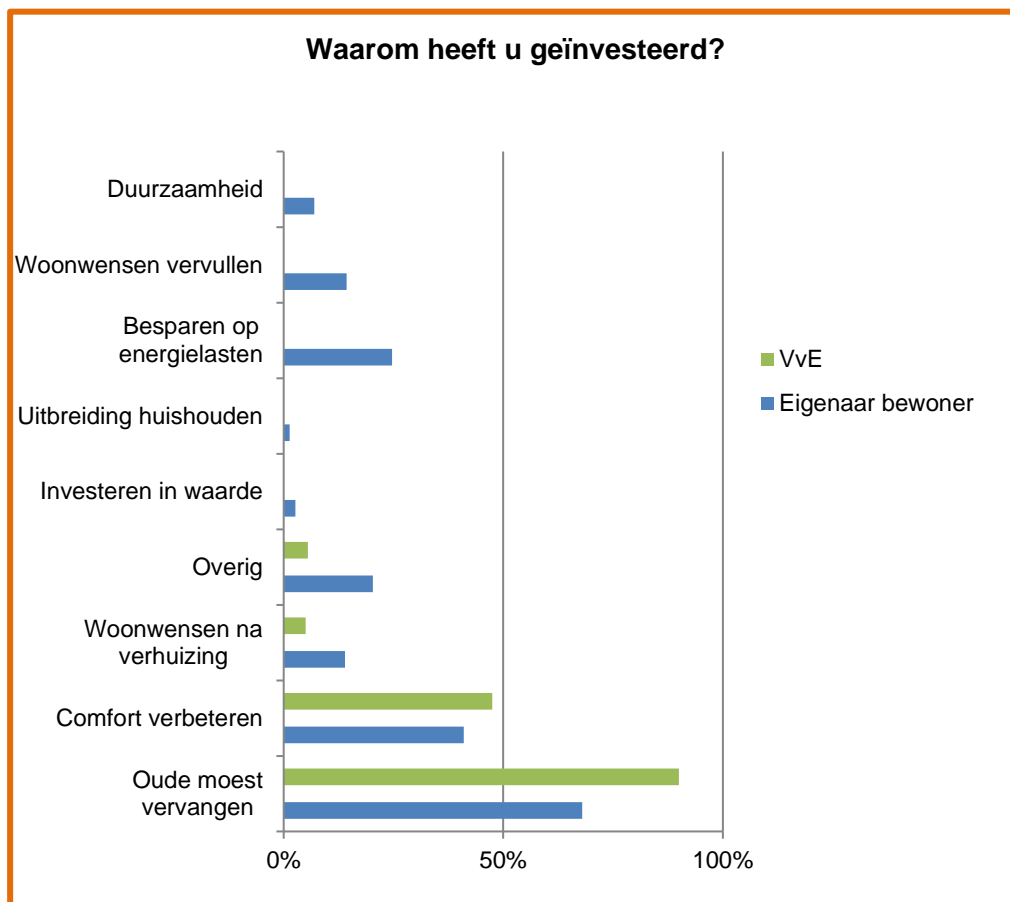
- Waarom hebt u geïnvesteerd?
- Wat zou het voor u aantrekkelijker maken om te investeren?

De eerste vraag laat zien waarom eigenaren wel investeren. De tweede gaat over het verlagen van de drempel die mensen weerhoudt om te investeren. Beide geven een indicatie hoe woningverbetering en -verduurzaming te bevorderen is.

3.3 Redenen om wel te investeren

De meeste mensen investeren in hun woning omdat ze daar de voordelen van inzien. Motieven verschillen echter. Figuur 1 laat zien welke motieven het zwaarst wegen voor eigenaar bewoners, individueel of verenigd in een VvE. Het vaakst investeren mensen simpelweg omdat iets kapot is. Je neemt een nieuwe ketel omdat de oude ermee ophoudt. Je denkt aan een nieuw dak omdat het oude (steeds vaker) lekt. En idealiter wordt dat nieuwe dak dan meteen geïsoleerd. Het tweede belangrijke argument is comfortverhoging, een argument dat sterker speelt dan duurzaamheid of lastenverlaging.

Figuur 1 | Motieven voor gedane investeringen



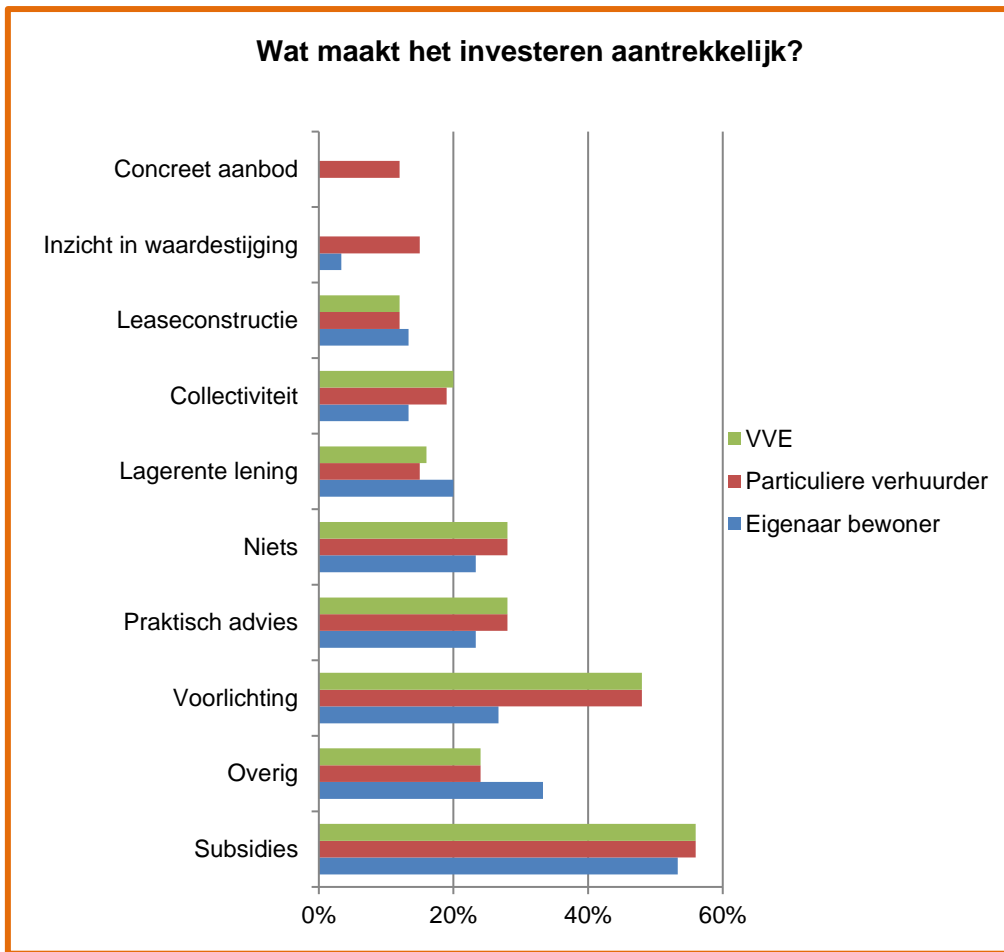
14

NB: Eigenaar-bewoners: gegevens uit Den Haag, Rotterdam en Apeldoorn. VvE: gegevens enkel uit Rotterdam en Den Haag. Vraag is niet gesteld aan verhuurders.

3.4 Verlaging van de investeringsdrempel

In huizen met een onderhoudsachterstand wordt (zichtbaar) te weinig geïnvesteerd. Hoe krijg je eigenaren sneller over de drempel om hun woning te onderhouden, en het liefst te verbeteren en verduurzamen? Deze vraag is aan alle drie typen eigenaren voorgelegd. Uit Figuur 2 blijkt dat subsidies en voorlichting het best werken. Sterker nog: eigenaren verwachten dat bepaalde maatregelen gesubsidieerd worden, en wachten (soms) daarop. En dat terwijl gemeenten steeds minder subsidie verstrekken voor particuliere woningverbetering. Actief meedenken met de bewoner (advies, voorlichting, inzicht bieden) kan menig eigenaar ook een stap vooruit helpen en sluit tevens wat meer aan bij de huidige beleidsdiscussies over aanpakken rond particulier bezit.

Figuur 2 | Motieven om wèl te investeren



4 Woningonderhoud: de aanbodzijde

Er bestaat al enorm veel aanbod aan maatregelen en materiaal om woningen te verbeteren. Veel aanbod sluit echter lang niet aan bij de vraag. Het is vaak te duur, te ingrijpend, te ingewikkeld of alleen voor kenners interessant. Vernieuwing gaat lastig, veel uitvoerders – zowel aannemers, vaklui als doe-het-zelvers – beperken zich vooral tot vertrouwde producten. Dikwijls redeneren aanbieders vanuit het product en niet vanuit de woonwensen van de klant. In aansluiting op die wensen gaat het erom de klant te begeleiden in het woud aan aanbod en producten.

De keten tussen aanbodontwikkeling en eindgebruiker loopt niet goed. Die afstand is te lang. De fabrikant of leverancier kan geen rekening houden met al die verschillende klanten met al die verschillende wensen, en de bewoner doet het of moet het doen met wat er wordt aangeboden. Innovatieve ontwerpen krijgen moeilijk voet aan de grond. De aansluiting van diverse producten moet beter, anders wordt het duurzaamheidseffect niet behaald. Mensen die partijen bij elkaar brengen zijn hard nodig. Belangrijk is dat de particuliere eigenaar wordt ontzorgd. Er zijn natuurlijk altijd handige doe-het-zelvers die alles graag zelf uitzoeken, maar (veel) andere bewoners willen het vooral gemakkelijk. Dit ontbreekt nu vaak in het aanbod; denk aan garanties, terugkomen als iets kapot gaat, verbeelden hoe het kan worden of een metamorfose in één dag.

4.1 Aanbod vanuit de markt en lokale partijen

16

Voorbeelden hiervan zijn klantgerichte benaderingen, ontzorgwinkels en all-in pakketten. We kennen natuurlijk de diverse bouwmarkten, maar op energiegebied vervullen de Woonwijzerwinkel en de Reimarkt een voortrekkersrol. Zij bieden een overzicht van uiteenlopende maatregelen gericht op verduurzaming van woningen. Verder zijn er in de drie steden die deelnemen aan De Renovatiesprong diverse lokale initiatieven. Deze initiatieven lichten we hierna toe: een overzicht dat (vast) niet compleet is. We noemen initiatieven die bijdragen aan stimulering, productontwikkeling en financiering. Daarnaast zijn meer dwingende maatregelen mogelijk, zoals aanschrijving en uitkopen. Op deze laatste categorie gaan we niet verder in.

Stimulering

We geven een overzicht van een aantal lokale initiatieven die zich richten op woningeigenaren. Doel van deze initiatieven is om de eigenaren te stimuleren hun woning te verbeteren.

De lokale bouwwinkel

Al decennia lang zijn er initiatieven vanuit lokale bouw-, klus- en verbeterwinkels. Het kan gaan om een centraal stedelijk punt – tegenwoordig (deels) digitaal – waar goedwillende bewoners advies en hulp kunnen krijgen. Het kan ook onderdeel zijn van een buurtaanpak. Winkels met een tijdelijke vestiging in een (leeg) pand in de buurt, bijvoorbeeld in het buurtwinkelcentrum. Ook een mobiele versie komt voor: de ‘verbeterkeet’. Voordeel daarvan is de directe nabijheid en de mogelijkheid ‘om even te komen kijken en adviseren’.

De ambassadeur

Informatie van bekenden heeft vaak een grotere overtuigingskracht dan van een formele organisatie. Ambassadeurs kunnen eigenaren stimuleren om hun woningen te verbeteren. In Den Haag bijvoorbeeld, werken energieambassadeurs. Dat zijn enthousiaste bewoners die periodiek hun huis

open stellen voor buurtbewoners om verbetermaatregelen te komen bekijken, vooral op duurzaamheidsgebied. Ze krijgen daarvoor een kleine vergoeding. Een variant daarop is het organiseren van een energieparty, waarbij de gastheer een gratis woningcheck krijgt.

Kansenkaart

'Kwartiermakers in de bouw' hebben kaarten samengesteld met gegevens over bouwwijze (eengezinswoning, gestapelde woning), bouwjaar (per decennium) en energieverbruik. Hiervoor zijn bestaande gegevens gebruikt van de BAG, energiedata, kadaster, et cetera. Een kaart laat duidelijk zien waar kansen voor verbetering liggen, met focus op energieverbetering. Deze aanpak zet de zaak in versnelling. (Zie het filmpje <https://vimeo.com/157920522>, met het wachtwoord: nom)



17

VvE-interactiekaart

De VvE-interactiekaart clustert relevante informatie voor VvE's zodat verbindingen kunnen worden gemaakt. Deze kaart is een handreiking om de informatie-uitwisseling en communicatie in VvE's te verbeteren. Dit kan bijvoorbeeld in de vorm van een app. Informatie over relevante regels, afspraken, partijen, maatregelen voor woning- en energiemaatregelen en financieringsmogelijkheden worden op complexniveau op eenvoudige wijze toegankelijk gemaakt en onder bewoners gedeeld.

Verbetercoaches

In Rotterdam geven verbetercoaches gratis advies op maat. Deze verbetercoaches werken voor de gemeente en adviseren huiseigenaren over onderhoud en verbetering van hun woning en over de mogelijkheden voor subsidie en lening.

Digitale ondersteuning

In Den Haag stimuleert de website 'Duurzaam woningonderhoud' bewoners om hun huis te verduurzamen. Onderdeel is een subsidie, die oploopt naarmate er meer burens meedoen.

VvE-balie

In Den Haag en Rotterdam zijn er VvE-balies die gericht zijn op stimulering van groepen van eigenaren, verenigd in VvE's. In Den Haag bestaat de VvE-balie al een aantal jaren. Zij verstrekken onder meer

informatie over onderhoudsplannen, meekrijgen van alle eigenaren, tot het gezamenlijk aanschaffen van zonnepanelen. In Rotterdam heeft de VvE-balie een soortgelijke functie.

Woonwijzerwinkel en Reimarkt

In Rotterdam-Heijplaat zit de Woonwijzerwinkel. Dit is een fysieke en digitale winkel waar je eenvoudig duurzaam wonen kunt kopen. Dit concept moet mensen sneller over een drempel helpen. De winkel is gericht op alle gemeenten in de Metropoolregio Rotterdam-Den Haag. Een vergelijkbaar concept is de Reimarkt, met winkels in onder meer Enschede, Den Bosch en Groningen.

Digitalisering van woningen

WoonConnect is een bedrijf dat digitale plattegronden van woningen maakt. Een bewoner kan deze plattegronden thuis op zijn computer, laptop of tablet zien en bewerken. Ook kunnen zij direct de effecten van diverse soorten maatregelen bekijken. In de Renovatiesprong maken we gebruik van WoonConnect, zie de volgende paragraaf.

City Deal: 'Naar een digitale woonomgeving'

City Deals zijn overeenkomsten tussen Rijk en lokale partijen. Op dit moment zijn er twee City Deals die relevant zijn voor de Renovatiesprong.

Een daarvan is de City Deal 'Naar een digitale woonomgeving'. Deze richt zich op vijf Brabantse steden: Eindhoven, Tilburg, Breda, Den Bosch en Helmond. Het streven is hier 100.000 woningen te digitaliseren, waarvan 20.000 in 2017. Dit is vergelijkbaar met de Renovatiesprong en gebeurt ook door WoonConnect. Deze forse digitalisering kan een opmaat worden voor de digitalisering van (nog) veel meer woningen in het land. Dit kan niet alleen het middel van de digitale woningplattegrond goedkoper maken, maar maakt het vooral ook gemakkelijker deze veel grootschaliger toe te passen. En dat maakt opschaling en daarmee prijsreductie van maatregelen mogelijk, wat leidt tot méér woningverbetering en -verduurzaming. De City Deal gaat ook in op vraagstukken van eigenaarschap van data en kwesties van privacy.

18

Innovatieve productontwikkeling

Fabrikanten en toeleveranciers hebben last van de huidige marktwerking. Producten komen via groothandelaren naar installateurs en bouwbedrijven en daarna pas bij de eindgebruiker (de consument). Ergens in deze keten stopt de kennisoverdracht, en dit is fnuikend voor productontwikkeling. Fabrikanten klagen dat installateurs en bouwers onvoldoende weten van innovatieve oplossingen. Installateurs en bouwers geven tegelijkertijd aan dat innovatie nog onbetaalbaar is en de klant er niet om vraagt. We noemen een aantal initiatieven op het gebied van innovatieve productontwikkeling.

Consortium

Een mogelijkheid om de marktwerking te verbeteren, is het opzetten van een consortium. Hierin maken fabrikanten en toeleveranciers een aanbodselectie. Een selectie die tegemoet komt aan een goed geïnventariseerde vraag, gebaseerd op profielen van bewoners en hun woningen. In zo'n consortium is een drijvende kracht nodig, een systeeminnovator, om het treintje helemaal van fabrikant naar klant te laten rijden. Naast de systeem-innovator werken propositieontwikkelaars, die weten wat de klant (latent) wil en kan, die de mogelijkheden per woningtype kennen en weten wat de fabrikant kan leveren. Zij zijn ook in staat om het aanbod te vertalen naar de eindgebruiker. In dat proces worden oplossingen in tekst en beeld vertaald naar een verleidend aanbod. De propositieontwikkelaars kunnen architecten zijn, of

marketeers of een coalitie van verschillende competente professionals die zorg kunnen dragen voor deze vertaalslag.

Pakket maatregelen

Vervolgens kun je met de aanbieders pakketten van maatregelen aanbieden. Een aanbod op thema's zoals een opfrisbeurt, een prefab aanbouw (snel voorbeeld zie: https://youtu.be/0l_Emxb2f3k), mantelzorg units in de tuin plaatsen, dakrenovatie met meer ruimte, gezonder wonen, waarde aan de woning toevoegen, langer thuis wonen. Hiermee spreekt het aanbod de bewoner aan. Thema's sluiten aan bij de bewonerswens; dat werkt beter dan aanbod van bepaalde producten.

Energieloketten

Specifiek op energiegebied zijn of worden op veel plekken regionale energieloketten geopend, zoals;

- Energieloket (<http://www.energieloket.nl/>)
- Woonwijzerwinkel (<http://www.woonwijzerwinkel.nl/>)
- Duurzaam Den Haag (<http://duurzaamdenhaag.nl/>)
- Reimarkt Delft (<https://www.reimarkt-delft.nl/>)
- Deventer Energie (<http://www.deventerenergie.nl/>)
- Twente (<https://www.duurzaamthuiswente.nl/>)

Nul op de Meter

Het uitgangspunt van Nul op de Meter is een zodanige ingrijpende verbetering van een bestaande woning dat er geen energierekening meer is. Het is een specifiek product dat voortkomt uit de Energiesprong en de Stroomversnelling. Kosten voor verbetering worden betaald door het (toekomstige) uitblijven van energiekosten.

19

Financieel

Tot slot noemen we een aantal financiële initiatieven die huiseigenaren stimuleren hun woning te verbeteren.

Subsidiemaatregelen vanuit het Rijk

Landelijk bestaat een aantal lopende subsidiemaatregelen voor energiebesparing. Deze worden doorgaans gegeven vanuit de ministeries van Binnenlandse Zaken en Economische Zaken en via RVO, het voormalige Agentschap NL. Sinds september 2016 kunnen huiseigenaren die zelf in hun huis wonen, subsidie van het Rijk krijgen voor energiebesparende maatregelen. Ze moeten dan minstens twee verschillende soorten isolatie van voldoende omvang toepassen: van dak, gevel, vloer/bodem, spouwmuur of hoog rendement glas aanbrengen.

Lokale subsidies

Op Energiesubsidiewijzer staat een overzicht van lokale subsidies. Den Haag verstrekt bijvoorbeeld een aantal lokale subsidies. Eigenaren krijgen subsidie voor dak- en vloerisolatie (1,5 miljoen euro budget), voor groene daken (maximaal 10.000 euro) of voor geluidsisolatie. Ook Rotterdam kent lokale subsidies. Eigenaren kunnen maximaal 3.000 euro krijgen voor woningverbetering, plus 1.200 euro voor energiebesparende maatregelen. VvE's kunnen apart 3.000 euro subsidie krijgen om een verbeterplan op te stellen.

Overige lokale initiatieven Rotterdam

Rotterdam is ook aangesloten bij Stichting Volkshuisvesting Nederland (SVN) waar eigenaren goedkope leningen kunnen krijgen. SVN kan individuele eigenaren van zachte leningen voorzien, waarbij de gemeente het gat dicht met de marktrente. Rotterdam draagt ook bij in de kosten van funderingsonderzoek in risicogebieden (75%, maximaal 1.500 euro). De gebieden met mogelijke paalrot heeft de gemeente eerst zelf in kaart gebracht.

Financiering Apeldoorn en Gelderland

In Apeldoorn bestaat subsidie voor verschillende vormen van woningisolatie (maximaal 500 euro). Ook voor zonnepanelen bestaan vergoedingen. De provincie Gelderland draagt hieraan bij. Op het moment dat de woning wordt verkocht zijn de servicekosten voor de volgende woningeigenaar. Hiermee wordt de discussie over woninggebonden financiering van verduurzamingsmaatregelen omzeild. Een geselecteerd consortium van uitvoerders garandeert de afgesproken energieprestaties gedurende de looptijd en zorgt voor het beheer en onderhoud.

City Deal: Woningabonnement

City Deals zijn overeenkomsten tussen Rijk en lokale partijen. Op dit moment zijn er twee City Deals die relevant zijn voor de Renovatiesprong.

Een daarvan is de City Deal 'Het Woningabonnement'.

Kernwoorden in het Woningabonnement zijn verduurzaming en slimme financiering. Dit abonnement werkt als een ESCO (Energy Service Company), waarbij woningeigenaren (een deel van) hun energierekening maandelijks storten in een apart fonds. Toepassing van het abonnement kan een antwoord zijn op een aantal struikelblokken in de huidige verduurzamingsaanpak van de particuliere woningvoorraad. Daarnaast speelt het in, veel meer dan in het huidige aanbod, op de vraag van de consument. Overheden brengen risicodragend garantiekapitaal in het fonds onder, waarmee tegen normale rentepercentages aanvullende financiering uit de markt wordt aangetrokken. Bouwers ontwikkelen een maatwerkeraanbod voor verduurzamingsmaatregelen en voeren maatregelen door, betaald uit het fonds. Waar mogelijk worden mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt ingezet. De City Deal is op 6 februari 2017 gemaakt, met o.a. Deventer, Enschede, Zutphen, Lelystad, Haarlem, Ede, Nijkerk, Lochem en Breda. Voor meer informatie zie: AgendaStad.nl

20

5 Het model van de Renovatiesprong

Renovatiesprong is een programma van Platform31 om particuliere woningverbetering en -verduurzaming te versnellen. Het is een werkwijze om vraag (van bewoners) en aanbod (van verbetermaatregelen) beter tot elkaar te brengen. Aan de vraagzijde wordt het de individuele eigenaar gemakkelijk gemaakt om zijn of haar woning aan te pakken met een digitale woningplattegrond, aanbod op maat en ondersteuning waar nodig. Aan de aanbodzijde wordt door innovatieve productstandaardisatie schaalvergroting gerealiseerd, wat leveranciers meer markt en omzet oplevert, en huiseigenaren prijsreductie. De klant krijgt onafhankelijk advies en wordt ontzorgd met betere energieprestaties en met meer wooncomfort.

De Renovatiesprong versnelt lokale aanpakken voor particuliere woningverbetering. In de aanpakken staan de bewonerswensen centraal. Met leveranciers, lokale consortia, intermediairs en Platform31 komen de steden tot een passend aanbod tegen concurrerende prijzen. Onderdeel van de Renovatiesprong is een marktplatform van fabrikanten en toeleveranciers. Daar vindt innovatie plaats en er worden op maat gemaakte, maar wel seriematig geproduceerde, producten aangeboden. De Renovatiesprong levert een sprong voorwaarts op voor de landelijke verduurzamingsambities. Verduurzaming wordt aan andere bewonerswensen gekoppeld, zodat er versneld aan méér behoeften van bewoners tegemoet gekomen wordt. Renovatiesprong maakt het mogelijk om de woonwensen per eigenaar te specificeren en er een passend aanbod aan te koppelen. Dit gebeurt met de bewezen infrastructuur van WoonConnect. Standaardisatie is mogelijk omdat we starten met veel voorkomende woningtypen met een grote verbeteropgave. Iedere stad ontwikkelt een eigen aanpak. De standaardisatie wordt per bewoner op maat uitgevoerd, waarbij aanpak, soorten maatregelen en woningtypen kunnen verschillen.

21

De bewoner wordt geholpen met advies, en met een digitaal woningdossier, met daarin geveltekeningen, woningplattegronden, technisch overzicht en huidige energieprestaties. Een bewoner kan zelf experimenteren met verschillende soorten maatregelen, en zo de effecten vergelijken op comfort, energieverbetering en woonlasten van diverse alternatieven.

Op welke woningtypen richt de Renovatiesprong zich?

Renovatiesprong richt zich op een beperkt aantal veel voorkomende woningtypes, met vergelijkbare bouwwijzen en vergelijkbare verbetermogelijkheden. Er bestaan vele honderden typen woningen, maar een overzichtelijk aantal komt al gauw tien- of honderdduizenden keren voor. Dat maakt opschaalbare maatregelen mogelijk, met grote aantallen, en daarmee lagere prijzen. Het eerste woningtype betreft naoorlogse portiek- en galerijflats. Hieraan doen Rotterdam en Den Haag mee. Een ander type dat aandacht krijgt zijn naoorlogse eengezinshuizen. Zowel die in de rechte rijtjes die we kennen uit de jaren vijftig en zestigwijken, als de wat latere rijtjes eengezinswoningen in de woonerfwijken uit de jaren 70 en 80. Deze wijken raken op leeftijd, grotere ingrepen zijn nodig, een bewonerswissel is gaande, en huizen zijn gebouwd in periodes dat energieverbruik geen issue was. Hier is verbeterwinst te behalen.

De Renovatiesprong wordt al toegepast in Rotterdam, Den Haag en Apeldoorn

In Apeldoorn loopt de Renovatiesprong vanaf voorjaar 2017. Hier ligt het accent op rijtjeswoningen in bloemkoolwijken uit de jaren zeventig en tachtig. Ook hier krijgen eigenaren een digitale plattegrond van hun eigen huis, waaraan verbetermaatregelen zijn gekoppeld. Zo kan een eigenaar zelf direct zien wat maatregelen kosten, wat het oplevert en hoe het eruit komt te zien.

De klantreis

De Renovatiesprong loopt al sinds november 2016 al in de gemeenten Rotterdam en Den Haag. Het is daar gericht op particuliere naoorlogse portieketage- en galerijflats, waarbij altijd een VvE betrokken is. Renovatiesprong start vanuit behoeften van de bewoner, de klant. De klant maakt een reis tijdens het proces van woningverbetering en -verduurzaming, waarbij de eerste stap is dat hij erover gaat denken. Renovatiesprong onderscheidt vijf stappen in deze 'klantreis': verleiding, woonwensen, plan en begroting, aanbod en realisatie. Onderdeel van de Renovatiesprong in Den Haag en Rotterdam is een 'VvE-poule', een groep deskundige procesbegeleiders, met ervaring op diverse aspecten (financieel, juridisch, bouwtechnisch). Deze poule wordt waar nodig ingezet om bewoners en VvE's te verleiden, te helpen en te stimuleren. In jargon: om de klantreis te helpen versnellen. En om ervoor te zorgen dat die klant überhaupt begint aan zijn klantreis.

De olievlekwerking

Te vaak – liet het verleden zien – startte een verbeteraanpak vanuit een wijk- of buurtgerichte benadering ("de hele Bloemenbuurt wordt nu aangepakt"), vanuit een product ("met ons geweldige product gaat u fijner wonen") of vanuit een aanbieder ("wij van firma X regelen het voor u"). Allemaal aanbod gestuurde aanpakken, met een groot faalrisico. Daarom start de Renovatiesprong vanuit de behoeften en drijfveren van woningeigenaren, soms verenigd in een VvE, zoals in Rotterdam en Den Haag. Daar is gestart met het benaderen van kansrijke VvE's, waarvan sommige al eerder in beeld waren (via VvE-balie en VvE-010). In eerste instantie wordt nog wel in bepaalde delen van de stad gewerkt. Vanuit deze 'startgroep' zetten we de verleidingstrategie door (olievlekwerking). Het doel is om in Rotterdam en Den Haag uiteindelijk elk 1.000 woningeigenaren te verleiden (elke stad ongeveer 20 VvE's). De verleidingsstrategie wordt versterkt door intermediairs en buurtbewoners als ambassadeurs van de aanpak. Deze eerste (verleidings-)stap is van groot belang om het onderwerp woningverbetering en -verduurzaming bij zoveel mogelijk eigenaren achter de oren te krijgen.

22

Behoeften verbeeld

In de tweede stap gaan de geïnteresseerde bewoners (en/of VvE's) aan de gang om wensen en behoeften in beeld te krijgen. Hier vervult het instrument van de digitale woningplattegrond een nuttige ondersteunende functie. Bewoners gaan zelf aan de slag met een digitale woningplattegrond. Desgewenst helpt een intermediaire persoon, zoals een bewonersadviseur, energiecoach of iemand van een bestaand energie- of verbeterloket. De bewoner kan zelf afwijkende maten, eerder genomen maatregelen, weggebroken muurtjes en dergelijke aanvullen, evenals gegevens over huishoudensgrootte, leefgewoontes en stookgedrag. De bewoner voert woonwensen in, past verbetervarianten toe en krijgt zicht op mogelijkheden en tevens inzicht in de kostenbesparingen door combinaties van ingrepen. De bewoner kan dit allemaal zelf thuis verkennen. De uitkomst geeft aan voor welke onderdelen de VvE een gezamenlijk besluit moet nemen en voor welk deel het individu een keuze maakt. De tool maakt het eenvoudiger om alle eigenaren binnen de VvE mee te nemen, waardoor met minder begeleiding meer resultaat wordt behaald.

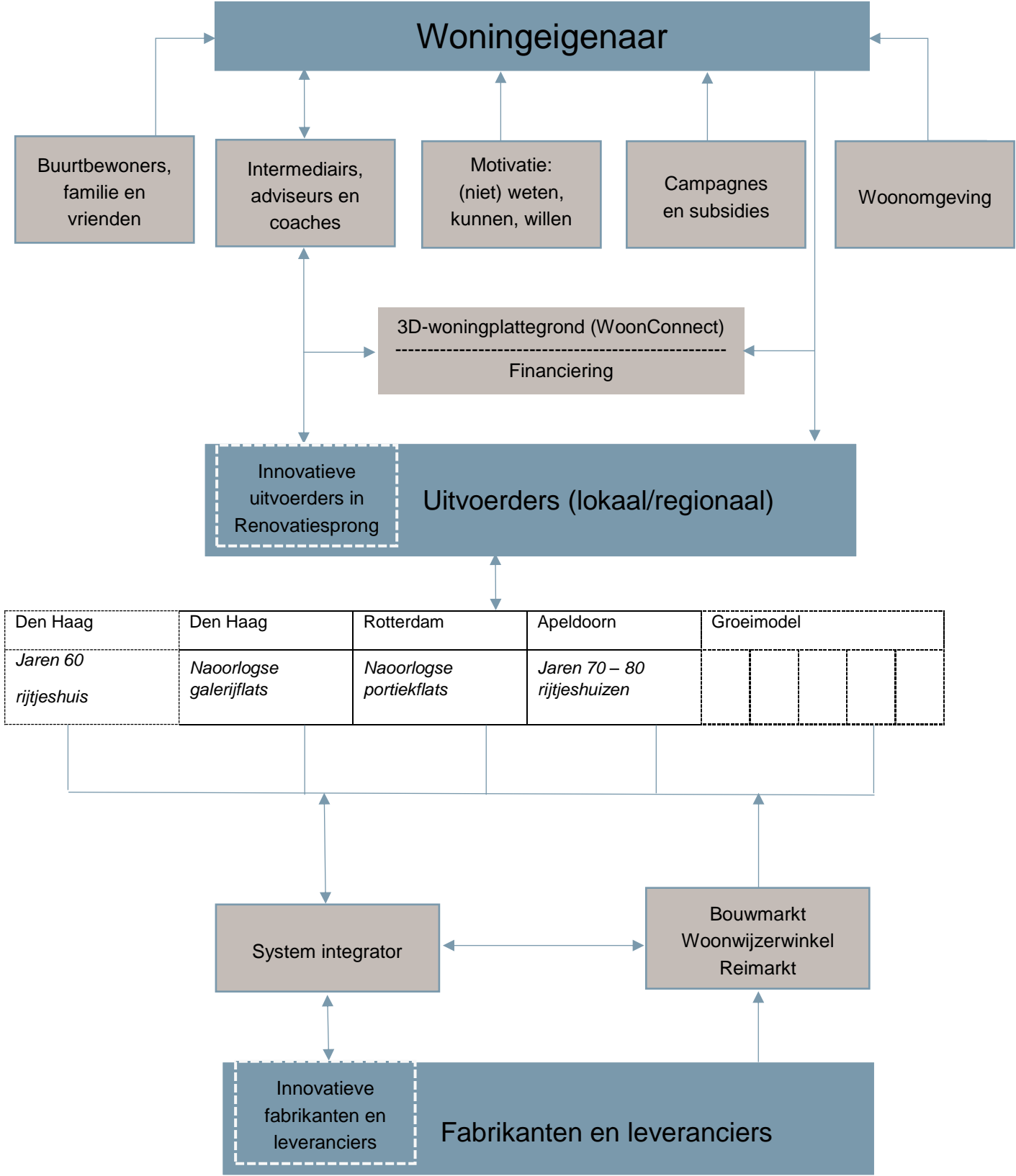
Van offerte naar uitvoering

De derde stap in de klantreis geeft bewoners inzicht in de kosten van hun woonwensen en de collectieve ingrepen. Die laatste worden vertaald naar de VvE-begroting en zal in de VvE-vergadering goedgekeurd moeten worden. Dit kan bijvoorbeeld in een meerjaren onderhoudsplan (MJOP) worden opgenomen en begroot. In de vierde stap biedt een platform van toeleveranciers en fabrikanten innovatieve aanbiedingen aan. Een persoon, die we hier 'system integrator' noemen, selecteert binnen het vele aanbod de kansrijke innovatieve maatregelen, die passen bij individuele bewoner of VvE.

Bewoners zien deze verbetermaatregelen als ze met hun eigen digitale woningplattegrond aan de gang zijn. Ook zijn lokale partijen zichtbaar die de maatregelen uitvoeren. De 'system integrator' zorgt er samen met de intermediair voor dat de juiste maatregelen aan de individuele (VvE of eigenaar) behoefte wordt gekoppeld. Elke eigenaar/VvE krijgt minstens drie verschillende alternatieven in beeld, zodat keuze mogelijk is. Een mogelijkheid is om aanbiedingen te laten doen door een aantal geselecteerde consortia van bedrijven. Tot slot, in stap 5, vindt de realisatie plaats. Woonwensen bij VvE's die betrekking hebben op individuele delen worden door de eigenaar apart gekozen.

In de figuur staat de Renovatiesprong schematisch weergegeven.

De Renovatiesprong



24

Den Haag	Den Haag	Rotterdam	Apeldoorn	Groeimodel				
<i>Jaren 60 rijtjeshuis</i>	<i>Naoorlogse galerijflats</i>	<i>Naoorlogse portiekflats</i>	<i>Jaren 70 – 80 rijtjeshuizen</i>					

Digitalisering van woningplattegronden WoonConnect om bewoners te verleiden tot woningverbetering

Tot op heden verlopen de meeste particuliere woningverbeteringsprogramma's via kennis, advies, informatieavonden en bouw bureaus in de wijk. Overheden zetten sterk in op verleiding. Tot op heden wordt daar nog nauwelijks gebruik gemaakt van digitale tools. WoonConnect is een bedrijf uit Den Bosch dat digitale woningplattegronden maakt. Dat kan voor alle woningen, maar in de Renovatiesprong beperken we ons tot woningtypen die veel voorkomen, en waar tevens een aanzienlijke verbeterwinst te behalen is. Hier vallen veel woningen uit de periode 1950-1985 onder: dikwijls eenvoudig en sober gebouwd, in een tijd dat kwaliteit en energieprestaties minder een rol speelden.

Bewoners gaan zelf aan de slag met hun digitale woningmodel, thuis achter pc, laptop of tablet. Een digitale woningplattegrond is niet alleen een 3D-plaatje, maar biedt ook ruimte voor eigen aanpassingen, verbruiksgegevens en gezinssituatie (zie een voorbeeld op <https://vimeo.com/196078420/727f30c115>). Intermediairs als adviseurs of energiecoaches kunnen woningeigenaren helpen met het scherp krijgen van woonwensen en verbetermogelijkheden als dat nodig is. Woningeigenaren spelen met het digitale model van hun woning, proberen opties uit, vragen offertes aan en verstrekken opdrachten. Eigenaren kunnen uitgebreid stoeien met verbetervarianten, van eenvoudig tot zeer ingrijpend, telkens met een overzicht van kosten en baten erbij. Het wordt de eigenaar op deze manier gemakkelijk gemaakt om zijn woning aan te pakken, eventueel samen met buurtgenoten in identieke woningen. Bewoners in een VvE zien behalve hun eigen woning ook het gezamenlijke gebouw. Veel maatregelen zullen samen met de mede-eigenaren besloten moeten worden.

Aan de aanbodzijde wordt, door innovatieve productstandaardisatie, schaalvergroting gerealiseerd. Dat levert leveranciers meer markt en omzet op en huiseigenaren prijsreductie. Het ondersteunende landelijke platform van fabrikanten, toeleveranciers en propositieontwikkelaars biedt op maat gemaakte, maar wel seriematig geproduceerde producten aan. Deze ziet de bewoner via de woningplattegronden van WoonConnect.

25

De klant kan zelf aan de gang en krijgt onafhankelijk advies, vanuit het digitale instrument WoonConnect. Op verzoek kan de bewoner ondersteund worden door een intermediair. Het platform van toeleveranciers en propositieontwikkelaars levert in combinatie met de lokale uitvoerders aanbod op maat en borging van de (energie)prestatiegarantie.

Bijkomend voordeel van een digitale woningplattegrond is dat eigenaren op een later moment alsnog kunnen instappen met verbetermaatregelen. Of ze kunnen op een later moment verdere stappen zetten, of hun opvolgers (na verhuizing) kunnen eenvoudig hun woning verbeteren en verduurzamen. De digitale plattegrond is dus geen eenmalige actie, maar heeft blijvend voordeel.

Opschaling methode naar andere typen woningen en andere gemeenten

Renovatiesprong is een open model, waarbij andere gemeenten kunnen aanhaken. Opschaling is de intentie. De methode is reeds van start gegaan met gestapelde naoorlogse flatwoningen in VvE's in Rotterdam en Den Haag en met rijtjeshuizen in een Apeldoornse bloemkool- of woonerfwijk. Er zijn natuurlijk nog veel meer typen woningen waarvoor de Renovatiesprong een uitgelezen model vormt voor woningonderhoud, -verbetering en -verduurzaming. We roepen alle geïnteresseerde gemeenten op om aan te haken. Alle andere typen woningen zijn mogelijk. Bij voorkeur types waarvan er veel staan in de stad, of in een bepaalde wijk. Dat laatste maakt een gerichte benadering van eigenaren mogelijk.

Maak ook een sprong voorwaarts en doe mee met de Renovatiesprong!

Renovatiesprong richt zich op gemeenten waar particuliere woningverbetering en –verduurzaming achterblijft, en waar de wens bestaat om te komen tot een sprong voorwaarts. Platform31 biedt de kans om aan te haken bij de Renovatiesprong, gericht aan alle gemeenten, en gericht op alle typen veel voorkomende woningen. De keuze voor bepaalde typen woningen ligt bij de gemeente of andere lokale partij. De werkwijze van de Renovatiesprong is reeds bedacht, de eerste uitvoering vindt nu plaats. Dus dit is hét moment van opschaling. Aanhakers stappen in een rijdende trein en doen mee in een programma dat voorop loopt. Bovendien werken zij met andere partijen (Platform31, andere gemeenten, lokale partners, innovatieve marktpartijen) en met deskundige ondersteuning aan een vergelijkbare opgave. Dat betekent landelijke steun voor een lokale aanpak. En ook bestaande, lokale of regionale, organisaties die particuliere woningverbetering bevorderen (zoals regionale energieloketten of verbeterwinkels) worden meegenomen in de aanpak. Meedoen met de Renovatiesprong betekent gerichte aandacht voor particuliere woningverbetering en –verduurzaming.