

## Onderzoek voor Huurdersvereniging InterWhere

Definitieve versie

22 maart 2021

Jan de Vries en Martien van Geene

**uitgever**

De Nederlandse Woonbond

Postbus 3389

1001 AD Amsterdam

020-551 77 00

[info@woonbond.nl](mailto:info@woonbond.nl)

[www.woonbond.nl](http://www.woonbond.nl)

**auteursrechten**

Alle rechten voorbehouden

# Onderzoek naar Stadsverwarming

**Onderzoek voor Huurdersvereniging InterWhere**

Definitieve versie

22 maart 2021

Jan de Vries en Martien van Geene

# Inhoud

---

<b>1. Inleiding</b> .....	<b>5</b>
<b>2. Respons</b> .....	<b>6</b>
2.1. Algemeen .....	6
2.2. Respons op vragen .....	6
<b>3. Conclusies</b> .....	<b>10</b>

# 1. Inleiding

---

Huurdersvereniging InterWhere vertegenwoordigt de huurders van de Stichting Intermaris in Purmerend en Waterland (verhuurder). InterWhere heeft ruim 5200 leden.

In Purmerend zijn veel huurders, of worden veel huurders, aangesloten op de stadsverwarming (SVP). Dat dit gebeurt en hoe dit gebeurt leidt tot vragen bij InterWhere. Zo zijn er vragen over duurzaamheid van de stadsverwarming, de hoogte van de woonlasten en de mate waarin huurders inspraak hebben bij het aansluiten op de stadsverwarming en mogelijkheden wordt geboden voor alternatieve energiebronnen.

InterWhere heeft in 2019 een enquête gehouden over SVP onder huurders. De resultaten van deze enquête zijn gepubliceerd op de website van InterWhere. De resultaten zijn ook besproken met de verhuurder. De verhuurder hecht veel waarde aan dit soort enquêtes, maar vindt het verstandig daarvoor wel dat deze door onafhankelijke derde partijen worden uitgevoerd. Daarom heeft InterWhere, de Woonbond gevraagd de enquête nogmaals uit te voeren.

De enquête is ontwikkeld met InterWhere en behelsde 8 vragen. De resultaten worden in deze rapportage besproken.

## 2. Respons

### 2.1. Algemeen

Het aantal respondenten is 1008 op ongeveer 5200 potentiële respondenten. Dat is een respons van ongeveer 20%. Niet alle respondenten hebben alle vragen ook daadwerkelijk beantwoord.

Er zijn veel respondenten die onderdelen van de vragen waarin extra informatie gevraagd worden hebben beantwoord. We hebben deze antwoorden zoveel mogelijk gebundeld.

### 2.2. Respons op vragen

#### Vraag 1: Gebruik SVP

Tabel 1: Maakt u momenteel gebruik van SVP		
Antwoord mogelijkheden	Reacties	
Ja	85,6%	853
Nee	14,3%	144
	<b>Beantwoord</b>	<b>997</b>
	<b>Overgeslagen</b>	<b>11</b>

Het overgrote merendeel van de respondenten maakt al gebruik van SVP.

#### Vraag 2: Mening over SVP

Tabel 2.1. Wat is uw mening over SVP		
Antwoord mogelijkheden	Reacties	
Positief	24,9%	239
Neutraal	42,6%	409
Negatief	32,4%	311
	<b>Beantwoord</b>	<b>959</b>

Het merendeel van de respondenten is neutraal of negatief. Dit zijn echter niet allemaal gebruikers van SVP. Als we uitsluitend naar gebruikers kijken dan is het beeld als volgt:

Tabel 2.2. Oordeel mensen die gebruik maken van SVP		
Antwoord mogelijkheden	Reacties	
Positief	27,9%	234
Neutraal	43,8%	368
Negatief	28,3%	238
	<b>Beantwoord</b>	<b>840</b>

Onder gebruikers is er een bijna gelijke verdeling tussen 'positief' en 'negatief'.

119 respondenten die de vraag hebben beantwoord hebben (nog) geen SVP. 61,3% van de mensen die (nog) geen gebruik maken van SVP zijn negatief (75 van 119 respondenten). 34,5% is neutraal (41 van 119 respondenten). Terwijl slechts 4,2% van deze respondenten positief is.

#### Vraag 3: Wat is positief aan SVP?

Tabel 3: Kunt u aangeven wat u positief vindt aan SVP?		
Antwoord mogelijkheden	Reacties	

<b>Ik vind niks positiefs aan SVP</b>	24,9%	282
<b>Kosten</b>	11,4%	129
<b>Duurzaamheid (milieuvriendelijk)</b>	20,9%	237
<b>Dienstverlening van SVP</b>	23,9%	271
<b>Anders, namelijk</b>	19,0%	215

Meerdere antwoorden waren mogelijk. Hierdoor is het totaal aantal antwoorden op deze vraag hoger dan het totaal aantal respondenten. In totaal zijn 1134 antwoorden gegeven. De percentages die gegeven zijn, zijn de respons op het totaal aantal antwoorden (n=1134).

Het meest positief lijkt de **dienstverlening** te zijn, kort gevolgd door **duurzaamheid**. Duurzaamheid lijkt dus relatief belangrijk voor huurders. Kosten worden het minst vaak genoemd.

Onder de ‘anders, namelijk’ antwoorden zitten vooral veel ‘NVT’ en mensen die geen SVP hebben, danwel nergens mee kunnen vergelijken, en dus geen ander antwoord konden geven. Verder een mengeling van extra informatie over het positieve antwoord: “geen problemen”, “betrouwbaar”, “goede service”, “geen boiler meer”.

Een aantal mensen geeft nadrukkelijk aan mee te doen met een proef ‘spaarzaam’ en geeft daarbij aan dat dit de kosten erg drukt. Daarnaast ook enkele negatieve antwoorden (dienstverleningsprobleem, geen andere keuze, kosten, twijfel of het wel milieuvriendelijk is en storingen).. Er zijn relatief veel antwoorden die duiden op twijfel over de mate waarin SVP milieuvriendelijk is en kritiek op de prijs. Voor de negatieve ervaring is ruimte in vraag 4. De meest voorkomende negatieve antwoorden hier komen overeen met de antwoorden op vraag 4.

#### Vraag 4: Wat is negatief aan SVP

**Tabel 4: Kunt u aangeven wat negatief vindt aan SVP?**

<b>Antwoord mogelijkheden</b>	<b>Reacties</b>	
<b>Ik vind niks negatiefs aan SVP</b>	16,3%	219
<b>Kosten</b>	41,6%	561
<b>Duurzaamheid (milieuvriendelijk)</b>	8,6%	115
<b>Dienstverlening van SVP</b>	9,9%	133
<b>Anders, namelijk</b>	23,7%	319

Meerdere antwoorden waren mogelijk. Hierdoor is het totaal aantal antwoorden op deze vraag hoger dan het totaal aantal respondenten. In totaal zijn 1347 antwoorden gegeven. De percentages die gegeven zijn, zijn de respons op het totaal aantal antwoorden (n=1347).

**Kosten** worden zeer duidelijk het meest negatief worden beoordeeld. Dit is ook in lijn met de resultaten van vraag. Daarin zijn kosten het minst vaak genoemd als positief.

Onder ‘anders, namelijk’ antwoorden grotendeels een herhaling van negatieve antwoorden onder vraag 3. Daarbij wordt extra benadrukt dat kosten te hoog zijn. Bij de kosten wordt enkele keren de koppeling gemaakt met het gebrek aan isolatie in de woning. Ook wordt meerdere keren aangegeven dat kosten zonder voorafgaande waarschuwing of niet transparant verhoogd worden. Tenslotte leggen enkele respondenten de nadruk op de hoogte van de kosten van het vastrecht en lease/huur.

Een ander veel gelezen klacht is het feit dat er met SVP **geen keuze meer is voor huurders**. Deze klacht springt eruit.

Ook is er veel twijfel over milieuvriendelijkheid. Hierbij wordt vaak gerefereerd aan 'biomassa' en 'onnodige houtkap'. Daarnaast ook opmerkingen over veroudering van het materiaal, onregelmatig warm/koud water, te vaak werkzaamheden, en digitale rekeningen.

#### Vraag 5: Cijfer

Tabel 5: Welk cijfer geeft de SVP?		
Antwoord mogelijkheden	Reacties	
1	7,4%	69
2	3,4%	32
3	4,1%	38
4	7,5%	70
5	12,7%	118
6	15,5%	144
7	23,3%	216
8	21,9%	203
9	2,2%	20
10	2,0%	19
	<b>Beantwoord</b>	<b>929</b>

Het gemiddelde cijfer is ongeveer 6. Daarbij dient opgetekend te worden dat er relatief veel meer erg negatieve cijfers (1 en 2) zijn dan de erg hoge cijfers (9 en 10). 602 respondenten geven echter een cijfer van 6 tot 10. Dit is 65% van de respondenten.

Het is aannemelijk dat vooral gebruikers van SVP een cijfer hebben gegeven. Zoals geconstateerd onder vraag 2 blijkt een deel van de niet-gebruikers een negatieve indruk te hebben. Dit is duidelijk naar voren gekomen onder vraag 2, maar in tabel 2.2 enigszins gecorrigeerd. Het is aannemelijk dat zij geen cijfer hebben gegeven onder vraag 5.

#### Vraag 6: Andere vorm van warmtelevering

Tabel 5: Wilt u en andere vorm van warmtelevering?		
Antwoord mogelijkheden	Reacties	
Nee	52.94%	505
Ja, namelijk	47.06%	449
	<b>Beantwoord</b>	<b>954</b>

De antwoorden op 'ja, namelijk' vallen in een aantal categorieën. Men wil:

- iets goedkopers;
- Meer concurrentie, andere provider (Nuon en Vattenfal worden genoemd);
- Gas behouden of terug naar gas (inclusief eigen CV ketel behouden);
- Verder worden enkele concrete suggesties gedaan: kernenergie (op den duur), aardgas, zonnepanelen, windturbines, waterstof, warmtepomp. Daarbij wordt bij enkele suggesties de koppelingen gemaakt naar 'echt milieuvriendelijk';
- Onduidelijkheid over keuzes die er zijn en of er überhaupt een keuze is.

#### Vraag 8: Andere opmerkingen

Er zijn 263 respondenten die antwoord hebben gegeven op de vraag: Heeft u nog vragen of opmerkingen over/naar aanleiding van de enquête of zijn er onderwerpen die u bij Huurdersvereniging InterWhere onder de aandacht wilt brengen? Deze ruimte is bijna geheel gebruikt



om klachten (en enkele positieve reacties) over SVP extra te benadrukken. Wederom komen **klachten over kosten** en het **gebrek aan keuze** het meest voor.

Meer algemene opmerkingen betreffen kritiek op de gedwongen 'gasvrije' wijken. Ook zijn er enkele respondenten die zich afvragen waarom deze enquête 'weer' wordt gehouden en of dit allemaal wel nut heeft. Enkele andere opmerkingen betreffen kritiek op renovatieprojecten en/of gebrek aan renovatie.

Een paar respondenten gaven aan de enquête niet digitaal in te willen vullen, omdat ze naar een onbeveiligde site werden gestuurd. De Woonbond neemt dit mee. Overigens wordt de enquête zelf wel in een beveiligde omgeving ingevuld. De communicatie hierover kan beter.

### 3. Conclusies

---

Onder de respondenten is de houding ten opzichte van SVP gemengd. Een derde ongeveer zegt ontevreden te zijn en oordeelt voornamelijk negatief over SVP. Daartegenover staat een kwart die overwegend positief is en het merendeel die neutraal is. Onder gebruikers valt het oordeel positiever uit. Dat wordt ook gereflecteerd in de cijfers met gemiddeld een 6 en een hoger aantal mensen die 6 of meer geeft.

Het merendeel van de mensen dat geen gebruik maakt van SVP, maar wel antwoord heeft gegeven op vraag 2, heeft een negatief oordeel. Dat lijkt erop te duiden dat de reputatie van SVP niet goed is en negatieve verhalen dominant zijn.

De **negatieve** houding wordt vooral gevoed door drie aspecten. De allerbelangrijkste twee zijn **de kosten** en het **gebrek aan alternatieven**. Deze worden in veel gevallen ook in één adem genoemd. Daarbij wordt gesteld dat de monopolypositie misbruikt zou worden om de kosten hoog te houden. Het derde aspect is de **vermeende milieuvriendelijkheid** van SVP. Daarbij wordt veelvuldig gerefereerd aan het gebruik van biomassa en de mogelijk onnodige houtkap die dit veroorzaakt.

De redenen voor **positieve** houding zijn iets meer gelijkmatig verdeeld over **milieuvriendelijkheid**, **dienstverlening** en (vanuit de open antwoorden) **betrouwbaarheid**. Wanneer kosten als positief worden benoemd dan wordt meerdere keren het verband gelegd met het programma 'spaarzaam'.