

Het openen van de *'black box'* van bereidheid:

Een verklarend onderzoek naar het proces van *sense-making* van sociale huurders bij de realisatie van een warmtenet



Quirine Ganzeboom

Radboud Universiteit Nijmegen

Faculteit der Managementwetenschappen

Opleiding Bestuurskunde

Masterthesis

5 augustus 2024

Begeleidend docent: dr. H.P.M. Carlsson (Hanna)

Woord vooraf

Beste lezer,

Voor u ligt mijn masterthesis, het slotstuk van mijn opleiding Bestuurskunde. Een gekke zin overigens, want hoogstwaarschijnlijk leest iedereen dit document digitaal en dan zal het eerder ‘staan’. Goed, met het inleveren van deze thesis sluit ik niet alleen mijn master af, maar markeer ik ook het einde van mijn studententijd. Een ontzettend waardevolle en leerzame tijd, waarin ik mijzelf heb ontwikkeld, mooie vriendschappen heb gesloten, een onwijs lieve vriend heb ontmoet en de overgang van scholier naar werkende heb gemaakt. In de loop der jaren is mijn ‘vuurtje’ voor de Bestuurskunde alleen maar feller gaan branden. Iets wat ik aan de interessante colleges, docenten en medestudenten te danken heb. Zo neem ik niet alleen fijne herinneringen, maar ook een zeer grote interesse in de Bestuurskunde mee naar de rest van mijn toekomst.

Alle clichés over het schrijven van een masterthesis zijn waar: je hebt ups en downs, af en toe zie je door de bomen het bos niet meer, en een continue strijd van: *kill your darlings*. Goed, dat heb ik allemaal meegemaakt en nu is ‘ie ineens af! Ingeleverd en klaar. Ondanks de clichés, kijk ik terug op een fijne periode. Het was een heel leerzaam proces waarbij ik andere mensen heb leren kennen, creatief onderzoek heb gedaan en de verdieping heb gevonden die ik zocht. Dat alles was niet mogelijk zonder de uitzonderlijk fijne begeleiding van Hanna Carlsson. Altijd bereid om kritisch mee te denken en als ik meer bos dan bomen zag, wist ze mij extra aan te sporen. Verder maakte ze me vaker bewust van onbewuste ‘bias’, een bewustwording die ik altijd met me mee zal dragen. Heel veel dank Hanna, ik vond het heel prettig! Verder heb ik ook onwijs veel steun gehad van mijn lieve naasten. Ik heb me kunnen afzonderen, kunnen sparren en stoom af kunnen blazen. Heel veel dank!

En tot slot, wil ik bij dezen ook de deelnemers bedanken. Een bijzondere groep mensen die mij hebben laten zien dat we de verbinding moeten zoeken met elkaar. Een *kloof* willen we niet laten ontstaan: dus kijk om naar de ander, luister, en neem elkaar serieus.

Ik vraag me af of ruim zestig pagina’s aan scriptietekst leiden tot vermaak, maar: veel leesplezier!

Quirine Ganzeboom

Nijmegen, 16 augustus 2024

“In the temporal world, it is the empirical fact that process entails loss: the past is present under an abstraction. But there is no reason, of any ultimate metaphysical generality, why this should be the whole story”

– Whitehead (1981, p. 176) –

Inhoudsopgave

1. Inleiding	4
1.1 Aanleiding	4
1.2 Probleemstelling	5
1.3 Relevantie	7
1.4 Leeswijzer	7
2. Beleidskader	9
2.1 Rol woningcorporaties in de energietransitie	9
2.2 De zeventig-procent regeling	10
3. Theoretisch kader	11
3.1 State of the art	11
3.2 Steeds completer, maar toch te kortzichtig	17
3.3 Ontwikkeling van bereidheid over tijd	18
4. Methodologisch kader	21
4.1 Onderzoeksopzet	21
4.2 Casus selectie	22
4.3 Selectie deelnemers	23
4.4 Dataverzameling	25
4.4 Data-analyse	32
4.5 Deugdelijkheid	38
4.6 Data management plan en informed consent	39
5. Bevindingen	40
5.1 Bereidheid verandert over de tijd	40
5.2 Drie patronen van <i>sense-making</i> in de totstandkoming van bereidheid	41
5.3 Verklaren van de patronen	51
5.4 Conclusie	56
6. Conclusie	57
6.1 Het onderzoek	57
6.2 Beantwoorden hoofdvraag	57
6.3 Reflectie: theorie, relevantie en beperkingen	60
Referenties	65
7. Bijlagen	69
7.1 Bijlage 1 – Interviewguide	69
7.2 Bijlage 2 – Informed consent fomulier	73
7.3 Bijlage 3 – Data management plan	75
7.4 Bijlage 4 – Tijdenlijnen deelnemers	79

1. Inleiding

1.1 Aanleiding

De boodschap van het IPCC rapport in 2014 was duidelijk: de opwarming van de aarde is het resultaat van menselijk handelen en om verdere opwarming te voorkomen dient de uitstoot van broeikasgassen drastisch te verminderen (IPCC, 2014). Hiermee werd de basis gelegd voor internationale onderhandelingen en inspanningen om de opwarming van de aarde te beperken, wat resulteerde in het Klimaatakkoord van Parijs. Elke lidstaat vertaalde de plannen tot eigen nationale doelstellingen en wetgeving. In 2019 werden de Nederlandse klimaatplannen vastgelegd in de Klimaatwet en inhoudelijk vormgegeven in het Klimaatakkoord (Ministerie van Economische Zaken en Klimaat, 2019b; Rijksoverheid, 2019). Hierbij ligt de focus op het reduceren van het broeikasgas CO₂. Zo krijgt het Nederlandse energiesysteem een duw in de goede richting: van fossiel naar hernieuwbaar. In de verduurzaming van Nederland is een grote rol weggelegd voor de gebouwde omgeving. Gebouwen met een gasaansluiting, moeten overschakelen op duurzame energie. Met ongeveer dertig procent van de Nederlandse woningvoorraad in handen, vervullen woningcorporaties een sleutelpositie in het versnellen van de energietransitie (Centraal Bureau voor de Statistiek, 2024). Niet alleen kunnen zij veel huishoudens in één keer aansluiten, ook maakt deze voorraad het mogelijk om processen te standaardiseren en snel op te schalen (Ministerie van Economische Zaken en Klimaat, 2019a, p. 65). Voordat een complex aangesloten mag worden op nieuwe (duurzame) energievoorziening, dient er aan een belangrijke voorwaarde te worden voldaan: de 70 procent-regeling (Aedes, z.d.-a). Dit houdt in dat zeventig procent van de bewoners instemt met de renovatieplannen. Middels een ‘draagvlakmeting’ wordt er gekeken of zeventig procent van de bewoners akkoord gaat met de plannen. Als er onvoldoende draagvlak onder de bewoners is, en de 70% niet wordt behaald, kan er een *bottleneck* ontstaan die de energietransitie afremt.

De typische Nederlandse term ‘draagvlak’ vindt zijn oorsprong in een lange, bestuurlijke geschiedenis van polderen en consensusvinding en wordt gezien als “het positief of neutraal ontvangen van beleid” (Boedeltje & De Graaf, 2004, p. 8). Opgemerkt dient te worden dat een houding passief van aard is. De acceptatie van beleid – draagvlak – kan ten grondslag liggen aan vervolgacties, maar is geen actie an sich (Potman, 1998, p. 26). In dit onderzoek gaat het echter verder dan passieve steun of acceptatie. Wanneer bewoners instemmen met de voorgestelde renovatieplannen, dan zijn eigen acties daar inherent aan verbonden. De renovatie vindt namelijk plaats in diens eigen woning met als gevolg dat een nieuwe energiebron vraagt om ander gedrag van de bewoner. De term draagvlak dekt hierom niet de lading. Een meer actieve vorm van draagvlak is ‘bereidheid’. Potman (1998, p. 37) omschrijft dit als het accepteren van beleid inclusief het richten van eigen handelingen en handelingsverwachtingen naar dit beleid. In dit onderzoek wordt de bereidheid van sociale huurders als volgt gedefinieerd: *De acceptatie van een eigen aansluiting op het warmtenet inclusief het aanpassen van eigen handelingen en gedrag naar de komst van deze nieuwe warmtebron, hetgeen wat kan veranderen over tijd.*

1.2 Probleemstelling

Duidelijk is dat de bereidheid van sociale huurders voor duurzame energievoorziening cruciaal is voor het versnellen van de energietransitie. Veel studies proberen inzicht te krijgen in de bereidheid van sociale huurders ten aanzien van duurzame energieprojecten (Bal et al., 2021; Blomsterberg & Pedersen, 2015; DellaValle et al., 2018; Hauge et al., 2013; Hoppe, 2012; Jansma et al., 2020; Liu et al., 2023). Opvallend is dat deze studies bereidheid behandelen als een ‘momentopname’ waarbij het onderzoek zich focust op factoren die van invloed zijn op bereidheid. Hierbij wordt bereidheid gemeten op één moment, als de uitkomst van de samenkomst van verschillende factoren. De studie van Kluskens et al. (2024) suggereert daarentegen dat de bereidheid een dynamisch proces is dat zich afspeelt tussen verschillende stakeholders. Hoe sociale huurders uiteindelijk tot de beslissing komen om vóór of tegen de renovatieplannen te stemmen is nog niet eerder onderzocht. Bereidheid is onderwerp van studie, maar de achterliggende ontwikkeling en mechanismen zijn nog een ‘black box’. De aanloop naar een draagvlakmeting wordt gekenmerkt door een proces waarbij sociale huurders geconfronteerd worden met gebeurtenissen en verschillende vormen van informatie. Het is aannemelijk dat deze evenementen het proces van besluitvorming binnen het individu, en daarmee de ontwikkeling van bereidheid, beïnvloeden. De veronderstelling is dat dit een proces van *sense-making* is, waarbij individuen betekenis geven aan gebeurtenissen en informatie (Maitlis & Christianson, 2014). Dit onderzoek doet een eerste aanzet om deze ‘black box’ te openen door de bereidheid van sociale huurders vanuit een processuele ontologie te onderzoeken. Hiermee wordt er inzicht verkregen in hoe de besluitvorming van sociale huurders tot stand komt.

Bij de aanleg van een warmtenet in Puttingen [geanonimiseerd]¹, een wijk van een middelgrote stad in Gelderland, ontstond veel weerstand. Zo zei één van de bewoners in een interview met de Gelderlander: “Ik heb het gevoel dat het warmtenet erdoor wordt gedrukt [...] Ik weet wel: ik teken niet.” (Suijkerbuijk, 2024). Uiteindelijk is er, ondanks de weerstand, voldaan aan de zeventig-procent regel en hiermee is de bereidheid toch voldoende gebleken (Cloin, 2024). Dit suggereert dat de bereidheid is veranderd over de tijd en dat maakt het een interessante case om bereidheid als proces te onderzoeken. Dit verklarende onderzoek wil inzicht verkrijgen in hoe de bereidheid van sociale huurders zich ontwikkelt bij de aanleg van het warmtenet en bijkomende renovatie. De onderzoeksvraag luidt als volgt: *Hoe maken de sociale huurders ‘sense’ van de ontwikkelingen rondom de realisatie van het warmtenet en hoe beïnvloedt dit de ontwikkeling van bereidheid?*. Om tot een antwoord op deze hoofdvraag te komen, zijn de volgende deelvragen opgesteld:

1. Verandert de bereidheid van de sociale huurders ten aanzien van het warmtenet over tijd?
2. Doorlopen de verschillende sociale huurders een ander proces van ‘*sense-making*’ om tot uiteindelijke besluitvorming over hun bereidheid te komen?

¹ De naam van de desbetreffende wijk is geanonimiseerd, Puttingen is een pseudoniem voor de daadwerkelijke wijk. Dit is gedaan om anonimiteit van de deelnemers en woningcorporatie te versterken.

3. Wat verklaart de verschillen tussen de verschillende patronen van *sense-making* bij de ontwikkeling van de bereidheid van de sociale huurders?

Omdat dit onderzoek verklarend van aard is en een licht wil schijnen op de lacune in de literatuur, kent dit onderzoek een abductieve aanpak. Hierbij is de relevante literatuur over de bereidheid van sociale huurders ten aanzien van duurzame energieprojecten geraadpleegd. Deze literatuur biedt inzicht in de factoren die bijdragen aan de bereidheid van sociale huurders. Vervolgens zijn deze inzichten samengevoegd tot een synthese waarbij vier concepten zijn geïdentificeerd die van invloed zijn op de bereidheid: externe prikkels, interne prikkels, sociale omgeving en procedure (Van Thiel, 2014, p. 94). Hoewel de literatuur aantoont dat bereidheid een proces is (Kluskens et al., 2024), is nog onduidelijk hoe dit proces zich ontvouwt. Om dit gat in de literatuur te adresseren, neemt het onderzoek een processuele benadering. Hiermee gaat het onderzoek voorbij de eendimensionale benadering van bereidheid die de huidige literatuur en wordt de totstandkoming van bereidheid gezien als een voortdurend proces. Om het tijdsaspect van het voortdurende proces te vatten, wordt er gebruikt gemaakt van *sense-making* als analytische lens. *Sense-making* biedt inzicht in de manier waarop individuen gebeurtenissen en informatie verwerken en welke betekenis zij daaraan geven (Maitlis & Christianson, 2014). Bovendien is de veronderstelling dat het *sense-making* proces van individuen in het heden zowel wordt beïnvloed door gebeurtenissen en ervaringen uit het verleden als uit de toekomst (Brown et al., 2014; Dawson & Sykes, 2018). Dit maakt het mogelijk om de invloed van gebeurtenissen op de besluitvorming van het individu over tijd te begrijpen.

Met behulp van kwalitatieve onderzoeksmethoden is er interpretatieve data verzameld. Er zijn negen huishoudens (totaal twaalf deelnemers) geïnterviewd. Middels inclusieve kennisproductie is er inzicht gekregen in het proces van *sense-making* van sociale huurders. De deelnemers hebben hun eigen verhaallijn gereconstrueerd aan de hand van een tijdlijn en 'conceptkaarten'. Deze tijdlijn is op voorhand opgesteld naar de specificatie van Sandberg en Tsoukas (2015). Op basis van de bestudering van een Facebookgroep over de wijk zijn er vijf invloedrijke gebeurtenissen geïdentificeerd. Daarnaast is er op basis van de *state of the art* van de literatuur gekomen tot een synthese van vier *sensitizing concepts*: externe prikkels, interne prikkels, sociale omgeving en procedure. Van deze concepten zijn visuele 'conceptkaartjes' gemaakt. Gedurende de tijdlijninterviews konden de deelnemers de 'conceptkaartjes' die van invloed waren plaatsen bij de betreffende gebeurtenis. Daarnaast was het mogelijk voor de deelnemers om zelf gebeurtenissen toe te voegen. Uiteindelijk zijn de interviews getranscribeerd en zijn deze middels abductieve analyse geanalyseerd in Atlas.Ti. Vervolgens is de verhaallijn van elke deelnemer gereconstrueerd aan de hand van het interview en is hierbij gekeken welke factoren van invloed waren gedurende het proces en wat de achterliggende redenen daarvoor waren. Uiteindelijk is er gezocht naar patronen tussen de verhaallijnen van de individuen.

1.3 Relevantie

De wetenschappelijke relevantie van dit onderzoek vloeit voort uit de lacune in de literatuur. Zoals reeds gesteld is er nog niet eerder onderzoek gedaan naar de bereidheid van sociale huurders ten aanzien van duurzame energieprojecten vanuit een processuele ontologie. De wetenschap indiceert dat de bereidheid voor duurzame energieprojecten een voortdurend proces is, maar het is nog niet duidelijk *hoe* dit proces daadwerkelijk verloopt. Door bereidheid van sociale huurders te onderzoeken vanuit een processuele ontologie wordt ten eerste duidelijk of bereidheid daadwerkelijk verandert over de tijd. Daarnaast biedt het gebruik van *sense-making* als analytische lens inzicht in het interne proces dat sociale huurders doormaken. Hierbij wordt duidelijk welke gebeurtenissen en concepten een rol spelen in de totstandkoming van bereidheid en welke mechanismen zorgen voor de totstandkoming van bereidheid.

Dit onderzoek is maatschappelijk relevant, omdat het inzicht biedt in de totstandkoming van bereidheid. Om een *bottleneck* in de energietransitie te voorkomen, is de bereidheid van sociale huurders van groot belang. Als duidelijk wordt dat de bereidheid van sociale huurders verandert over de tijd, dan kan huidig beleid worden aangevuld met dit gegeven en meer focus leggen op het gehele proces. Wanneer dit onderzoek aantoont op welke wijze de bereidheid van sociale huurders tot stand komt, biedt dit concrete kansen voor institutionele actoren om het beleid te verfijnen. Zo biedt dit onderzoek inzicht in de invloed van gebeurtenissen wat vervolgens kan leiden tot concrete handvatten voor de ontwikkeling van beleid. Verder zijn er wellicht verschillende patronen in de ontwikkeling van bereidheid te herkennen, wat het mogelijk maakt om het beleid te diversifiëren. Al met al biedt dit onderzoek beter inzicht in de totstandkoming van bereidheid bij sociale huurders, wat kan leiden tot effectiever beleid, om vervolgens de bereidheid onder sociale huurders te vergroten en daarmee de energietransitie te versnellen.

1.4 Leeswijzer

Dit onderzoek is opgebouwd uit zes verschillende hoofdstukken. Het onderzoek vervolgt met hoofdstuk twee, het beleidskader. Hierin wordt de relevante context van het onderzoek geschetst. Het gaat hierbij om de relevante wet- en regelgeving die van invloed is op de casus. Daarna volgt hoofdstuk drie, het theoretisch kader. Deze bevat een *state of the art* van de wetenschappelijke literatuur over factoren die van invloed zijn op de bereidheid van sociale huurders. Op basis van deze literatuur worden er vier concepten onderscheiden: externe prikkels, interne prikkels, sociale omgeving en procedure. Daarnaast wordt begrip *sense-making* gedefinieerd en volgt er een eigen interpretatie en definitie van het concept. Vervolgens wordt beargumenteerd dat de bereidheid van sociale huurders wordt geanalyseerd vanuit de analytische lens *sense-making* om zo het processuele aspect te vangen. Tot slot worden de wetenschappelijke inzichten aan elkaar samengevoegd tot één conceptueel model. Hoofdstuk vier bevat een beschrijving en verantwoording van de gebruikte methoden. Het hoofdstuk begint met een toelichting op de kwalitatieve onderzoeksopzet. Vervolgens wordt de casusselectie uiteengezet en wordt de selectie van de deelnemers toegelicht. Daarna volgt een beschrijving van de dataverzameling waarbij

de interviewgide wordt gepresenteerd, het gebruik van de tijdlijn en 'conceptkaartjes' wordt toegelicht. Dan volgt de data-analyse waarin het codeerproces en de verdere analyse van gegevens wordt beschreven. Het hoofdstuk sluit af met een reflectie op de deugdelijkheid van het onderzoek op basis van de criteria: *confirmability*, *credibility*, *dependability* en *transferability*. Uiteindelijk worden in hoofdstuk vijf de bevindingen van het onderzoek gedeeld. Hierin wordt eerst beschreven of de bereidheid van sociale huurders verandert over tijd. Vervolgens wordt er gekeken of sociale huurders een verschillend proces van *sense-making* doorlopen om tot hun uiteindelijke besluitvorming te komen. Tot slot worden de drie verschillende patronen van *sense-making* verklaart en samengevat in een typologie: de vastberaden individualist, de beïnvloedbare waarnemer, en de geëngageerde altruïst. Elk patroon van *sense-making* kent onderliggende mechanismen en manieren waarop degene op gebeurtenissen en factoren reageert. Het onderzoek sluit af met hoofdstuk zes. Dit hoofdstuk bevat de belangrijkste conclusies, een reflectie op de wetenschappelijke en maatschappelijke relevantie, en aanbevelingen voor vervolgonderzoek. In de bijlagen van dit document zit de interviewgide, het informed consent formulier, het data management plan, een verdere uitwerking van de tijdlijn gebeurtenissen en foto's van alle gereconstrueerde tijdlijnen.

2. Beleidskader

De realisatie van warmtenetten is de uitkomst van landelijk, regionaal en lokaal beleid. Daarnaast werken verschillende actoren samen om de aanleg van een warmtenet te realiseren. In dit hoofdstuk wordt toegelicht wat de rol van woningcorporaties is in de energietransitie. Allereerst wordt de rol van woningcorporaties in de samenleving besproken, hierbij is specifiek aandacht voor de slagkracht van deze organisaties. Vervolgens wordt de zeventig-procentregeling toegelicht en het belang van bereidheid onder de sociale huurders benadrukt.

2.1 Rol woningcorporaties in de energietransitie

In navolging op internationaal beleid zijn in 2019 de Nederlandse klimaatdoelstellingen vastgelegd in de “*Klimaatwet*” (Ministerie van Economische Zaken en Klimaat, 2019b, p. 11). Deze doelstellingen zijn de Nederlandse invulling van het eerder gesloten Parijsakkoord en vervolgens zijn deze doelen inhoudelijk vormgegeven in het “*Klimaatakkoord*” (Ministerie van Economische Zaken en Klimaat, 2019b). De Nederlandse klimaatdoelstellingen sturen op een energietransitie naar hernieuwbare energie. Deze transitie wordt op meerdere plekken volbracht en speelt zich af in vijf sectoren: elektriciteit, gebouwde omgeving, industrie, mobiliteit, landbouw en landgebruik. Het klimaatakkoord erkent de verwevenheid van alle sectoren, maar heeft per sector eigen afspraken gemaakt (Ministerie van Economische Zaken en Klimaat, 2019b). Voor deze scriptie staat de verduurzaming van de sector gebouwde omgeving centraal. De reductieopgave voor 2030 is voor de sector gebouwde omgeving 3,4 megaton CO₂ (Ministerie van Economische Zaken en Klimaat, 2019b). De afspraak is dat er in 2050 zeven miljoen woningen en één miljoen gebouwen van het aardgas af zijn. Om deze reductie te behalen, moeten er in 2030 anderhalf miljoen woningen aardgasvrij zijn.

Dat woningcorporaties een sleutelpositie innemen in het versnellen van de energietransitie wordt benadrukt door het Klimaatakkoord. Zo worden woningcorporaties gezien als samenwerkingspartner, zijn ze verantwoordelijk voor het project ‘de Startmotor’ (hierbij moet de warmtevoorziening van 100.000 woningen versneld verduurzamen) en vervullen ze een belangrijke rol in de opschaling van verduurzamingsinitiatieven (Aedes, z.d.-b). Daarnaast tonen de cijfers aan dat corporaties een grote slagkracht hebben. Volgens gegevens van het Centraal Bureau voor Statistiek (2024) zijn er in 2023 2.312.981 woningen eigendom van een woningcorporatie, dat is ongeveer dertig procent van de totale woningvoorraad. Ook de vereniging van woningcorporaties, Aedes, erkent de rol die is weggelegd voor de woningcorporaties (Aedes, 2019, p. 11). Zo is één van de vijf pijlers van de agenda 2020-2023 ‘duurzame huurwoningen zonder extra woonlasten voor huurders’. Binnen deze pijler heeft Aedes het doel dat alle huurwoningen in 2050 CO₂-neutraal zijn. Daarnaast wordt de rol van corporaties als samenwerkingspartner binnen het Klimaatakkoord onderstreept. Verder wordt er benadrukt dat de wensen van bewoners belangrijk zijn in het verduurzamingsproces en dat de belangrijkste opgave blijft om betaalbare woningen te bieden (Aedes, 2019, p. 11).

2.2 De zeventig-procent regeling

Om de gestelde doelen te halen, gaan woningcorporaties aan de slag met de verduurzaming van hun vastgoed. Hierbij dienen ze aan een belangrijke voorwaarde te voldoen: de zeventig-procent-regeling (Aedes, z.d.-a). Het Burgerlijk Wetboek (7:220 lid 3 BW) schrijft het volgende voor:

“Indien de renovatie tien of meer woningen of bedrijfsruimten die een bouwkundige eenheid vormen, betreft wordt het in lid 2 bedoelde voorstel vermoed redelijk te zijn, wanneer 70% of meer van de huurders daarmee heeft ingestemd. De huurder die niet met het voorstel heeft ingestemd, kan binnen acht weken na de schriftelijke kennisgeving van de verhuurder aan hem dat 70% of meer van de huurders met het voorstel heeft ingestemd een beslissing van de rechter vorderen omtrent de redelijkheid van het voorstel.”

In dit wetsartikel is vastgelegd dat verhuurders die meer dan tien woningen willen renoveren eerst een redelijk voorstel met renovatieplannen moeten overhandigen aan de bewoners. Vervolgens moeten zij een stemming onder de bewoners organiseren waarvan ten minste zeventig procent akkoord moet gaan met de voorgestelde plannen. Een manier om dit percentage te meten, is door het uitvoeren van een draagvlakmeting onder de bewoners (Aedes, z.d.-a). Het voldoen aan de zeventig-procentregeling is alleen noodzakelijk als er daadwerkelijk sprake is van een renovatie. Het uitvoeren van noodzakelijk onderhoud valt hier niet onder en mag altijd zonder goedkeuring worden gedaan (Rijksoverheid, z.d.-c). Om het akkoord van zeventig procent van de bewoners te behalen, dient er voldoende bereidheid te zijn. Wanneer er onvoldoende bereidheid is onder de bewoners en de zeventig procent niet wordt gehaald, kan de renovatie niet uitgevoerd worden. Zo is bijvoorbeeld het geval bij de wijk Hengstdal, waar gedurende de draagvlakmeting duidelijk werd dat de zeventig procent niet gehaald zou worden. De draagvlakmeting is daarom vroegtijdig gestopt. Doordat er te weinig bereidheid is onder de bewoners en de zeventig-procentregeling niet is gehaald, gaat de realisatie van het warmtenet niet door (Gelders Energieakkoord, 2023, 27 juli). Dit houdt in dat het woningcomplex niet kan overschakelen op duurzame energie en er zo veel huishoudens verbonden blijven aan een fossiele energievoorziening. Wanneer dit op grote schaal gebeurt, leidt dit tot een *bottleneck* in de energietransitie.

3. Theoretisch kader

Dit hoofdstuk biedt de theoretische duiding voor het onderzoek. Allereerst wordt er een *state of the art* van de relevante literatuur gepresenteerd. Opvallend is dat de studies elkaar aanvullen tot een steeds completer beeld van bereidheid. Vervolgens leidt synthese van de verschillende studies tot een raamwerk van vier *sensitizing concepts*. Deze dienen als leidraad voor de dataverzameling en de data-analyse. Hoewel de literatuur tot een steeds completer beeld komt, redeneert de huidige literatuur vanuit het idee dat bereidheid een momentopname is. Zowel de empirie als de wetenschap suggereren dat bereidheid verandert over tijd en daarom vult deze studie de definitie van bereidheid aan met de veronderstelling dat bereidheid zich ontwikkelt over de tijd. Om deze processuele benadering te nemen, wordt de literatuur over *sense-making* geraadpleegd. Er volgt een eigen interpretatie en definitie van deze analytische lens. Het hoofdstuk sluit af met een eigen conceptueel model over de totstandkoming van bereidheid over tijd.

3.1 State of the art

Het afgelopen decennium is ‘de energietransitie’ niet alleen een groot politiek en maatschappelijk thema geworden, ook in de wetenschap is het een *hot topic* (Segreto et al., 2020). In sociaalwetenschappelijke literatuur is er veel aandacht voor het snijvlak tussen duurzaamheidsbeleid (het papierwerk) en gemeenschappen (de praktijk). De bereidheid van sociale huurders is daarentegen onderbelicht in de wetenschappelijke literatuur. Desalniettemin is het juist waardevol om literatuur te raadplegen waarbij de focus ligt op deze specifieke groep. Gezien het feit dat sociale huurwoningen bedoeld zijn voor mensen met een lager inkomen, hebben sociale huurders in Nederland een lagere economische status hebben dan de rest van de bevolking (Rijksoverheid, z.d.-a). Franceschinis et al. (2017) tonen aan dat mensen met een lagere sociaaleconomische status minder snel geneigd zijn om nieuwe technologieën over te nemen en hun gedrag hierop te passen. Het is dan ook aannemelijk dat hun bereidheid ook op een andere manier tot stand komt dan bij woningeigenaren of andere huurders (Franke & Nadler, 2019; Philips, 2012). Dit onderzoek focust op de totstandkoming van de bereidheid van sociale huurders bij de realisatie van duurzame energieprojecten. Hierom is de gebruikte literatuur geselecteerd op basis van de volgende criteria: (1) het gaat om substantiële renovaties in de fysieke ruimte, (2) het onderzoek stelt de bereidheid van bewoners centraal, en (3) het gaat om sociale huurders in specifiek.

Gedurende de bestudering van de wetenschappelijke literatuur, viel het op dat de totstandkoming van bereidheid steeds op een andere manier wordt benaderd. Hierom is er in deze scriptie een onderscheid gemaakt tussen deze benaderingen. Allereerst benaderen enkele studies de bereidheid van sociale huurders als iets wat zich binnen het individu, als losse koker afspeelt (Hoppe, 2012; Liu et al., 2023). Ten tweede veronderstellen andere onderzoeken dat de sociale huurders zelf hun bereidheid vormen maar hierbij beïnvloed worden door hun omgeving (DellaValle et al., 2018; Jansma et al., 2020). Ten derde is er een groep in de literatuur die de bereidheid van sociale huurders ziet als iets wat tot stand

komt in interactie met diens omgeving. Het combineren van deze verschillende inzichten, leidt tot een completer beeld van de bereidheid van sociale huurders. Op basis van deze literatuur worden er vier *sensitizing* concepts geïdentificeerd: externe prikkels, interne prikkels, sociale omgeving en procedure. Hieronder worden deze concepten toegelicht per benadering uit de literatuur. Zo worden de concepten steeds verder aangevuld en wordt er een steeds completer beeld gevormd van de totstandkoming van bereidheid.

3.1.1 De sociale huurder als losse koker

Er zijn twee studies die de bereidheid van sociale huurders ten aanzien van duurzame energieprojecten benaderen als een geïsoleerd proces dat zich afspeelt binnen het individu (Hoppe, 2012; Liu et al., 2023). Het onderzoek van Liu et al. (2023) is kwantitatief van aard en richt zich op de bereidheid van sociale huurders. Hoewel het onderzoek van Hoppe (2012) erkent dat de bereidheid voor duurzame energieprojecten zich vormt binnen meerdere actoren: de lokale autoriteiten, de woningcorporatie en de huurders, bestudeert hij de bereidheid van de sociale huurders als een afzonderlijk koker zonder beïnvloeding van de andere actoren. Op basis van deze twee onderzoeken kunnen er drie concepten worden onderscheiden die van invloed zijn op de totstandkoming van bereidheid: externe prikkels, interne prikkels, en de procedure. Het eerste concept dat een rol speelt, zijn de externe prikkels. Dit houdt in dat bewoners worden gedreven door factoren van buitenaf. Een externe factor (de)motiveert de bewoners en vergroot of verkleint de bereidheid. Liu et al. (2023, p. 8) tonen aan dat de bereidheid van individuen vergroot als het duurzame energieproject leidt tot een verbetering van diens positie. Dit kan enerzijds een financiële verbetering zijn door het verminderen van de maandelijkse energiekosten. Anderzijds kan dit een niet-financiële verbetering zijn door de verbetering van iemands leefcomfort (Liu et al., 2023, p. 7). Daarnaast leidt de overlast van renovatiewerkzaamheden tot een verminderde bereidheid (Liu et al., 2023, p. 7).

Het tweede concept, interne prikkels, verwijst naar de mate waarop het individu van binnenuit zijn eigen bereidheid beïnvloedt. Zaken die van binnen het individu komen, zijn van invloed op de totstandkoming van bereidheid. Hierbij spelen *normatieve overtuigingen* en *emoties* een rol. Zo tonen Liu et al. (2023, p. 2) dat de normatieve overtuiging om je verantwoordelijk te gedragen richting het milieu bijdraagt aan een hogere bereidheid. Daarnaast toont het onderzoek van Hoppe (2012) aan dat emoties een rol spelen in de totstandkoming van bereidheid. Zo blijven bewoners liever bij een energiesysteem dat ze goed kennen door de angst voor hogere lasten – ook als deze angsten irrationeel zijn (Hoppe, 2012, p. 799). Daarnaast worden bewoners volgens Hoppe (2012, p. 799) belemmerd door angst voor verandering.

Het derde concept is de procedure. In dit geval gaat het erom hoe de sociale de werkwijze van de instituties ervaren. Het onderzoek van Hoppe (2012) toont aan dat de ervaren tijdsduur van het proces van invloed is. Wanneer bewoners het proces als langdurig ervaren leidt dit tot ongeduld en onbegrip. Desalniettemin mag het proces ook niet te kort zijn, want dan hebben bewoners het gevoel dat ze onder

druk zijn gezet (Hoppe, 2012, p. 799). In onderstaande tabel zijn de geïdentificeerde concepten weergegeven met daaronder de inzichten uit de literatuur.

Tabel 1 Geïdentificeerde concepten eerste analyse literatuur

Externe prikkels	Interne prikkels	Procedure
<ul style="list-style-type: none"> • Financiële directe of indirecte winst (Liu et al., 2023) • Overlast renovatie (Liu et al., 2023) 	<ul style="list-style-type: none"> • Verantwoordelijkheidsgevoelens richting milieu (Liu et al., 2023) • Angst voor hoge lasten (Hoppe, 2012) • Angst voor verandering (Hoppe, 2012) 	<ul style="list-style-type: none"> • Tijdsduur van het proces (Hoppe, 2012)

3.1.2 De sociale huurder in relatie met andere actoren

De studies van Jansma et al. (2020) en DellaValle et al. (2018) gaan een stap verder. Zij benaderen de sociale huurders niet als losse koker, maar veronderstellen dat sociale huurders geconfronteerd worden met andere actoren. Deze confrontatie is eenzijdig, er is dus geen sprake van interactie. Allereerst bevestigt de studie van Jansma et al. (2020) het concept interne prikkels. Ook zij tonen aan dat normatieve overtuigingen van invloed zijn op de totstandkoming van bereidheid. Zo spelen volgens Jansma et al. (2020, p. 8) ook zorgen over het klimaat een rol: Wanneer bewoners zich zorgen maken over het klimaat zijn ze eerder geneigd om mee te doen in een energieproject.

Ten tweede wordt er een vierde concept geïdentificeerd, namelijk sociale omgeving. Beide studies tonen aan dat het vertrouwen in betrokken actoren een rol speelt op de bereidheid van bewoners om mee te doen aan een duurzame energievoorziening. DellaValle et al. (2018, p. 521) toont aan dat het vertrouwen van sociale huurders in de betrokken instituties een significant effect heeft. Daarnaast benadrukken Jansma et al. (2020, p. 69) het belang van vertrouwen van bewoners in de buurtraad en in de gemeente. Hieruit blijkt dat de andere actoren een invloed hebben op de bereidheid van de sociale huurder. In onderstaande tabel zijn de concepten aangevuld met de inzichten van deze onderzoeken. De grijsgekleurde tekst was al gevonden door de eerder besproken studies, in het zwart de aanvullingen.

Tabel 2 Geïdentificeerde concepten eerste en tweede analyse literatuur

Externe prikkels	Interne prikkels	Procedure	Sociale omgeving
<ul style="list-style-type: none"> • Financiële directe of indirecte winst (Liu et al., 2023) • Overlast renovatie (Liu et al., 2023) 	<ul style="list-style-type: none"> • Verantwoordelijkheidsgevoelens richting milieu (Liu et al., 2023) • Angst voor hoge lasten (Hoppe, 2012) • Angst voor verandering (Hoppe, 2012) • Zorgen over het klimaat (Jansma et al., 2020) 	<ul style="list-style-type: none"> • Tijdsduur van het proces (Hoppe, 2012) 	<ul style="list-style-type: none"> • Vertrouwen in betrokken instituties (DellaValle et al., 2018) • Vertrouwen in gemeenteraad en buurtraad (Jansma et al., 2020)

3.1.3 Sociale huurder in interactie met andere actoren

Er zijn drie studies die veronderstellen dat de bereidheid van sociale huurders wordt gevormd door interacties met andere actoren (Bal et al., 2021; Blomsterberg & Pedersen, 2015; Hauge et al., 2013). Bal et al. (2021) plaatsen de sociale huurder in een context met andere huurders en leggen hierbij meer nadruk op de invloed van heersende normen en waarden. Bovendien erkennen zij ook dat er een samenwerking is tussen de sociale huurders en andere actoren. Het onderzoek van Hauge et al. (2013) veronderstelt, net als Hoppe (2012), dat er drie belangrijke actoren zijn: de gemeente, de woningcorporatie en de bewoners. Hauge et al. (2013) gaat echter een stap verder en identificeert drie niveaus waarop bereidheid tot stand komt en kan worden beïnvloed: individueel, organisationeel en maatschappelijk. Op deze niveaus is er interactie tussen de huurders en diens omgeving. Het onderzoek van Blomsterberg en Pedersen (2015) onderzoekt de sociale huurders vanuit het Human Environment Interaction Model. Dit model veronderstelt dat het gedrag van individuen wordt beïnvloed door de omgeving, iemands middelen, de fysieke omgeving en het sociale milieu. De studies van Bal et al. (2021); Blomsterberg en Pedersen (2015); Hauge et al. (2013) gaan een stap verder dan eerdere onderzoeken, omdat zij erkennen dat sociale huurders interacteren met diens omgeving waarbij er een wisselwerking is tussen de huurder en andere actoren.

In deze onderzoeken komen alle vier de geïdentificeerde concepten naar voren. De concepten ‘externe prikkels’ en ‘interne prikkels’ worden voornamelijk bevestigd. De concepten ‘sociale omgeving’ en ‘procedure’ worden daarentegen verder aangevuld met nieuwe inzichten. Het concept ‘externe prikkels’ wordt bevestigd door deze onderzoeken. Zo tonen ook Bal et al. (2021, p. 4) dat de bereidheid van sociale huurders vergroot als diens positie hierdoor verbetert, zoals door het besparen van geld. Hierbij vullen Bal et al. (2021, p. 4) aan dat financiële voordelen ook indirect kunnen zijn, zoals in de vorm van een subsidie. Het gegeven dat niet-financiële gevolgen van invloed zijn op de bereidheid van sociale huurders wordt onderschreven door Blomsterberg en Pedersen (2015). Zij benadrukken hierbij dat bewoners sneller bereid zijn om mee te doen aan een verduurzaming als er zichtbare en voelbare maatregelen genomen worden die bijdragen aan het leefcomfort (Blomsterberg & Pedersen, 2015, p. 2350). Daarnaast onderstrepen zij ook dat veel overlast tijdens de renovatie tot een verminderde bereidheid leidt (Blomsterberg & Pedersen, 2015, p. 2349).

Het concept ‘interne prikkels’ komt ook terug in het onderzoek van (Bal et al., 2021). Zij stellen dat iemands handelen ook worden bepaald door verantwoordelijkheidsgevoelens richting toekomstige generaties Bal et al. (2021, p. 4). Hoewel interne verantwoordelijkheidsgevoelens in principe alleen vanuit het individu komen, staat deze normatieve overtuiging ook in relatie tot een andere groep, de toekomstige generatie. Verder onderschrijven ook Hauge et al. (2013) het idee dat emoties een rol spelen in de ontwikkeling van bereidheid. Zo bevestigt het onderzoek dat bewoners worden beïnvloed door een angst voor hoge kosten en financiële onzekerheid (Hauge et al., 2013, p. 323).

Het onderzoek van Bal et al. (2021) vult het concept ‘sociale omgeving’ aan. Het onderzoek laat zien dat sociale huurders worden beïnvloed door invloeden uit hun omgeving. Zo tonen Bal et al. (2021)

aan dat ook de heersende normen invloed hebben op het gedrag van individuen. De aanleg van een nieuw energiesysteem gaat gepaard met ander gedrag van de gebruiker. De heersende normen van de sociale omgeving hebben invloed op het gemak waarmee iemand zijn gedrag aanpast (Bal et al., 2021, p. 7). Wanneer de heersende sociale normen duurzaam gedrag niet aanmoedigen, zal iemand zijn eigen gedrag ook minder snel aanpassen.

Ten derde wordt het concept 'procedure' door deze onderzoeken sterk aangevuld en verder geladen. Hierbij gaat het om zowel praktische zaken die van invloed zijn op de bereidheid van bewoners als om de wisselwerking tussen al deze facetten binnen het subject, de bewoner, als tussen het subject en diens omgeving. Het concept 'procedure' heeft een meer wederkerig karakter. Het gegeven dat de tijdsduur van een project van belang is, wordt ook bevestigd door het onderzoek van Hauge et al. (2013, p. 321). Zij suggereren dat de ideale duur van het project één tot drie jaar is. Dit tijdsbestek maakt het mogelijk om bewoners goed bij het proces te betrekken en hen niet het gevoel te geven dat ze worden overgehaald (Hauge et al., 2013, p. 321). Dit toont meteen een tweede aspect dat van belang is bij het goede verloop van het proces, namelijk het betrekken van bewoners. Er moet gedurende het proces voldoende ruimte ingebouwd zijn om bewoners te betrekken. Zo voelen bewoners zich gehoord, kunnen zij hun zorgen kenbaar maken en krijgen ze het gevoel van eigenaarschap (Hauge et al., 2013, p. 322). Dit sluit aan bij het inzicht van Blomsterberg en Pedersen (2015, p. 2350) dat de onderlinge relatie tussen betrokkenen cruciaal is. Hierbij speelt vooral de relatie tussen de woningcorporatie en huurders een grote rol. Om deze relatie te bewerkstelligen dient er goede communicatie tussen de betrokken actoren te zijn. Enerzijds moeten stakeholders helder communiceren om begrip over de situatie te creëren en anderzijds moeten de bewoners ruimte krijgen om hun behoeften te delen. Inzicht in de verschillende belangen vergroot het begrip (Blomsterberg & Pedersen, 2015, p. 2350). Ook Hauge et al. (2013, p. 323) veronderstellen dat een heldere informatievoorziening van belang is. Informatie moet worden gedeeld in begrijpelijke taal zodat bewoners het project – en de betekenis ervan – begrijpen. Verder moet bij de informatievoorziening vooral ingezet worden op praktische en zichtbare veranderingen, want dit vinden de bewoners het meest belangrijk (Hauge et al., 2013, p. 323). Daarnaast helpen rolmodellen en voorbeeldprojecten bij de acceptatie van duurzaamheidsprojecten, omdat deze tot de verbeelding spreken en inspelen op de wensen van bewoners (Hauge et al., 2013, p. 323). Het concept 'procedure' richt zich op de werkwijzen van de betrokken instituties en de wijze waarop de sociale huurders dat hebben ervaren. Hierbij dient opgemerkt te worden dat de huidige literatuur dit niet onderzoekt als proces, maar slechts met terugwerkende kracht bestudeerd als een 'gegeven'. In onderstaande tabel zijn de concepten aangevuld met de inzichten van deze onderzoeken. De grijsgekleurde tekst was al gevonden door de eerder besprokene studies, de zwartgekleurde tekst is een aanvulling.

Tabel 3 Geïdentificeerde concepten eerste, tweede en derde analyse literatuur

Externe prikkels	Interne prikkels	Procedure	Sociale omgeving
<ul style="list-style-type: none"> • Financiële directe winst (Bal et al., 2021; Liu et al., 2023) • Financiële indirecte winst (Bal et al., 2021) • Overlast renovatie (Blomsterberg & Pedersen, 2015; Liu et al., 2023) • Verbetering leefomgeving (Blomsterberg & Pedersen, 2015; Liu et al., 2023) 	<ul style="list-style-type: none"> • Verantwoordelijkheidsgevoelens richting milieu (Liu et al., 2023) • Verantwoordelijkheidsgevoelens richting toekomstige generaties (Bal et al., 2021) • Angst voor hoge lasten (Hauge et al., 2013; Hoppe, 2012) • Angst voor financiële onzekerheid (Hauge et al., 2013) • Angst voor verandering (Hoppe, 2012) • Zorgen over het klimaat (Jansma et al., 2020) 	<ul style="list-style-type: none"> • Tijdsduur van het proces (Hauge et al., 2013; Hoppe, 2012) • Betrekken bewoners (Hauge et al., 2013) • Onderlinge relatie betrokken actoren (Blomsterberg & Pedersen, 2015) • Heldere informatievoorziening (Hauge et al., 2013) 	<ul style="list-style-type: none"> • Vertrouwen in betrokken instituties (DellaValle et al., 2018) • Vertrouwen in gemeenteraad en buurtraad (Jansma et al., 2020) • Heersende sociale normen (Bal et al., 2021)

3.1.4 Sensitizing concepts

Duidelijk wordt dat de literatuur een steeds completer beeld schetst van de bereidheid van sociale huurders. Zo blijkt dat bereidheid zich niet alleen vormt binnen het individu, maar dat ook andere actoren van invloed zijn op de totstandkoming van bereidheid en dat ook interactie met deze actoren de bereidheid beïnvloedt. Op basis van geraadpleegde literatuur worden er vier *sensitizing concepts* onderscheiden die van invloed zijn op de totstandkoming van bereidheid: externe prikkels, interne prikkels, sociale omgeving en procedure. In deze paragraaf wordt de synthese van de verschillende studies toegelicht en wordt elk concept voorlopig gedefinieerd.

In dit onderzoek houdt het concept ‘externe prikkels’ in dat bewoners worden gedreven door factoren van buitenaf. Een externe factor (de)motiveert de bewoners en vergroot of verkleint de bereidheid. Op basis van de literatuur wordt duidelijk dat er verschillende aspecten zijn die onder dit concept vallen. Zo zijn financiële gevolgen van invloed op iemands bereidheid, dit zowel direct als indirect zijn (Bal et al., 2021; Liu et al., 2023). Daarnaast zijn ook niet-financiële gevolgen van invloed op iemands bereidheid, zoals een verbetering van iemands leefomgeving (Blomsterberg & Pedersen, 2015; Liu et al., 2023). Tot slot leidt overlast van de renovatie tot een verminderde bereidheid (Blomsterberg & Pedersen, 2015; Liu et al., 2023).

Het tweede concept ‘interne prikkels’ gaat over de invloed van zaken die zich afspelen binnen het individu. Op basis van de literatuur wordt duidelijk dat normatieve overtuigingen van invloed zijn op de totstandkoming van bereidheid. Zorgen over het klimaat en verantwoordelijkheidsgevoelens richting het klimaat of toekomstige generaties zijn hierbij van invloed (Bal et al., 2021; Jansma et al., 2020; Liu et al., 2023). Daarnaast wordt ook duidelijk dat emoties een rol spelen. Zo blijkt dat de angst

voor hoge kosten en financiële onzekerheid leidt tot een verminderde bereidheid (Hauge et al., 2013; Hoppe, 2012). Tot slot speelt ook de angst voor verandering een rol (Hoppe, 2012).

Ten derde is het concept ‘sociale omgeving’ geïdentificeerd. Dit wordt in dit onderzoek gezien als de wijze waarop de sociale omgeving van het individu beïnvloedt. Hierbij speelt het vertrouwen dat het individu heeft in de betrokken instituties een belangrijke rol (DellaValle et al., 2018; Jansma et al., 2020). Daarnaast is ook de sociale omgeving waarin de bewoners zich bevinden van invloed op diens bereidheid (Bal et al., 2021).

Tot slot speelt het concept ‘procedure’ een rol in de totstandkoming van bereidheid. Dit wordt gezien als de werkwijze van de instituties en de wisselwerking tussen de instituties en de bewoners. Op basis van de literatuur wordt duidelijk dat hier enerzijds praktische zaken van belang zijn, zoals de tijdsduur van het project en een heldere informatievoorziening (Hauge et al., 2013; Hoppe, 2012). Anderzijds toont de literatuur aan dat ook de wisselwerking tussen instituties en bewoners van belang is, zo dient er voldoende ruimte te zijn voor bewoners om hun belangen te delen en dient er goede relatie tussen de betrokken actoren te zijn (Blomsterberg & Pedersen, 2015; Hauge et al., 2013).

3.2 Steeds completer, maar toch te kortzichtig

De huidige literatuur geeft inzicht in factoren die bijdragen aan de bereidheid van sociale huurders ten aanzien van duurzame energieprojecten. Hoewel synthese van de huidige literatuur leidt tot een steeds completer beeld van de totstandkoming van bereidheid, benaderen al deze studies bereidheid als een ‘momentopname’. Deze studies veronderstellen dat bereidheid de uitkomst is als er aan alle factoren wordt voldaan. Deze veronderstelling miskent het gegeven dat bereidheid elk moment kan veranderen. De meeste studies besteden geen aandacht aan dit tijdsaspect, aan het gegeven dat de ontwikkeling van bereidheid een voortdurend proces is. Eén uitzondering hierop is het onderzoek van Kluskens et al. (2024). Zij suggereren dat acceptatie geen helder gegeven is, maar een voortdurend proces: het gaat om een continue aftasting (Kluskens et al., 2024). Duidelijk wordt dat acceptatie een proces is dat verandert over tijd waarbij verschillende actoren een rol spelen. Het idee van Kluskens et al. (2024), dat bereidheid verandert over tijd, is goed voor te stellen en sluit ook aan bij de praktijk van de casus die centraal staat in dit onderzoek. Hoewel er voorheen verontrustende signalen in de media waren over de komst van het warmtenet, blijkt dat uiteindelijk toch meer dan zeventig procent van de bewoners de renovatie ondersteunt (Cloin, 2024; Suijkerbuijk, 2024). Bovendien was er in 2021 een peiling gehouden onder de bewoners van Puttingen. Uit deze peiling bleek dat slechts 37% van de bewoners in eerste instantie positief tegenover de mogelijke komst van het warmtenet stond (Pruijssen, 2021, p. 19). Hieruit blijkt dat ook de empirie suggereert dat bereidheid kan veranderen over de tijd.

Om een beter inzicht te krijgen in de ontwikkeling van bereidheid over tijd, neemt dit onderzoek een processuele benadering. Op basis van de literatuur wordt duidelijk dat de totstandkoming van bereidheid een individueel afwegingsproces is, dat zich intern – binnen het individu – afspeelt. Daarnaast

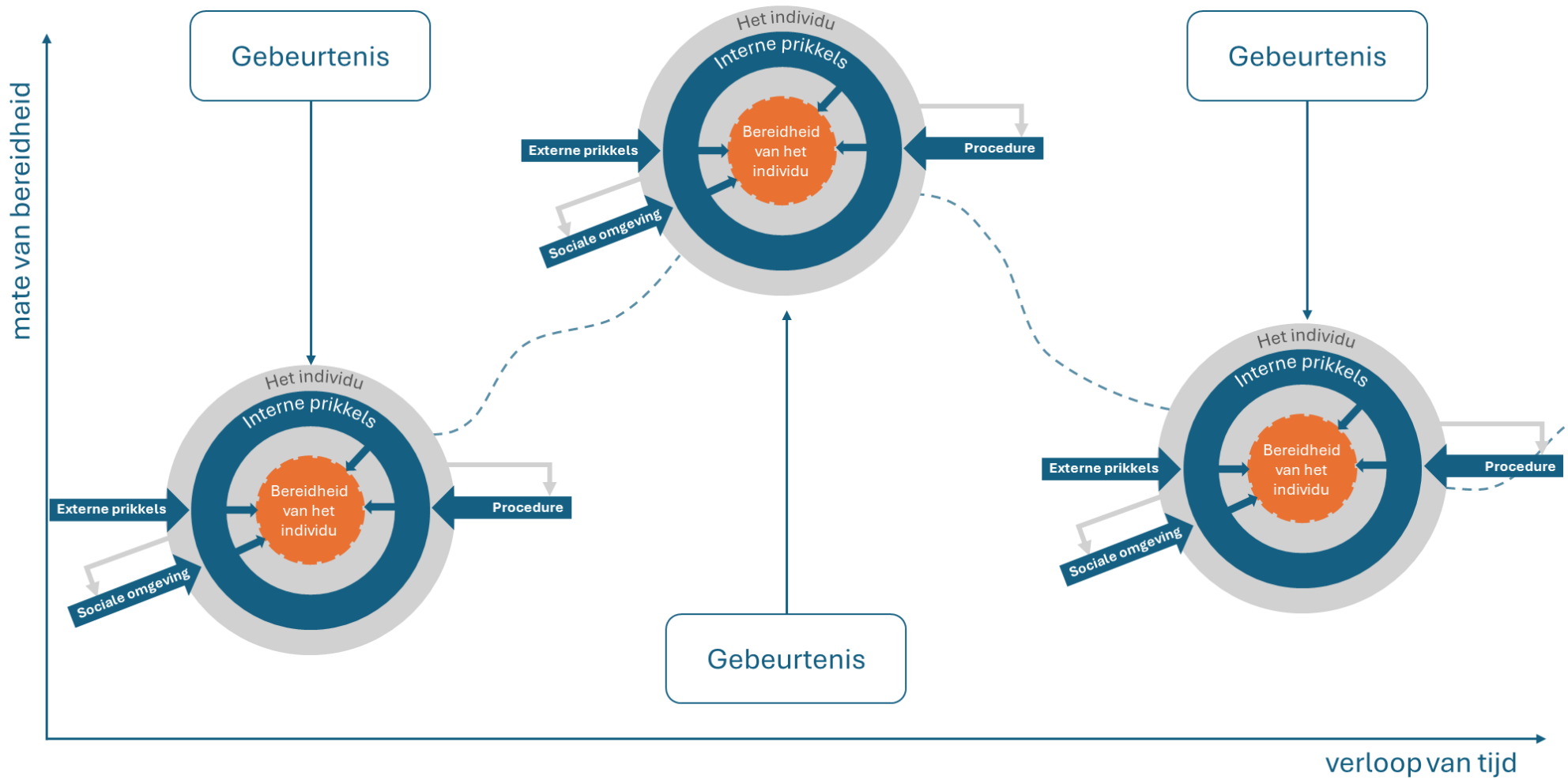
suggereren empirie en literatuur dat de totstandkoming van bereidheid een voortdurend proces is. Om deze twee karakteristieken te verenigen gebruikt dit onderzoek *sense-making* als analytische lens. Hoewel *sense-making* afkomstig is uit de organisatiewetenschappen, biedt het handvatten voor deze interpretatieve studie (Brown et al., 2014, p. 267; Maitlis & Christianson, 2014, p. 60; Weick, 1995). In algemene zin gaat *sense-making* over de manier waarop mensen betekenis geven aan de wereld om zich heen. Dit proces wordt gekarakteriseerd door een subjectieve interpretatie van gebeurtenissen (Wibeck & Linnér, 2021, p. 3). Dit onderzoek redeneert vanuit de sociaal-constructionistische benadering van *sense-making*. Deze benadering veronderstelt dat *sense-making* niet alleen binnen het individu plaats vindt, maar ook in de interactie met anderen (Maitlis & Christianson, 2014, p. 96). Dit sluit aan bij het onderzoek, omdat sociale huurders opereren in een context waar ook andere actoren (bijv. gemeente en woningcorporatie) actief zijn. Daarnaast veronderstelt deze benadering dat sociaal geconstrueerde feiten een rol kunnen spelen in de *sense-making* (Gephart, 1973, p. 1470). Het individuele proces van *sense-making* wordt beladen door de interactie met anderen en door verhaallijnen in diens sociale omgeving. Deze benadering erkent daarmee intersubjectiviteit: *sense-making* vindt zowel plaats binnen het individu als in de interactie met diens omgeving (Gephart, 1973, p. 1470).

Daarnaast wordt *sense-making* in dit onderzoek gezien als een voortdurend proces dat zowel retrospectief als prospectief kan zijn. Retrospectief houdt in dat gebeurtenissen en ervaringen uit het verleden continu in relatie gebracht worden tot gebeurtenissen in het heden (Hernes & Maitlis, 2010, geciteerd in, Maitlis & Christianson, 2014). Prospectief houdt in dat *sense-making* in het heden juist beïnvloed wordt door de toekomst (Brown et al., 2014; Dawson & Sykes, 2018). De combinatie van zowel de retrospectieve als prospectieve benadering is relevant voor dit onderzoek, want sociale huurders nemen het verleden mee naar het heden en denken daarnaast al na over de toekomst, namelijk de renovatie. Daarnaast wordt de specificatie van Sandberg en Tsoukas (2015, p. S12) gevolgd. Zij veronderstellen dat *sense-making* wordt getriggerd door gebeurtenissen. Hierbij maken zij een specificatie van verschillende soorten evenementen die van invloed zijn: grote geplande evenementen, grote ongeplande evenementen, kleine geplande evenementen, kleine ongeplande evenementen en mengvormen. Deze nuance maakt het mogelijk om verder te kijken dan alleen grote *cues* (zoals de oorspronkelijke veronderstelling van Weick (1995) en biedt handvatten voor onderzoek.

3.3 Ontwikkeling van bereidheid over tijd

Voor het aansluiten van de woningcorporaties op het warmtenet in Puttingen is er bereidheid nodig onder de bewoners. In dit onderzoek wordt bereidheid van bewoners gezien als: *De acceptatie van een eigen aansluiting op het warmtenet inclusief het aanpassen van eigen handelingen en gedrag naar de komst van deze nieuwe warmtebron, hetgeen wat kan veranderen over tijd.* De bereidheid wordt in dit onderzoek onderzocht vanuit de perspectief van sociale huurders. Hierbij wordt verondersteld dat bereidheid niet een simpele uitkomst van de aanwezigheid van succesfactoren is, maar dat bereidheid wordt bepaald door een proces van *sense-making*.

Dit onderzoek bouwt voort op het idee dat bereidheid kan veranderen over tijd en benadert de bereidheid van sociale huurders vanuit een sociaal-constructionistisch *sense-making* perspectief. De veronderstelling is dat *sense-making* zowel retrospectief als prospectief kan zijn. Ondanks het feit dat *sense-making* voortdurend plaatsvindt, hebben sommige gebeurtenissen en signalen meer impact. Deze worden opgepikt en vervolgens geeft het individu hier op basis van eigen context, diens 'zijn', externe factoren en interactie met anderen hier betekenis aan. Zo ontstaat er een eigen begrip van de werkelijkheid wat vervolgens een basis vormt voor actie (Maitlis & Christianson, 2014, p. 59). Dit onderzoek veronderstelt dat gebeurtenissen de bereidheid kunnen beïnvloeden waardoor deze kan veranderen over de tijd. Op basis van deze veronderstelling, is er gekomen tot figuur 1 waar in de geraadpleegde literatuur is samengevoegd met de interpretatie van *sense-making*. Het vormen van bereidheid is constant aanwezig en kan veranderen over tijd. Kleine veranderingen kunnen leiden tot een andere opvatting, maar ook grotere gebeurtenissen beïnvloeden de totstandkoming van bereidheid. De geïdentificeerde concepten, externe prikkels, interne prikkels, sociale omgeving en procedure, spelen nog steeds een rol in de bereidheid, maar ook gebeurtenissen zijn van invloed. Deze kunnen het gehele proces van de totstandkoming van bereidheid beïnvloeden.



Figuur 1 veronderstelling totstandkoming van bereidheid op basis van synthese geïdentificeerde concepten en sense-making

4. Methodologisch kader

Dit onderzoek heeft de bereidheid van sociale huurders bestudeerd vanuit een processuele ontologie. Om een passend antwoord te formuleren op de hoofdvraag zijn er methoden ontwikkeld die aansluiten bij deze ontologische benadering. In dit methodologisch hoofdstuk worden deze methoden toegelicht. Allereerst wordt de onderzoeksopzet van dit verklarende onderzoek uitgelegd. Daarna volgt een toelichting op de bestudeerde casus en de selectie van deelnemers. Vervolgens wordt de wijze van dataverzameling, de tijdlijninterviews, uiteengezet. Hierbij wordt uitgelegd hoe de tijdlijn is samengesteld, welke rol de *sensitizing concepts* hierin spelen en hoe de interviews zijn afgenomen. De data is vervolgens in eerste instantie op abductieve wijze geanalyseerd aan de hand van de *sensitizing concepts*. Daarna is de verhaallijn van elke deelnemer gereconstrueerd, zijn alle verhaallijnen met elkaar vergeleken en is er gezocht naar overkoepelende patronen. Tot slot volgt een reflectie op de deugdelijkheid van het onderzoek aan de hand van de kwaliteitscriteria voor interpretatief onderzoek: *confirmability, dependability, transferability* en *credibility*.

4.1 Onderzoeksopzet

Dit onderzoek vult de huidige wetenschappelijke kennis aan met een nieuw perspectief op de bereidheid van sociale huurders bij verduurzamingstrajecten. Dit onderzoek veronderstelt dat bereidheid geen rationele, pasklare uitkomst is van de samenkomst van succesfactoren, maar dat bereidheid daarentegen een proces is dat voortdurend verandert en tot stand komt door *sense-making* van het individu. Het onderzoek vertrekt hiermee vanuit een processuele ontologie en neemt een interpretativistische invalshoek. Vanuit een processuele ontologie worden sociale fenomenen beschouwd als voortdurende dynamische processen (Renault, 2016, p. 20). De veronderstelling is dat fenomenen en gebeurtenissen niet geïsoleerd en statisch te vatten zijn, maar dat deze in relatie staan tot een aaneenschakeling van mini-gebeurtenissen die plaats vinden over de tijd (Renault, 2016, p. 30). Om de bereidheid van sociale huurders vanuit een processuele ontologie te onderzoeken, is er een methode ontwikkeld die het mogelijk maakt om de veranderingen in iemands bereidheid te onderzoeken en hierbij de invloed van gebeurtenissen te bestuderen. Zo worden er interviews afgenomen aan de hand van een tijdlijn over de realisatie van het warmtenet. Hierbij hebben de deelnemers de mogelijkheid om te vertellen hoe ze het proces van realisatie en de gebeurtenissen ervaren hebben.

Daarnaast suggereert de interpretativistische invalshoek dat een 'pure' werkelijkheid niet bestaat, maar dat deze altijd wordt gevormd door de subjectiviteit en de leefwereld van het individu (Della Porta & Keating, 2008, p. 23). Door *sense-making* als analytische lens te hanteren, wil dit onderzoek inzicht krijgen in de ervaringen en beleefde werkelijkheid van individuen. Er is ruimte voor de deelnemers om hun eigen verhaal te reconstrueren, zodat de beleefde werkelijkheid kan worden begrepen (Boeije & Bleijenbergh, 2019, p. 21). Deze invalshoek sluit aan bij een kwalitatieve

onderzoeksofzet waarbij de nadruk ligt op het begrijpen van gebeurtenissen in hun context (Van Thiel, 2014, p. 139). Zo wordt de leefwereld van individuen onderzocht via persoonlijke verhalen en hun eigen reconstructie van hun ervaren werkelijkheid (Creswell & Poth, 2018, p. 47; Guest et al., 2013, p. 7).

De uiteindelijke data-analyse is abductief van aard wat het mogelijk maakt om de ervaringen van individuen te laten spreken en ruimte te bieden aan praktisch. Theorie geeft richting aan de analyse, maar de daadwerkelijke bevindingen komen uit de empirie en kunnen de theorie aanvullen (Thompson, 2022, p. 1411). Er zijn verschillende concepten uit de literatuur afgeleid die van invloed zijn op de bereidheid van sociale huurders. De wijze waarop bereidheid zich als proces ontvouwt, wordt uiteindelijk onderzocht aan de hand van empirie.

4.2 Casus selectie

4.2.1 Het warmtenet in Puttingen

Het stadsdeel waarin de wijk Puttingen zich bevindt, is geïdentificeerd als kansrijk gebied om te verduurzamen. Het stadsdeel is geselecteerd als ‘Proeftuin’ van het Programma Aardgasvrije Wijken (Kuijpers, 2018). In de verkenningsfase is gebleken dat het beste alternatief voor aardgas in dit stadsdeel inderdaad een warmtenet met midden-temperatuur is (Gemeente Nijmegen, 2022, p. 26). In 2023 is de gemeenteraad akkoord gegaan met het afronden van de verkenningsfase van de Proeftuin (Gemeenteraad Nijmegen, 2023). Hiermee is ook een nieuwe fase van start gegaan, namelijk de ontwerp- en ontwikkelfase. Doordat meer dan de helft van de woningen eigendom is van corporaties, spelen deze een belangrijke rol in de realisatie van het warmtenet. Zij hebben een groot aantal woningen die ze kunnen en willen aansluiten op het net. De ontwerpfase ging op in maart 2023 van start met ondertekening van de intentieovereenkomst waarin verschillende actoren de handen ineen slaan (Portaal et al., 2023).

Om de betaalbaarheid en betrouwbaarheid van het warmtenet te garanderen is er in december 2023 besloten om er een ‘publiek warmtebedrijf’ van te maken waar ook de gemeente aan deelneemt (Gemeente Nijmegen, 2023a). Hiermee wil de gemeente inspelen op de *‘Wet collectieve warmte’* (Wcw). Dit wetsvoorstel wil de ontwikkeling van collectieve warmtesystemen verder bevorderen en tegelijkertijd publieke belangen borgen (Rijksoverheid, z.d.-b). Zo wil de wet consumenten beschermen tegen monopolievorming van energieleveranciers en de leveringszekerheid vergroten. Om dit te bewerkstelligen bepaalt de Wcw dat warmtebedrijven voor 50 procent in handen komen van overheden. Momenteel ligt het wetsvoorstel bij de Raad van State. Wanneer deze advies heeft uitgebracht, wordt het wetsvoorstel aan de Tweede Kamer aangeboden (Rijksoverheid, z.d.-b). De precieze invulling van het publiek warmtebedrijf is nog onduidelijk en zal mede worden gevormd door de Wcw (Gemeente Nijmegen, 2023c).

4.2.2 Het sentiment rondom warmtenetten

Het afgelopen jaar is er veel landelijke berichtgeving geweest over warmtenetten. In Amsterdam en Rotterdam stopten woningcorporaties met de aanleg ervan, omdat de energiekosten onbetaalbaar werden voor bewoners. Dit kwam door een prijsverhoging van de energieleveranciers Vattenfall en Eneco (Tiekstra, 2024, 20 maart). Ook was veel berichtgeving over het warmtenet in Hengstdal, wat uiteindelijk gestopt is wegens te weinig bereidheid onder de bewoners (Gelders Energieakkoord, 2023, 27 juli). Verder was er ook groeiende media-aandacht voor de komst van het warmtenet in Puttingen. De lokale en regionale kranten schrijven regelmatig over de plannen van het warmtenet en de bijkomende zorgen van bewoners (Suijkerbuijk, 2024). In 2021 is er een peiling uitgevoerd onder de bewoners van Puttingen. Zij zijn hierbij expliciet bevraagd naar hun ideeën en opvattingen over nieuwe energiebronnen. In de peiling uit 2021 gaven 528 bewoners hun mening over de mogelijke komst van een warmtenet: slechts 37% van de bevroegden was positief (Pruijssen, 2021, p. 19). Opgemerkt dient te worden dat deze peiling onder alle bewoners is gehouden, en niet specifiek onder de sociale huurders (52% van de deelnemers was sociale huurder). Desondanks wordt duidelijk dat de bewoners in Puttingen niet direct enthousiast zijn over de komst van het warmtenet. Uiteindelijk is er ondanks het negatieve sentiment en de negatieve berichtgeving voldaan aan de zeventig-procentregeling (Cloin, 2024).

4.2.3 Puttingen als relevante casus

De casus die in dit onderzoek centraal staat is de aansluiting van sociale huurwoningen van een woningcorporatie in Puttingen. Dit is een interessante casus om meerdere redenen. Allereerst is dit een proeftuin is van het Programma Aardgasvrije Wijken, wat inhoudt dat het één van de eerste wijken is waarbij er een warmtenet wordt aangesloten (Programma Aardgasvrije Wijken, z.d.). Van het verloop van dit proces kunnen lessen geleerd worden voor de toekomst. Ten tweede is er in deze casus sprake van een publiek warmtebedrijf. Dat houdt in dat een overheidsinstantie het grootste aandeel heeft in het bedrijf om te voorkomen dat de energieprijzen te hoog worden. Hierdoor speelt het financiële aspect van bereidheid vermoedelijk een kleinere rol dan bij andere projecten. Bovendien loopt dit project voor op het wetsvoorstel Wew waarin staat dat de overheid de grootste aandeelhouder van het warmtebedrijf moet zijn (Rijksoverheid, z.d.-b). Mogelijk kunnen er lessen worden geleerd van de wijze waarop bewoners de komst van een publiek warmtebedrijf interpreteren en hoe de woningcorporatie en gemeente dit kunnen uitleggen. Tot slot stuit de aanleg van warmtenetten bij woningcorporaties op veel weerstand, zo ook bij de aanleg van dit warmtenet (Huisman, 2024; Suijkerbuijk, 2024). Uiteindelijk is er, ondanks de weerstand, voldaan aan de zeventig-procent regel en hiermee is de bereidheid toch voldoende gebleken (Cloin, 2024). Dit suggereert dat de bereidheid is veranderd over de tijd en dat maakt het een interessante case om bereidheid als proces te onderzoeken.

4.3 Selectie deelnemers

In dit onderzoek staat het perspectief van de sociale huurders centraal. Sociale huurders zijn cruciale spelers in de realisatie van het warmtenet, want zij worden afnemers van de warmte en moeten akkoord

gaan met de plannen van renovatieplannen van de woningcorporatie. In Puttingen is meer dan de helft van de woningen sociale huur. De wijk kent een oudere bevolking met inwoners ouder dan vijftig jaar. Een leefstijlonderzoek uit 2019 typeert deze inwoners als ‘structuurzoekers’ (Gemeente Nijmegen, 2023b, p. 6). Deze mensen zijn minder geïnteresseerd in het thema duurzaamheid en hebben het idee dat hun bijdragen weinig impact maken op een beter klimaat. Daarnaast hebben ze een lager vertrouwen in de overheid en zijn ze meer financieel gedreven (Gemeente Nijmegen, 2023b, p. 6). In 2021 is er een enquête afgenomen onder de wijkbewoners waaruit blijkt dat inwoners sterk financieel gedreven zijn. Verder vinden inwoners de ontwikkeling van het warmtenet een interessant, maar complex proces dat ze moeilijk kunnen overzien. Vooral jonge inwoners en particuliere huurders zijn intrinsiek gemotiveerd om bij te dragen aan verduurzaming. Verder twijfelt een deel van de inwoners aan de timing van het warmtenet. Zij voelen zich overvallen of vermoeden een hype (Pruijssen, 2021, p. 17). Dit onderzoek focust echter specifiek op de sociale huurders van woningcorporaties. Dit is een groep met een laag inkomen waardoor financiële aspecten vermoedelijk een grote rol zullen spelen.

4.3.2 Selectie deelnemers

In totaal zijn er tien interviews afgenomen: één interview met een afgevaardigde van de gemeente, en negen interviews met (twaalf) sociale huurders uit de flats van de woningcorporatie. Het interview met de gemeente diende als ‘expertinterview’ (Boeije & Bleijenbergh, 2019, p. 65). Dit was het eerste interview en had als doel om het ontwikkelproces van het warmtenet beter te duiden en de dataverzamelinginstrumenten te verfijnen. Deze deelnemer is geselecteerd op basis van diens betrokkenheid bij het hele verduurzamingstraject van Puttingen. De gemeente heeft gedurende het hele proces een ‘helikopterview’ gehad en daarom goed op de hoogte van alles wat er speelde. Dit maakte het mogelijk om de tijdlijn voor de bewonersinterviews te testen en aan te scherpen.

Vervolgens zijn er interviews afgenomen bij de sociale huurders van het woningcomplex welke cruciaal waren om inzicht te krijgen in persoonlijke ervaringen. Om juist de ‘zwijgende meerderheid’ te spreken, is besloten om langs de deuren te gaan voor het afnemen van interviews in plaats van deelnemers te benaderen via de gemeente of woningcorporatie. Het streven was om vijftien interviews af te nemen, maar gedurende het proces werd duidelijk dat het een lastige groep was om te benaderen. Zeker aangezien het feit dat er gepoogd is om juist ook de minder actieve en betrokken huurders te spreken. De interviews hebben zowel doordeweeks als in het weekend plaatsgevonden om zo werkloze en werkzame bewoners te spreken. Zo is de onderzoeker op vier verschillende dagen de wijk toegegaan en zijn er bewoners geïnterviewd uit elk van de vier woongebouwen van de woningcorporatie. De interviewer belde consequent aan bij elk appartement van een flat en wanneer de bewoner opendeed, vertelde de onderzoeker kort over het onderzoek en de wens tot een interview. Wanneer de bewoner instemde, ging de onderzoeker mee naar binnen.

Uiteindelijk zijn er negen huishoudens geïnterviewd waardoor er in totaal twaalf bewoners zijn gesproken. Hoewel dit minder interviews waren dan gehoopt, was dit alsnog voldoende. Doordat de

groep sociale huurders verschillende demografische overeenkomsten deelden, was de groep relatief homogeen. Zo zijn ze allen woonachtig in dezelfde wijk, huren ze bij dezelfde woningcorporatie, worden ze geconfronteerd met dezelfde renovatie en vallen ze onder een bepaalde inkomensgrens. Bovendien kwamen de gegevens uit de dataverzameling ook sterk overeen met de bevindingen uit de Facebookgroep en het ‘expertinterview’ met de afgevaardigde van de gemeente. Dit werkte als een soort ‘datatriangulatie’ waardoor duidelijk werd dat er saturatie in de bevindingen was bereikt. Zie tabel 4 voor een overzicht van de interviews en deelnemers. Dit onderzoek gaat over ‘sociale huurders’. In sommige gevallen zal deze groep ook worden aangeduid als ‘bewoners’ en ‘huurders’ om de leesbaarheid van de tekst te vergroten.

Tabel 4 Overzicht geïnterviewde deelnemers

Nr.	Informatie	Aantal jaar woonachtig
Interview Gemeente		
1	1 deelnemer	n.v.t.
Interviews bewoners		
2	Deelnemer 2, woongebouw 2	10 jaar
3	Deelnemer 3, woongebouw 2	3 jaar
3	Deelnemer 4, woongebouw 2	3 jaar
4	Deelnemer 5, woongebouw 3	22 jaar
5	Deelnemer 6, woongebouw 3	10 jaar
6	Deelnemer 7, woongebouw 1	23,5 jaar
7	Deelnemer 8, woongebouw 1	20 jaar
8	Deelnemer 9, woongebouw 4	21 jaar
9	Deelnemer 10, woongebouw 4	21 jaar
10	Deelnemer 11, woongebouw 4	28 jaar
11	Deelnemer 12, woongebouw 4	11 jaar
11	Deelnemer 13, woongebouw 4	11 jaar

4.4 Dataverzameling

Om het proces van *sense-making* van sociale huurders te begrijpen, zijn interviews een gepaste manier van dataverzameling. Via interviews kunnen bewoners hun eigen verhalen en ervaringen delen, waardoor de beleefde werkelijkheid duidelijk wordt (Schwartz-Shea & Yanow, 2011, p. 19). Het doel van de interviews was het verkrijgen van inzicht in de manier waarop de bewoners het proces van realisatie van het warmtenet hebben ervaren. Hierom zijn de interviews op semigestructureerde wijze uitgevoerd. Dit maakte het mogelijk om af te wijken van de vooraf opgestelde interviewgide en door

te vragen (Gill et al., 2008, p.292). Dit sloot het beste aan bij het onderzoeksobject, omdat ieder individu uniek is en een eigen ervaring van het proces heeft, is het nuttig om flexibiliteit te hebben bij het interview (Boeije & Bleijenbergh, 2019, p. 75). De interviewgide is opgesteld op basis van de literatuur over bereidheid. Het hebben van een leidraad zorgde ervoor dat elk interview ongeveer hetzelfde verliep, wat het mogelijk maakte om de verschillende interviews met elkaar te vergelijken en zo een compleet beeld van het hele proces te vormen.

Om inzicht te krijgen in het *sense-making* proces van de bewoners, zijn de deelnemers geïnterviewd aan de hand van een tijdslijn (deze wordt verder toegelicht in 4.4.3 *tijdslijn*). Bovendien leidt het gebruik van een tijdslijn tot een meer accurate beschrijving van herinneringen, waardoor de ‘recall bias’ van de deelnemers verminderd (Hope et al., 2013, p. 23; van der Vaart & Glasner, 2007, p. 235). Deze tijdslijn ging over het proces van realisatie van het warmtenet en is voorafgaand aan de interviews opgesteld. Op basis van de literatuur zijn er vier *sensitizing concepts* geïdentificeerd die van invloed zijn op de totstandkoming van bereidheid. Van deze concepten zijn visuele ‘conceptkaartjes’ gemaakt. Gedurende de tijdslijninterviews konden de deelnemers de ‘conceptkaartjes’ (deze worden verder toegelicht in 4.4.2 *sensitizing concepts*) die van invloed waren plaatsen bij de betreffende gebeurtenis. Daarnaast was het mogelijk voor de deelnemers om zelf gebeurtenissen toe te voegen.

4.4.1 Interviewgide

Wanneer een bewoner instemde met een interview, werd het interview in diens huis afgenomen. Vervolgens vond er een kort informeel introductiegesprek plaats en werd er ‘rapport’ gerealiseerd (Boeije & Bleijenbergh, 2019, p. 64). Dit werd verkregen door het versterken van de vertrouwensband tussen de interviewer en deelnemer (Evers, 2015, p. 62). Dit gebeurde door een informeel gesprek vooraf, het uitspreken van verwachtingen en het ondertekenen van het toestemmingsformulier waaruit bleek dat het gesprek volledig anoniem was. Na ondertekening van het toestemmingsformulier vroeg de interviewer goedkeuring voor het maken van een audio-opname, alle deelnemers gingen akkoord.

Met behulp van de tijdslijn en conceptkaartjes zijn er uiteindelijk semigestructureerde interviews afgenomen bij de deelnemers. Een risico bij semigestructureerde interviews is dat ze minder betrouwbare data verzamelen, omdat er geen consistente vragenlijst wordt uitgevraagd (Gray, 2009, p. 384). Om dit probleem te ondervangen, is er geïnterviewd met een op voorhand opgestelde interviewgide, die ervoor zorgde dat bij ieder interview dezelfde basisinformatie werd opgehaald. Tot slot ligt het probleem van ‘interviewer bias’ op de loer (Gray, 2009, p. 385). Dit houdt in dat de interviewer de geïnterviewde (onbewust) beïnvloedt (Gray, 2009, p. 385). Ook hierbij bood de interviewgide houvast om de bias te voorkomen.

De interviewgide bestond uit drie onderdelen. Het interview opende met een korte introductie en praktische informatie over het onderzoek. Hierin werd uitgelegd wat het doel van het onderzoek was, welke data er werd gebruikt en hoe deze verzameld en opgeslagen werd en dat deelname anoniem en vrijwillig was. Daarna volgde het algemene deel van het interview. Hierin werden de deelnemers eerst

gevraagd om zich voor te stellen en vervolgens werden zij in algemene zin bevroegd over het warmtenet. Dit had als doel om te achterhalen in welke mate de bewoner op de hoogte was van de komst van het warmtenet en in hoeverre degene bij het project betrokken was. Om een eventuele verandering in iemands bereidheid op te merken, werden de bewoners bevroegd of ze aan het begin van het project bereid waren om zich aan te sluiten op het warmtenet en hoe dit momenteel was. Vervolgens ging het derde onderdeel van het interview van start, de reconstructie van de tijdlijn. Hierbij werden de vijf op voorhand geïdentificeerde gebeurtenissen besproken met de bewoners. Bewoners werden bevroegd of ze zich het moment konden herinneren, hoe ze dit hadden ervaren en of dit van invloed was geweest op de manier waarop ze tegen het warmtenet aankeken. Daarnaast werden de bewoners bevroegd of de (uit de literatuur verkregen) concepten een rol speelden bij de gebeurtenissen. Hierbij konden de bewoners de conceptkaartjes gebruiken. Een volledige versie van de interviewgide zit in bijlage 1.

4.4.2 *Sensitizing concepts*





Gezien het feit dat er nog geen literatuur voorhanden is om bereidheid vanuit een processuele ontologie te onderzoeken, moet het mogelijk zijn om informatie uit de empirie te onttrekken. Desalniettemin biedt de literatuur handvatten om de totstandkoming van bereidheid bij sociale huurders te begrijpen. De *sensitizing concepts* die zijn opgesteld vanuit de literatuur geven richting aan het onderzoek op basis van literatuur en staan daarnaast ‘open’ voor aanvullingen uit de praktijk (Boeije & Bleijenbergh, 2019, p. 35; Bowen, 2006, p. 13). In het theoretisch kader is er gekomen tot vier *sensitizing concepts*: externe prikkels, interne prikkels, sociale omgeving en procedure. Deze dienen als een leidraad om de beleefde werkelijkheid van de individuen te ontrafelen (Van Thiel, 2014, p. 94). De concepten worden als volgt gedefinieerd:

Het concept ‘externe prikkels’ gaat over de factoren die van buiten het individu komen. Hierbij wordt het individu, de sociale huurder, ge(de)motiveerd door zaken die van buiten het individu komen. Deze zaken kunnen de bereidheid van een bewoner vergroten of verkleinen. Op basis van de literatuur wordt duidelijk dat dit om financiële prikkels kan gaan, niet-financiële prikkels of overlast. Het concept ‘interne prikkels’ betreft de invloed van zaken die zich juist afspelen binnen het individu. Het zijn gedachten of gevoelens van het individu zelf die van invloed zijn op de bereidheid ten aanzien van het warmtenet. Op basis van de literatuur wordt duidelijk dat normatieve overtuigingen en emoties hier een rol bij spelen. Verder gaat het concept ‘sociale omgeving’ over de wijze waarop de sociale omgeving van het individu beïnvloedt. Het gaat hierbij om mensen en actoren waar de bewoner contact mee heeft. Tot slot is het concept ‘procedure’ de werkwijze van de instituties en de wisselwerking tussen de instituties en de bewoners. Op basis van de literatuur wordt duidelijk dat hierbij de tijdsduur van een project van invloed is, de informatievoorziening en de onderlinge relatie tussen de partijen.

Deze concepten geven richting aan de analyse, maar door hun ruime en niet strikt afgebakende begrip blijft er ruimte voor interpretatie van het individu (Boeije & Bleijenbergh, 2019, p. 35). Zoals reeds besproken in 4.4.1 *interviewgide*, speelden deze *sensitizing concepts* ook een rol in de

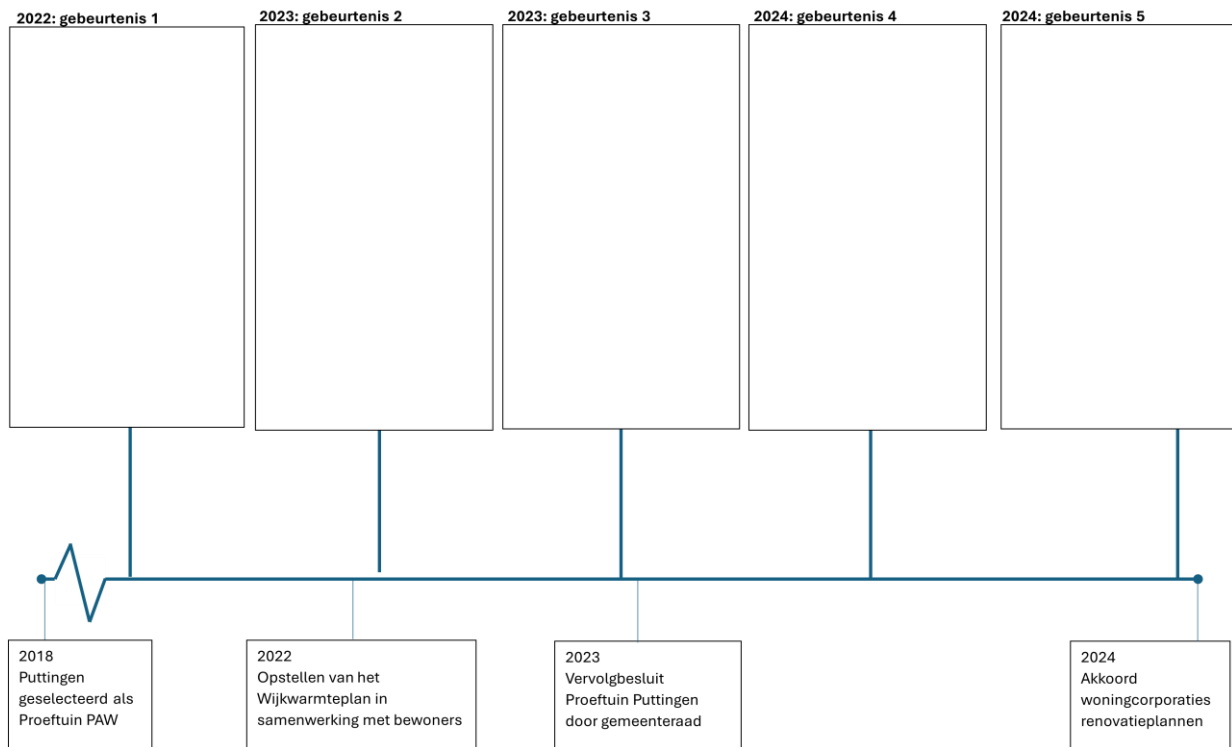
dataverzameling. Bij de bespreking van deze gebeurtenissen zijn de deelnemers gevraagd in hoeverre de concepten een rol speelden. Hierbij is het cruciaal dat de deelnemers een goed begrip hebben van de betekenis van de factoren. In het interview met een afgevaardigde van de gemeente bleek dat de factoren nog te ingewikkeld waren. Hierom zijn de factoren herschreven naar makkelijke taal en aangevuld met een afbeelding. Zie tabel 5 voor een visuele weergave van de conceptkaartjes.

Tabel 5 gebruikte factor kaarten tijdens het interview

Externe prikkel	Interne prikkel	Sociale omgeving	Procedure
 <p>Externe gevolgen Verbetering leefomgeving Financiële voordelen Overlast</p>	 <p>Gevoelens <i>(interne prikkel)</i> Zorgen klimaat Angst hoge kosten Angst verandering</p>	 <p>Sociale omgeving Vertrouwen in organisaties Sociale normen: <i>verwachtingen van je omgeving</i></p>	 <p>Procedure Tijdsduur project Informatievoorziening Onderlinge relatie partijen</p>

4.4.3 Construeren tijdlijn

De tijdlijn die werd gebruikt in het interview was van tevoren opgesteld. Op een A3-papier was een horizontale lijn getekend die liep van 2018 (Puttingen geselecteerd als Proeftuin) tot aan 2024 (akkoord woningcorporatie n.a.v. stemming onder bewoners). Onder de horizontale lijn werden twee ‘ijkpunten’ weergegeven. Deze gaven extra achtergrondinformatie en toonden het tijdsverloop van het proces. Deze ijkpunten waren: ‘2022 opstellen van het wijkwarmteplan samen met de bewoners’, en ‘2023 Vervolgbesluit Proeftuin Puttingen door gemeenteraad’. Vervolgens zijn de gebeurtenissen ook gevalideerd in het interview met iemand van de gemeente. Op basis van dit interview is er één ijkpunt van de tijdlijn aangevuld, namelijk ‘2022 – opstellen wijkwarmteplan’. Eén ijkpunt is aangescherpt, namelijk ‘2023 – Plan warmtenet door gemeenteraad’ welke veranderd werd naar ‘2023 – Vervolg Proeftuin akkoord raadsbesluit’. Zie figuur 2 voor een visuele weergave van de tijdlijn.



Figuur 2 Afbeelding van de gehanteerde tijdlijn

De, aan het begin lege, tijdlijn werd steeds aangevuld met een nieuwe gebeurtenis waarna deze werd besproken. Dit waren losse kaarten om de deelnemers niet te ‘overspoelen’ met informatie. Deze gebeurtenissen waren voorafgaand aan de dataverzameling geselecteerd. Sandberg en Tsoukas (2015) veronderstellen dat het *sense-making* proces wordt beïnvloed door verschillende soorten gebeurtenissen: grote geplande evenementen, grote ongeplande evenementen, kleine geplande evenementen, kleine ongeplande evenementen en mengvormen. Hoewel dit een omvangrijke typologie is, zijn de gebeurtenissen op basis hiervan geselecteerd:

- Grote geplande evenementen: het raadsbesluit publiek warmtebedrijf
- Grote ongeplande evenementen: energiecrisis als gevolg van de oorlog van Rusland in Oekraïne
- Kleine geplande evenementen: brochure met daarin het voorstel tot renovatie
- Kleine ongeplande evenementen: warmtenet Hengstdal gaat niet door

Na selectie van deze gebeurtenissen, is er aan de hand van de Facebook-berichten gekeken of al deze gebeurtenissen ook worden besproken op Facebook. Dit werd gedaan om een eerste verificatie te doen of deze gebeurtenissen daadwerkelijk invloed hebben gehad op de gemeenschap. Alle gebeurtenissen kwamen naar voren op de Facebookpagina.

Wijze dataverzameling Facebookberichten

Het analyseren van Facebookberichten maakt het mogelijk om het gedrag van mensen binnen hun gemeenschap bestuderen (Russmann, 2022). Berichten zijn op een bepaald moment in het verleden geplaatst waardoor er een retrospectieve analyse mogelijk is. Bij Facebookberichten wordt iemands handelen ‘bevoren’ in de tijd, waardoor het mogelijk is om een zo goed mogelijke observatie te maken (Russmann, 2022). De geanalyseerde Facebookgroep heeft betrekking op de gemeenschap in de wijk Puttingen en is openbaar toegankelijk. Dit maakte het gemakkelijk om toegang tot de berichten te krijgen. Alle berichten die op de Facebookpagina zijn geplaatst in de periode 1 januari 2018 t/m 21 mei 2024 zijn verzameld. Er is voor dit bereik gekozen, omdat per 2018 bekend werd dat Puttingen was geselecteerd als Proeftuin en 21 mei 2024 bevatte de meest recente gegevens.

Aantal leden: 1500

Aantal berichten: 1886 (afkomstig van 151 personen en 38 organisaties)

Aantal berichten over het warmtenet: 38 posts en 143 opmerkingen

De Facebook-berichten zijn gedownload met het programma www.exportcomments.nl. Aangezien het om een openbare Facebook-pagina ging met openbaar toegankelijke berichten, konden deze zo gedownload worden. Om de anonimiteit van de Facebookgebruikers te garanderen, zijn er geen citaten van Facebook verwerkt in dit onderzoek. Vervolgens zijn de berichten verzameld in een Excel-bestand en geanonimiseerd. Hierbij kreeg elke Facebookgebruiker een uniek ‘nummer’. Personen kregen een ‘P’ met een nummer en organisatie kregen een ‘O’ met een nummer. Dit maakte het mogelijk om deelnemers die herhaaldelijk posts te herkennen. Nadat de algemene Facebookpagina gecodeerd was, werd duidelijk welke posts betrekking hadden op de realisatie van het warmtenet. Deze posts zijn vervolgens handmatig in een Excel-bestand gezet en aangevuld met de opmerkingen die onder de post zijn gereageerd. Ook dit bestand is volledig geanonimiseerd en vervolgens gecodeerd met behulp van Atlas.ti. Dit maakte duidelijk hoe de Facebookgemeenschap reageerde op de berichten.

Vervolgens zijn de gebeurtenissen ook gevalideerd in het interview met iemand van de gemeente. Op basis van dit interview is er één gebeurtenis toegevoegd, namelijk de nationale berichtgeving over de warmtenetten in Amsterdam en Rotterdam. Ook deze gebeurtenis kwam terug in de berichten uit de Facebookgroep. Op de gebeurteniskaarten stond een korte beschrijving en een bijpassende krantenkop. Hierdoor wordt de context van de gebeurtenis geschetst en wordt er geprobeerd op de herinnering weer meer tot leven te wekken (Hope et al., 2013, p. 20). Zie figuur 3 voor een visuele weergave van de gebeurteniskaarten.

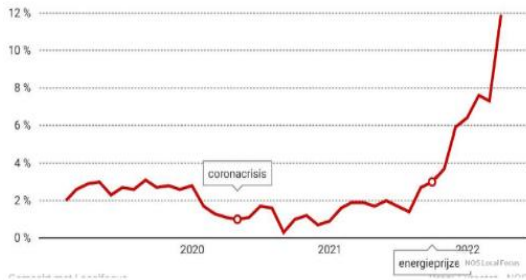
Gebeurtenis 1

Hoge inflatie vanwege energiecrisis

- Russische oorlog in Oekraïne leidt tot minder gas waardoor de prijs van energie stijgt
- Ook producten worden steeds duurder

Bron NOS 1 april 2022:

Nederlandse inflatie volgens Europese prijsindex (HICP)



Bron NOS 5 april 2022:



Dinsdag 5 april 2022, 06:00

ABN: energierekening in jaar tijd gemiddeld 20 procent hoger

De prijzen voor gas en elektra stijgen hard. Doordat veel huishoudens hun prijzen hebben vastgezet, valt de stijging voor hen nog relatief mee.

Gebeurtenis 2

Warmtenet Hengstdal gaat niet door wegens onvoldoende draagvlak

- Ook de wijk Hengstdal was geselecteerd als Proeftuin voor het Programma Aardgasvrije Wijken
- De realisatie van het warmtenet was bezig, maar werd uiteindelijk gestopt

Bron NOS 20 juni 2023:



LEES OOK

Opluchting en teleurstelling nu warmtenet in Nijmeegse wijk niet doorgaat

Gebeurtenis 3

Besluit voor een publiek warmtebedrijf komt voor bij de gemeenteraad

- Stemming op 20 december 2023
- Deelname van gemeente in het warmtebedrijf
- Hiermee groot deel van het warmtebedrijf in publieke handen (ipv private)

Bron: Omroep Gelderland november 2023

Puttingen wil warmtelevering in publieke handen brengen

Karel de Jong

14 november 2023, 16:41 • 2 minuten leestijd

Bron: mail van de gemeente

Warmtenet Update 2023

De gemeenteraad van Puttingen heeft woensdag 20 december positief besloten over het voorstel om als gemeente deel te nemen in het warmtebedrijf voor het warmtenet voor Puttingen. Het besluit is een belangrijke stap in de richting van het warmtenet. Het warmtebedrijf is nodig om het warmtenet voor Puttingen aan te kunnen leggen, te behouden en te onderhouden.

Gebeurtenis 4

Berichtgeving over stoppen aansluiting warmtenetten in Amsterdam en Rotterdam

- Woningcorporaties in Rotterdam en Amsterdam wilden warmtenetten aanleggen
- In februari en maart bleek de warmte een stuk duurder te zijn dan vooraf gedacht en gecommuniceerd
- Ze zijn gestopt met het maken van nieuwe aansluitingen

Bron: Volkskrant februari 2024

Aansluiting op warmtenet pakt duur uit voor sociale huurders: 'Zo krijg je geen draagvlak voor de energietransitie'

Bij de overgang van gas naar een warmtenet mag de energierekening niet hoger uitpakken. Toch is dat wel gebeurd bij sociale huurders in Amsterdam en Rotterdam - en fors ook. 'Ze hadden ons beloofd dat het niet duurder zou worden. Wij waren zo naïef dat te geloven.'

Charlotte Hulsman 27 februari 2024, 05:00

Gebeurtenis 5

Voorstel renovatie en warmtenet voorgelegd aan de sociale huurders

- Voorstel renovatie en aansluiting warmtenet voor bewoners van de woningcorporatie
- Bewoners zijn op de hoogte gebracht met een brochure
- Bewoners mochten vervolgens stemmen over de plannen

Bron: renovatiebrochure woningcorporatie

Blijf met het onderhoud

Uw woning betekent veel voor u. Om prettig te kunnen blijven wonen, moeten we het onderhoud uitvoeren en investeren in uw woning. Als minimaal 70% van de bewoners voor akkoord tekent, kunnen we starten met de werkzaamheden. Wij zullen u hierin zoveel mogelijk ondersteunen. Voor u als huurder zijn geen kosten voor de onderhoudswerkzaamheden. Uiteindelijk bieden wij u een mooie, duurzame woning waarmee u klaar bent voor de toekomst.

Figuur 3 Uiteindelijke gebeurteniskaarten (kaarten zijn geanonimiseerd)

4.4 Data-analyse

Na elk interview is de audio-opname ad verbatim getranscribeerd en is deze geanonimiseerd, vervolgens is het audio-bestand verwijderd. De verzamelde data is vervolgens in meerdere rondes geanalyseerd. Allereerst is de dataset in zijn geheel abductief geanalyseerd via Atlas.ti. Vervolgens zijn alle losse deelnemers geanalyseerd met behulp van het transcript, de codering uit Atlas.ti en de tijdlijn. In deze ronde is de verhaallijn van elke bewoner gereconstrueerd. Tot slot zijn de individuele verhaallijnen bestudeerd en vergeleken, waarbij er drie patronen zijn gevonden in het proces van *sense-making*.

4.4.1 Analyse van de totale dataset

In de eerste ronde van het analyseproces zijn alle transcripten abductief geanalyseerd aan de hand van de geïdentificeerde *sensitizing concepts* externe prikkels, interne prikkels, sociale omgeving en procedure. Een abductieve analysemethode sluit aan bij dit onderzoek, omdat er hierbij zowel deductief (op basis van theoretisch afgeleide factoren) als inductief (op basis van de empirie) wordt gecodeerd (Boeije & Bleijenbergh, 2019, p. 97). Deze analysemethode bestond uit drie stappen: open coderen, axiaal coderen, selectief coderen (Boeije & Bleijenbergh, 2019, p. 98; Williams & Moser, 2019, p. 46). Hoewel de fasen hieronder volgordeelijk worden beschreven, verliep dit proces in de praktijk non-lineair.

Na het transcriberen werden alle transcripten in het softwareprogramma Atlas.ti gezet. Vervolgens is elk transcript nagelezen en zijn lay-out fouten uit de transcripten gehaald. Daarna begon de eerste fase van het codeerproces: het open coderen. Hierbij werden zowel codes toegekend aan stukken tekst die overeenkwamen met de *sensitizing concepts* als aan nieuwe relevante stukken tekst. Hierbij zijn relevante stukken tekst geselecteerd en werd er een code toegekend in het softwareprogramma Atlas.ti (Thompson, 2022, p. 1413; Williams & Moser, 2019, p. 47). Dit leidde tot veel codes (N=378). Een voorbeeld hiervan is het stuk tekst dat is gecodeerd met ‘dubbele belangen’:

“Ja ze, Ik ga niet zeggen, dat ze een dubbele agenda hebben, maar ze moeten oppassen dat ze niet een sigaar uit eigen doos gaan presenteren en dat zijn ze wel een beetje aan het doen. Weet je wel heel, heel druk staat ja. Het gaat allemaal geen extra geld te kosten, we gaan geen extra huurverhogingen doorvoeren, dat doen ze op dat punt ook niet.”

(deelnemer zeven)

Toen alle transcripten waren gecodeerd, ging de tweede fase van start: het axiaal coderen. Hierbij zijn alle aangebrachte codes nogmaals gelezen en geïnterpreteerd. Vervolgens zijn codes samengebracht onder categorieën (Williams & Moser, 2019, p. 50). Bij axiaal coderen wordt er gezocht naar een verband tussen open codes, om zo tot overkoepelende categorieën te komen (Boeije & Bleijenbergh, 2019, p. 106). Bovenstaande citaat is samen met 28 andere stukken tekst samengebracht onder de categorie ‘oneerlijk proces’. Uiteindelijk zijn er 14 categorieën gevormd met 22 subcategorieën gevormd. Tot slot is er selectief gecodeerd, hierbij zijn de categorieën ondergebracht onder thema’s (Williams & Moser, 2019, p. 53). Deze sloten aan bij de *sensitizing concepts* die de literatuur had aangedragen: externe prikkels, interne prikkels, sociale omgeving en procedure. In tabel 6 zijn de

concepten en bijbehorende categorieën weergeven. De schuingedrukte categorieën en subcategorieën zijn toegevoegd op basis van de empirie.

Tabel 6 Overzicht concepten, categorieën en subcategorieën na coderen

Concept	Categorieën	Subcategorieën
Externe prikkels	Financiële gevolgen	Positieve financiële gevolgen
		Negatieve financiële gevolgen
	Niet-financiële gevolgen	
	Overlast	
Interne prikkels	Emoties	Angst voor verandering
		Angst voor hoge kosten
	Normatieve overtuigingen	Zorgen over klimaat, positief warmtenet
		<i>Zorgen over klimaat, negatief warmtenet</i>
	<i>Onzekerheid</i>	<i>Onzekerheid</i>
		<i>Zorgen om monopolist</i>
	<i>Eerdere ervaring</i>	<i>Eerdere ervaring negatief</i>
		<i>Eerdere ervaring positief</i>
Sociale omgeving	Ontmoedigende sociale omgeving	
	<i>Kennisuitwisseling omgeving</i>	<i>Kennisuitwisseling omgeving</i>
		<i>Tegenstrijdige informatie omgeving</i>
	Vertrouwen in organisaties	Geen vertrouwen in organisaties
Wel vertrouwen in organisaties		
Procedure	Tijdsduur	
	<i>Oneerlijk proces</i>	<i>Oneerlijk proces</i>
		<i>Dubbele belangen</i>
	Relatie partijen	Goede onderlinge relatie
		Slechte onderlinge relatie
		<i>Kloof bewoners en bestuurders</i>
	Informatievoorziening instituties	<i>Informatievoorziening: onduidelijkheid</i>
		Goede informatievoorziening
		Slechte informatievoorziening

Om het processuele element aan te brengen in het codeerproces, waren alle codes ook voorzien van een ‘tijdcode’. Deze codes gaven temporale duiding aan de aanwezigheid van codes. Deze tijdscores waren gebaseerd op de geïdentificeerde gebeurtenissen (gebeurtenis 1, gebeurtenis 2, etc.). Daarnaast werden ook de door de bewoners zelf aangedragen gebeurtenissen toegevoegd als code, dit waren: bewonersbijeenkomst, langs bij de keet van de woningcorporatie² en het huisbezoek van de woningcorporatie.

4.4.2 Analyse per bewoner

Het doorlopen van het codeerproces leverde veel data op over de welke concepten vooral een grote rol speelde. Dit was echter nog niet voldoende om te ‘theoriseren’ (Thompson, 2022, p. 1415). Op basis van de data konden er algemene uitspraken over de gehele dataset worden gedaan, zoals welke factoren er een grote rol hadden gespeeld in de totstandkoming van bereidheid. Desalniettemin ontstond er nog weinig inzicht over het proces van *sense-making* dat elk individu had doorlopen. Hierom werden alle transcripten los geanalyseerd en is er van elke deelnemer een verhaallijn gereconstrueerd. Het reconstrueren van ieders verhaallijn gebeurde met behulp van het transcript, de opgestelde tijdlijn van elke deelnemer (zie bijlage 4) en de coderingen. In het analyseren van de losse transcripten is er allereerst gekeken hoe de bereidheid van de deelnemers veranderde over tijd. De verandering van iemands bereidheid was in de meeste gevallen expliciet vermeld, zoals bij deelnemer acht:

Onderzoeker: *“En de eerste keer dat u van het warmtenet hoorde, was u toen meteen al bereid om, om mee te doen?”*

Deelnemer 8: *“Ja.”*

Onderzoeker: *“En hoe is dat nu? [...] Op het einde was u toen bereid om mee te doen?”*

Deelnemer 8: *“Nee.”*

In sommige gevallen (2 en 7) was dit meer impliciet en vergde dit interpretatie van de onderzoeker, zoals bij deelnemer 2. Deze bewoner werd op de hoogte gesteld van de komst van het warmtenet toen degene de brief met het renovatievoorstel kreeg. Dit was dus diens initiële opvatting over het warmtenet:

Onderzoeker: *“En toen u die brief kreeg, wat dacht u toen over het warmtenet?”*

[...] Deelnemer 2: *“Nou, ja positief, ja positief”*

Verder zegt de deelnemer onderstaande over de rest van het proces. Hieruit blijkt dat de bewoner ook op het einde nog bereid was om zich aan te sluiten op het warmtenet.

² De woningcorporatie had na verspreiding van de brochure een keet (kleine bouwcontainer) geplaatst waar bewoners langs konden komen voor vragen en konden kijken naar de apparatuur, ramen en deuren.

Deelnemer 2: “Ze hebben alles aan mij uitgelegd. Ik ben zelf daar geweest. Ze hebben alles met mij overlegd. Ja, Ik ben zelf daar geweest. [...] Ja, ik heb wel mijn toestemming gedaan”

Gedurende de interviews werd duidelijk dat huurders een ‘beginpositie’ hebben. Dit behelst het vertrouwen dat een bewoner heeft ten aanzien van de instituties. In onderstaande tabel is de initiële bereidheid, uiteindelijke bereidheid en het vertrouwen in de instituties van elke deelnemer weergegeven:

Interview nr.	Deelnemer	Initiële bereidheid	Uiteindelijke bereidheid	Vertrouwen t.a.v. instituties
2	Deelnemer 2	Bereid	Bereid	Hoog
3	Deelnemer 3	Bereid	Bereid	Laag
3	Deelnemer 4	Bereid	Bereid	Laag
4	Deelnemer 5	Niet bereid	Niet bereid	Laag
5	Deelnemer 6	Bereid	Bereid	Hoog
6	Deelnemer 7	Bereid	Bereid	Gemiddeld - hoog
7	Deelnemer 8	Bereid	Niet bereid	Gemiddeld - hoog
8	Deelnemer 9	Onbetwist	Bereid	Laag
9	Deelnemer 10	Onbetwist	Bereid	Gemiddeld
10	Deelnemer 11	Onbetwist	Bereid	Laag
11	Deelnemer 12	Bereid	Bereid	Hoog
11	Deelnemer 13	Bereid	Bereid	Hoog

Tabel 7 Verandering bereidheid en vertrouwen ten aanzien van de instituties

Niet alleen de initiële en uiteindelijke positie van de bewoners is bestudeerd, maar ook de ontwikkeling van diens bereidheid. Op basis van de transcripten, de codes en de tijdlijnen is er van elke bewoner een samenvatting gemaakt met de ontwikkeling van diens bereidheid.

4.4.3 Analyse verschillende verhaallijnen

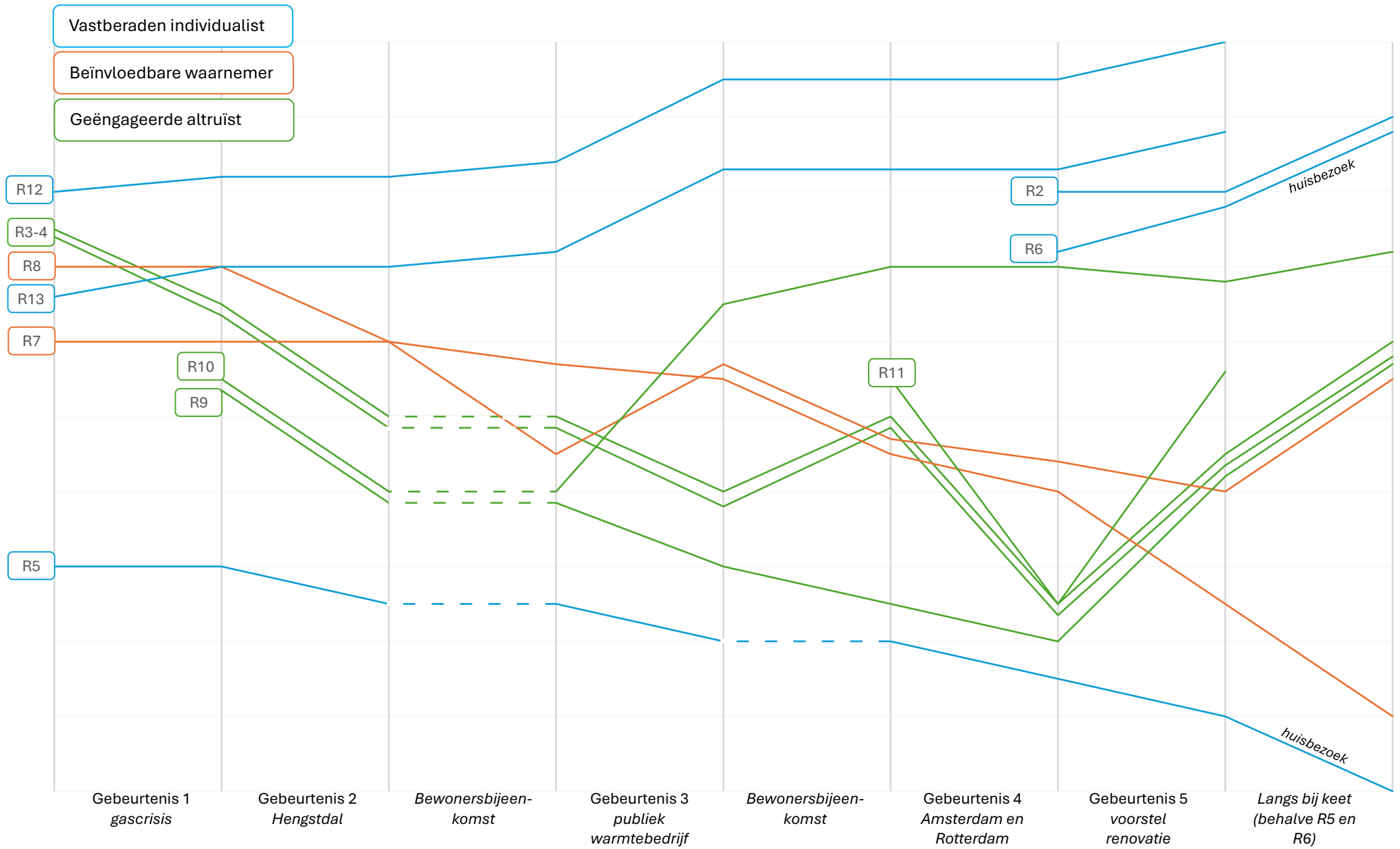
Tot slot, in de laatste stap van de analyse, zijn de verhaallijnen van alle bewoners samengevoegd en vergeleken. Hierin zijn er drie patronen van de ontwikkeling van bereidheid te herkennen. Om inzicht te krijgen in de verklarende mechanismen van deze patronen, werd er met behulp van aanvullende data (transcripten en Atlas.ti) gezocht naar overkoepelende mechanismen en onderliggende verbanden die het *sense-making* proces vormgeven. Steeds werd er een eigenschap van de huurders ‘over de grafieken heen gelegd’ om te kijken of deze eigenschappen het verloop van de ontwikkeling van bereidheid konden verklaren. Uiteindelijk werd duidelijk dat iemand ‘basishouding’ cruciaal is voor de manier waarop het *sense-making* proces verloopt. Deze ‘basishouding’ van huurders werd bepaald door drie verschillende

zaken. Ten eerste bepaalt iemands vertrouwen ten aanzien van de instituties deze beginhouding. Ten tweede is de mate van vertrouwen dat iemand in zichzelf heeft ten aanzien van het zoeken en beoordelen van informatie van invloed. Ten derde is iemands houding ten aanzien van de gemeenschap van belang. Deze zaken tezamen vormden de basishouding die de basis legt voor verdere interpretatie en handelingen.

Daarnaast werd duidelijk dat er een verschil zat tussen inhoudelijke informatie en gebeurtenissen en procesmatige informatie en gebeurtenissen. Inhoudelijke informatie zegt iets over de inhoud van het warmtenetproject en de renovatie. Hierbij speelde het *sensitizing concept* ‘externe prikkels’ vooral een rol. Procesmatige informatie gaat vooral op de wijze waarop er gecommuniceerd wordt naar de bewoners. Hierbij speelde *sensitizing concept* ‘procedure’ vooral een rol. Op basis van deze kenmerken waren er drie typen huurders te herkennen: de vastberaden individualist, de beïnvloedbare waarnemer en de geëngageerde altruïst. Het verloop van het *sense-making* proces van elk type is weergegeven in figuur 4. De vastberaden individualist is weergegeven in blauw, de beïnvloedbare waarnemer in groen, en de geëngageerde altruïst in oranje.

Tabel 8 Overzicht type huurders en karakterisering beginhouding

Type huurder	Vertrouwen in instituties	Vertrouwen in eigen beoordelingsvermogen informatievoorziening	Houding t.o.v. gemeenschap	Gevoeligheid
Vastberaden individualist	Zeer hoog of zeer laag	Hoog	Op zichzelf gefocust	Vooraf gevoelig inhoud
Beïnvloedbare waarnemer	Laag	Laag	Twijfelend	Inhoud en proces
Geëngageerde altruïst	Hoog	Hoog	Betrokken	Vooraf gevoelig proces



Figuur 4 Gereconstrueerde verhaallijnen door onderzoeker

4.5 Deugdelijkheid

Dit onderzoek was interpretatief van aard en had daarmee als belangrijke kwaliteitscriteria dat het onderzoek recht moet doen aan de betekenissen en de interpretaties van de deelnemers van het onderzoek (Boeije & Bleijenbergh, 2019, p. 140). Om deze kwaliteit te beoordelen, dient het onderzoek geëvalueerd te worden aan de hand van de volgende kwaliteitseisen: *confirmability*, *dependability*, *transferability*, en *credibility* (Boeije & Bleijenbergh, 2019).

De *confirmability* van het onderzoek gaat over de accuraatheid van de bevindingen. Hierbij is het van belang dat de bevindingen afgeleid zijn van de data, in plaats van de verbeelding van de onderzoeker. Zo zouden andere onderzoekers met dezelfde gegevens tot dezelfde bevindingen komen (Anney, 2014, p. 279; Korstjens & Moser, 2018, p. 121). Hoewel interpretatief onderzoek altijd wordt gekenmerkt door een vertaalslag van de onderzoeker, is er gepoogd om de bevindingen zoveel mogelijk overeen te laten komen met de werkelijkheid. Gedurende de interviews is er regelmatig gecontroleerd of de interpretatie van de onderzoeker overeenkwam met de ervaring van de deelnemers. Zoals bijvoorbeeld in het gesprek met deelnemer vijf:

Onderzoeker: *“We hebben nu best wel wat dingen doorgenomen, maar eigenlijk zeg je: niks heeft mijn bereidheid heel erg veranderd, want het was er altijd al niet. Klopt dat?”*

Daarnaast boden zowel de analyse van de Facebook-berichten als het gesprek met de gemeente context om de verhalen van de bewoners mee te vergelijken. Dit fungeerde als een vorm van datatriangulatie waaruit bleek dat de belangrijkste thema's overeenkwamen met de interviews.

De *dependability* van het onderzoek gaat over de stabiliteit van de bevindingen van het onderzoek over de tijd (Anney, 2014, p. 278). Om de *dependability* van het onderzoek te waarborgen, is er niet alleen een uitvoerige bespreking van de gebruikte methoden in het methodologisch kader, maar is er ook een 'audit trail' gemaakt (Anney, 2014, p. 278). Dit is een beschrijving van de stappen die de onderzoeker in het onderzoek heeft genomen. Hierin zijn zowel de genomen stappen opgenomen als de documenten en memo's van de onderzoeker. Zo zijn er in Atlas.ti meerdere memo's (N=62) toegevoegd aan de transcripten. In elke memo is steeds een samenvatting gegeven van hoe een deelnemer een bepaalde gebeurtenis heeft ervaren. Dit maakt het denkproces van de onderzoeker transparant en biedt inzicht in de interpretatie van de onderzoeker.

De *transferability* van het onderzoek gaat over de mate waarop de bevindingen van dit onderzoek toepasbaar zijn op andere contexten. Een manier om de overdraagbaarheid van het onderzoek te versterken, is door het geven van een 'thick description' (Anney, 2014, p. 278; Korstjens & Moser, 2018, p. 122). Hoewel er is geprobeerd om de case uitvoerig te beschrijven, moest er ook rekening gehouden worden met anonimiteit van zowel de deelnemers als de betreffende woningcorporatie. Hierdoor was het soms lastiger om volledig in detail te treden. Desalniettemin is bij het *sense-making* proces van sociale huurders rekening gehouden met eerdere ervaringen en eventueel relevante

context. Dit maakt het mogelijk voor anderen om te beoordelen of het onderzoek (en de bevindingen) ook toepasbaar is in andere contexten.

De *credibility* van het onderzoek gaat over de mate waarin het onderzoek een accurate afspiegeling van de werkelijkheid is (Anney, 2014, p. 276; Korstjens & Moser, 2018, p. 121). Hierbij is het van belang dat de verzamelde data van de deelnemers op correcte wijze geïnterpreteerd wordt. Om niet af te dwalen in eigen zienswijzen is er gebruik gemaakt van verschillende wetenschappelijke studies. Allereerst is de literatuurreview van Segreto et al. (2020) gebruikt om een totaalbeeld te krijgen van het wetenschappelijke veld. Vervolgens is dit aangevuld met meer specifieke literatuur om vervolgens tot *sensitizing concepts* te komen. Daarnaast heeft er ook triangulatie plaatsgevonden om de data te verifiëren. Zo zijn er verschillende methoden van dataverzameling gebruikt, namelijk Facebookberichten, de gesproken interviews en de gereconstrueerde tijdlijnen (Korstjens & Moser, 2018, p. 121). Bovendien is er in aan het einde van elk interview een ‘member check’ gedaan. Hierbij is er gevraagd of de gereconstrueerde tijdlijn inderdaad klopte met diens eigen beleving (Korstjens & Moser, 2018, p. 121).

4.6 Data management plan en informed consent

Voor dit onderzoek zijn verschillende vormen van data verzameld. Om verantwoordelijk met de verzamelde data om te gaan, is er een data management plan opgesteld, zie bijlage 3. De deelnemers zijn voorafgaand aan het interview geïnformeerd over de wijze van data verzameling, analyse en bewaring. Wanneer de deelnemers hierover waren geïnformeerd, hebben zij een toestemmingsformulier ondertekend, zie bijlage 2.

5. Bevindingen

In dit onderzoek staat de volgende hoofdvraag centraal: *Hoe maken de sociale huurders 'sense' van de ontwikkelingen rondom de realisatie van het warmtenet en hoe beïnvloedt dit de ontwikkeling van bereidheid?*. Om een antwoord op deze vraag te formuleren, is er in het theoretisch kader tot een synthese gekomen van relevante literatuur over de bereidheid van sociale huurders ten aanzien van duurzame energieprojecten (Bal et al., 2021; Blomsterberg & Pedersen, 2015; DellaValle et al., 2018; Hauge et al., 2013; Hoppe, 2012; Jansma et al., 2020; Kluskens et al., 2024; Liu et al., 2023). Vervolgens is er een methodologie ontwikkeld die aansluit bij de processuele benadering van dit onderzoek, deze zijn toegelicht in het methodologisch kader. Uiteindelijk is er met behulp van de tijdlijninterviews data verzameld over de totstandkoming van de bereidheid ten aanzien van het warmtenetproject bij de sociale huurders in Puttingen. Op basis van deze gegevens wordt er in dit hoofdstuk antwoord gegeven op drie deelvragen. Allereerst wordt er beschreven of de bereidheid van sociale huurders daadwerkelijk verandert over de tijd. Vervolgens volgt er een analyse over de verschillen tussen het *sense-making*proces van de verschillende huurders. Tot slot worden de verschillen in de *sense-making*patronen van de sociale huurders verklaard.

5.1 Bereidheid verandert over de tijd

De eerste deelvraag die wordt beantwoord, luidt als volgt: *Verandert de bereidheid van de sociale huurders ten aanzien van het warmtenet over tijd?* In het tweede deel van de interviews zijn de deelnemers bevraagd over hun bereidheid ten aanzien van het warmtenet. Hierbij is in eerste instantie gevraagd of zij aan het begin van het project bereid waren om deel te nemen aan het warmtenet. Vervolgens is ook gevraagd of zij op het moment van interview bereid waren om deel te nemen. Daarnaast is er gedurende het derde deel van de interviews de ontwikkeling van ieders bereidheid in kaart gebracht. Schematische weergave van ieders initiële bereidheid en uiteindelijke bereidheid is zichtbaar in tabel 8 in het methodologisch kader. Op basis van deze gegevens wordt duidelijk dat bij sommige sociale huurders de bereidheid voor het warmtenet inderdaad is veranderd over de tijd, maar bij sommige ook niet. Wel wordt de bereidheid continu beïnvloed door gebeurtenissen van buitenaf. Uit de interviews blijkt dat de bereidheid van vijf bewoners (deelnemer 2, 5, 6, 12 en 13) niet is veranderd over de tijd. De houding die zij vanaf het begin hadden ten aanzien van het warmtenet is gedurende het gehele traject gelijk gebleven. Deelnemer twee, zes, zeven, twaalf en dertien waren vanaf het begin bereid, deelnemer vijf niet. Ondanks het feit dat hun bereidheid niet is veranderd, hebben de gebeurtenissen wel invloed gehad op hun bereidheid.

Daarnaast blijkt dat de bereidheid van de andere sociale huurders (3, 4, 7, 8, 9, 10, 11) wel is veranderd over de tijd. Dit betekent dat de alle bewoners gedurende het hele project zowel een keer vóór als tegen de komst van het warmtenet zijn geweest. Deelnemer drie, vier, zeven en acht waren in het begin positief over het warmtenet, maar kregen gedurende het project erg veel twijfels wat ertoe leidde dat ze niet meer bereid waren. Uiteindelijk is hun bereidheid gedurende het project weer vergroot,

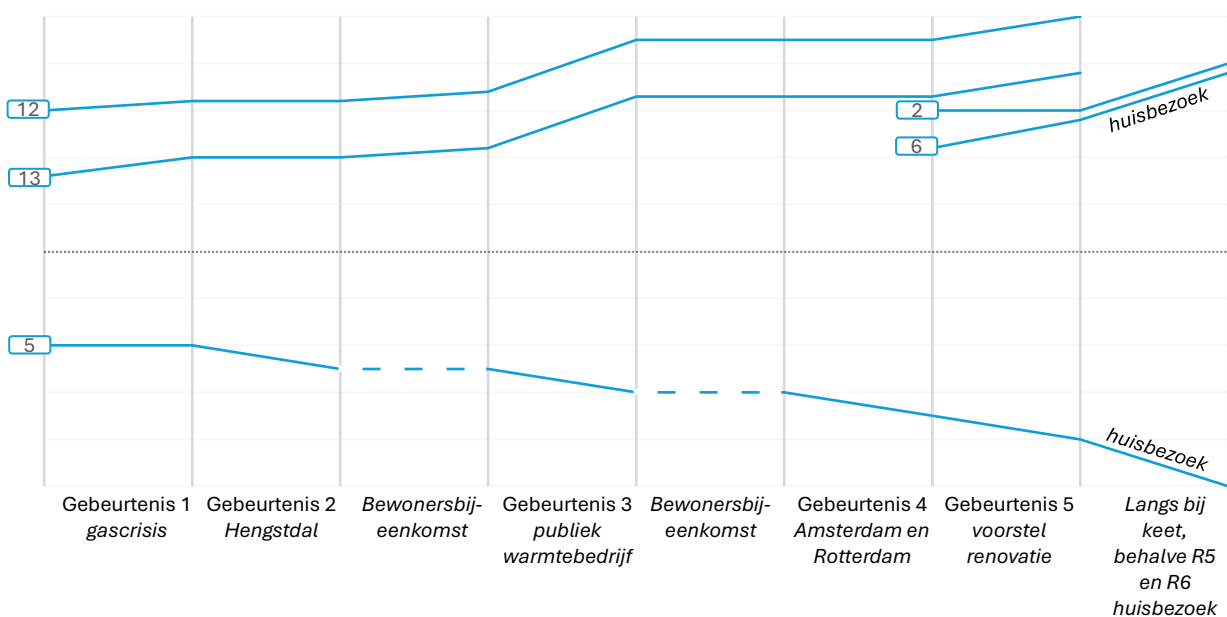
behalve bij deelnemer acht. Deze huurder heeft ook aan het einde van het project geen bereidheid. Verder waren huurder negen, tien en elf aan het begin van het warmtenet nog onbetwist. Gedurende het project daalde hun bereidheid, maar uiteindelijk waren ze toch bereid om mee te doen. Op basis van deze gegevens wordt duidelijk dat de bereidheid van sociale huurders gedurende het warmteproject wordt beïnvloed en soms ook verandert over de tijd.

5.2 Drie patronen van *sense-making* in de totstandkoming van bereidheid

Verder geeft dit onderzoek antwoord op de deelvraag: *Doorlopen de verschillende sociale huurders een ander proces van sense-making om tot uiteindelijke besluitvorming over hun bereidheid te komen?* Op basis van de reconstructie van de tijdlijnen en bestudering van de transcripten en codes, zijn er drie patronen van *sense-making* te herkennen. De ontwikkeling van bereidheid ontwikkelt zich bij verschillende huurders op een gelijksoortige manier. Het eerste patroon wordt gekenmerkt door een steeds verdere, inhoudelijke bevestiging. Het tweede patroon wordt gekenmerkt door een zeer twijfelachtige en beïnvloedbare bereidheid. Het derde patroon wordt gekenmerkt door een verandering van bereidheid door procesmatige twijfels.

Patroon 1: steeds verdere inhoudelijke bevestiging (deelnemer 2, 5, 6, 12 en 13)

Deze huurder heeft al vanaf het begin een duidelijk standpunt gevormd ten aanzien van het warmtenet waardoor diens bereidheid niet meer radicaal verandert: gebeurtenissen dienen als een bevestiging van hetgeen de huurder al denkt. Een dergelijk patroon in de ontwikkeling van bereidheid is te herkennen bij deelnemer twee, vijf, zes, twaalf en dertien. Zie hieronder in de grafiek de visuele weergave van de ontwikkeling van bereidheid bij deze bewoners.



Figuur 5 Visuele weergave ontwikkeling bereidheid patroon 1

Opvallend is dat deze huurders gedurende het proces vooral gevoelig zijn voor inhoudelijke gebeurtenissen en factoren. Hierbij gaat het voornamelijk om informatie die inhoudelijk iets zegt over het warmtenet en de bijkomende renovatie. Vervolgens maken huurders een eigen afweging in de beoordeling van deze informatie. De bereidheid van deze huurder wordt voornamelijk beïnvloed door: het raadsbesluit publiek warmtebedrijf (3), berichtgeving over Hengstdal, Amsterdam en Rotterdam (2 en 4) en het uiteindelijke voorstel tot renovatie (5).

In de beoordeling van deze gebeurtenissen zit er echter een verschil tussen de huurders. Deze huurders zijn niet ontvankelijk voor informatie die diens eigen overtuiging (voor of tegen het warmtenet) tegensprekt. Deze huurder staat alleen ‘open’ voor informatie die strookt met diens eigen opvatting en kiest zo een ‘kant’ in de informatievoorziening, namelijk voor of tegen het warmtenet. Doordat de huurder maar één kant van de informatievoorziening op waarde schat, wordt diens opvatting versterkt en ervaart de huurder een steeds hogere zekerheid ervaart over de te verwachte effecten. Huurder twee, zes, twaalf en dertien zijn positief over het warmtenet en schatten de informatievoorziening vanuit de instituties op waarde. Zo zegt huurder twaalf over het raadsbesluit publiek warmtebedrijf:

“Maar, dat de gemeente dat ging doen, dat was voor ons wel een pluspunt. [...] Nou dan de kosten kan drukken, want een maatschappij, dat gaat over winst...”

De veronderstelling van Bal et al. (2021) dat een mogelijke kostenbesparing leidt tot een grotere bereidheid, wordt hierdoor bevestigd. Met terugwerkende kracht speelt ook de energiecrisis hier een rol. Hoewel de huurders (deelnemer 12 en 13) destijds nog niet op de hoogte waren van de komst van het warmtenet, is het voor hen duidelijk geworden wat voor een (financiële) impact een hoge energierekening heeft. Deze bewustwording speelt een rol in de beoordeling van de ontwikkelingen rondom het warmtenet. Zo geeft deelnemer twaalf aan last te hebben gehad van een hoge energierekening en het daarom nu prettig vindt dat de kosten waarschijnlijk met 15 procent zullen dalen. Dit bevestigt de veronderstelling dat iemands bereidheid verandert door externe gevolgen als deze iemands positie verbeteren (Bal et al., 2021; Liu et al., 2023). De andere huurder (deelnemer 5), met een laag vertrouwen in de instituties, is daarentegen niet te spreken over het feit dat de gemeente onderdeel wordt van het warmtebedrijf. Deze huurder heeft een laag vertrouwen in de instituties en schat de informatie vanuit de gemeente niet op waarde. Zo zegt deelnemer vijf wanneer duidelijk wordt dat de gemeente onderdeel wordt van het warmtebedrijf om de kosten te drukken:

“Ja, maar volgens mij is er helemaal niks van waar. En die gemene gemeente, nou, die kan voor mij ook de pot op. [...] Nou ja, het is wel dat ze gaan alleen deelnemen als ze verdienen.”

Deelnemer vijf is daarentegen een stuk gevoeliger voor de mediaberichten over de warmtenetten in Hengstdal, Amsterdam en Rotterdam. Deze informatie is immers niet afkomstig vanuit de instituties en bovendien wordt het beeld dat de huurder al heeft bevestigd. Deze bewoner wordt via Facebook op de

hoogte gesteld over het warmtenet in Hengstdal. Duidelijk wordt dat de deelnemer vijf zich bevindt in (online) sociale kringen die zich negatief uitlaten over het warmtenet, wat leidt tot een verminderde bereidheid (Jansma et al., 2020). Huurders twaalf en dertien worden daarentegen niet beïnvloed door dit bericht, want zij zijn *“toch wel bereid om akkoord te gaan”*. Opvallend is dat de berichtgeving over de warmtenetten in Amsterdam en Rotterdam op alle huurders van invloed is. Voor de huurders met een hoog vertrouwen en een positieve houding, is de berichtgeving een bevestiging dat het warmtenet een goede oplossing is. Voor de huurder met een laag vertrouwen en een negatieve houding, is het daarentegen een bevestiging van diens negatieve beeld.

Ook bij het uiteindelijke voorstel tot renovatie speelt de initiële opvatting van een huurder een cruciale rol in diens *sense-making*. Dit is bovendien het moment dat deelnemer twee en zes op de hoogte worden gesteld van de komst van het warmtenet. Deze huurders hebben veel vertrouwen in de instituties en zijn ook meteen enthousiast. Voor deelnemer twaalf en dertien is de brochure wederom een bevestiging van hetgeen ze al denken. Bij deze gebeurtenis speelt vooral de factor ‘externe prikkels’ een rol. Vooral de niet-financiële gevolgen hebben invloed op de huurders. De huurders die positief tegenover het warmtenet staan (deelnemer 2, 6, 12 en 13) vinden de niet-financiële gevolgen een verbetering. Ze hebben veel last van tocht en vocht binnenshuis, iets wat met de komst van nieuwe ramen en deuren verholpen wordt. Hierbij wordt nogmaals duidelijk dat een verbetering van iemand positie leidt tot een grotere bereidheid (Bal et al., 2021; Liu et al., 2023). Verder benadrukken deelnemer zes en twaalf dat ook de buitenkant van het complex er anders uit zal gaan zien. Zo zegt deelnemer zes:

“Nee, iedereen is blij dat het vooral buiten verandert en dat beter wordt. Ja, dat echt nou beter, nu met die tinnen platen afschuwelijk, armoedig.”

Dit sluit aan op de aanvulling van Blomsterberg en Pedersen (2015) dat vooral voelbare (vermindering van discomfort) en zichtbare (verbetering buitenkant) bijdragen aan een positieve bereidheid. Desalniettemin vindt één bewoner (deelnemer 6) het wel lastig dat er een nieuw fornuis komt. Deze huurder heeft net een nieuwe oven (met een ingebouwd gasfornuis) en vindt het zonde als deze weg moet. Ook huurder vijf vindt het lastig om op een inductieplaat te moeten koken. Bovendien vertrouwt de huurder niet op de belofte dat de woningcorporatie een pannenset zal vergoeden. Ook andere niet-financiële gevolgen hebben een negatieve invloed op deelnemer vijf:

“Nou, het wordt er niet beter op... Mijn, mijn keuken zullen ze wel half afbreken”

Verder speelt ook het concept ‘sociale omgeving’ een rol in de ontwikkeling van diens bereidheid. De huurder laat zich beïnvloeden door informatie die niet vanaf de instituties afkomstig is. Zo laat deze huurder zich informeren over Climarad³ via recensies op Google. In de brochure van de woningcorporatie staat verder benoemd dat de privacyschermen zullen worden vernieuwd. Omdat de

³ Climarad is de organisatie die de radiatoren zal leveren.

bewoner op de televisie heeft gehoord dat dergelijke privacyschermen waren die niet goed werkten, gelooft de bewoner niet dat de privacyschermen zullen werken. Op basis van de literatuur wordt er verwacht dat veel overlast zou leiden tot een verminderde bereidheid (Blomsterberg & Pedersen, 2015). Ondanks het feit dat de huurders (2, 5 en 6) aangeven dat er overlast zal zijn, geven zij ook meteen aan dat het onderdeel is van een renovatie.

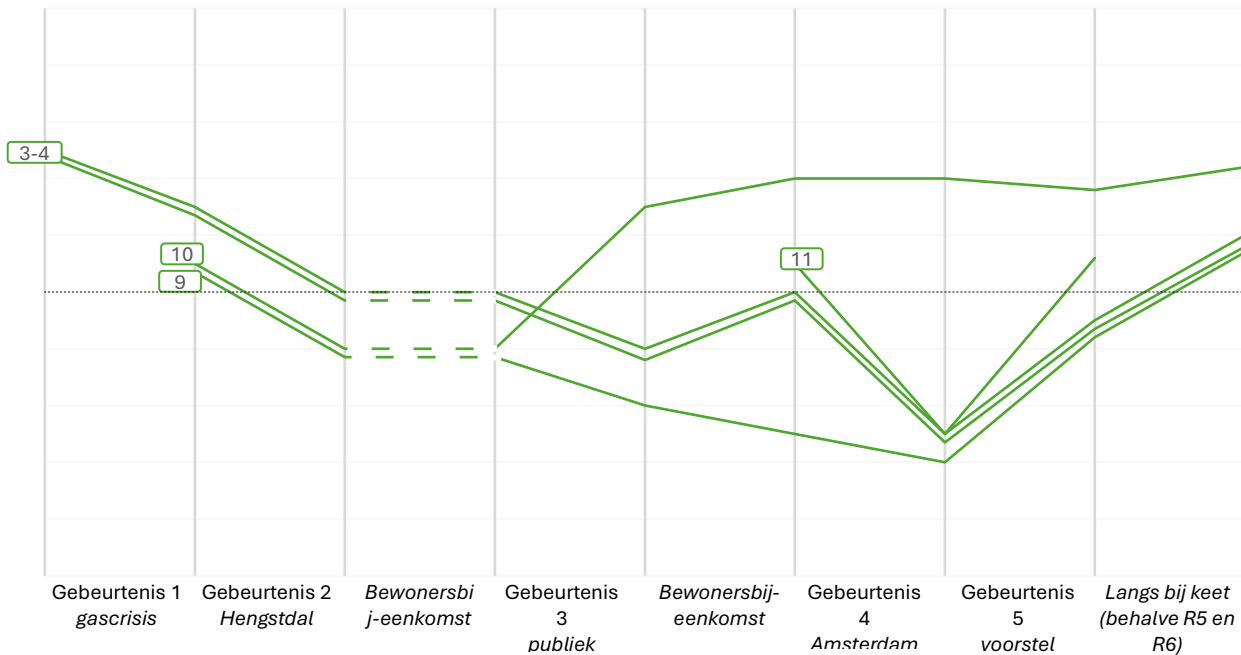
Ondanks het feit dat procesmatige gebeurtenissen, zoals de bewonersbijeenkomsten, niet van grote invloed waren, spelen ze een kleine rol in de ontwikkeling van bereidheid. Zo zijn deelnemer twaalf en dertien naar twee bewonersavonden gegaan. Voor hen was dit een bevestiging van hetgeen ze al wisten en speelde het geen belangrijke rol in de totstandkoming van hun bereidheid. Verder is huurder twee langsgegaan bij de keet van de woningcorporatie. Degene vond het fijn om de aanpassingen te ‘zien’, maar was al bereid om deel te nemen. Bij huurder vijf en zes is De woningcorporatie op huisbezoek geweest. Naar aanleiding van dit huisbezoek is de bereidheid van deelnemer vijf nog verder gedaald. Deze deelnemer had het idee dat De woningcorporatie zijn zin wilde doordrukken en voelde zich belazerd. Het huisbezoek had bij een andere huurder, deelnemer zes, daarentegen een positieve uitwerking. De bewoner vond het lastig dat diens nieuwe oven zou verdwijnen als het gasfornuis vervangen zou worden. Daarop vertelde de woningcorporatie juist dat er ook een inductieplaat kon komen die op het fornuis geplaatst kon worden. De bewoner vond dat de woningcorporatie goed meedacht en dat nam onrust weg:

“Ja, en dat vond ik fantastisch dat ze dat gedaan hebben. Persoonlijk bij de mensen dat je dan ook vragen, zoals nou jou dat je, als je iets misschien niet begrijpt en dat je het erover kunt hebben.”

Hieruit blijkt dat er ruimte was voor de zorgen van de bewoner en dat de woningcorporatie wilde meedenken. Uiteindelijk leidt dit contact bij deelnemer zes tot nog meer bereidheid, diens twijfel wordt weggenomen. Dit sluit aan bij het beeld dat goed onderling contact leidt tot meer bereidheid (Blomsterberg & Pedersen, 2015).

Patroon 2: twijfelachtig en beïnvloedbaar (deelnemer 3, 4, 9, 10 en 11)

Deze huurder staat vanaf het begin twijfelend tegenover de komst van het warmtenet. Bovendien is deze huurder gemakkelijk te beïnvloeden, waardoor diens bereidheid schommelt. Een dergelijk patroon in de ontwikkeling van bereidheid is te herkennen bij deelnemer drie, vier, negen, tien en elf. Zie hieronder in de grafiek de visuele weergave van de ontwikkeling van bereidheid bij deze bewoners.



Figuur 6 Ontwikkeling bereidheid patroon 2

Doordat de beïnvloedbare waarnemer nog onbetwist tegenover het warmtenet staat, is diens bereidheid gemakkelijk te beïnvloeden. Uit de interviews blijkt dat zolang de beïnvloedbare waarnemer geen duidelijkheid heeft, deze op zoek gaat naar meer informatie en duidelijkheid. Het maakt hierbij niet uit of deze informatie afkomstig is van de instituties of vanuit de samenleving. Dit maakt deze huurder gevoeliger voor tegenstrijdige informatie. Dit leidt niet alleen tot onzekerheid, maar ook tot grote schommelingen in diens bereidheid.

Daarnaast valt het op dat de huurders door zowel inhoudelijke als procesmatige gebeurtenissen en informatie beïnvloed worden. De inhoudelijke factoren en gebeurtenissen geven de bewoner meer handvatten en zekerheid over de uitkomsten. Zo leidt het raadsbesluit over het publieke warmtebedrijf bij deelnemer tien tot duidelijkheid en de brochure tot een opheldering over de niet-financiële gevolgen. Daarnaast vergroten procesmatige gebeurtenissen het vertrouwen in de instituties en creëren deze duidelijkheid, omdat bewoners vragen kunnen stellen. Op het moment dat er veel tegenstrijdige informatie rondgaat, laat de woningcorporatie weten dat er veel onjuiste informatie in omloop is. De manier waarop de woningcorporatie hierin optreedt, vinden sommige bewoners niet prettig. Zij voelen zich niet serieus genomen en bovendien kan de woningcorporatie zelf nog niks garanderen. Zo zeggen deelnemer drie en vier:

Deelnemer 3: *“En [woningcorporatie] zegt: die mensen liegen. Toen dacht ik van, dat is wel een hele grote uitspraak, want je hebt het over je eigen bewoners, ja.”* Deelnemer 4: *“Nou, je hebt, dat is het. Je hebt het over je eigen bewoners, weet je. En als jij vindt dat ik lieg. Waarom zijn wij dan door één deur gekomen en woon ik bij jullie?”*

De eerste gebeurtenis die invloed heeft op de bereidheid van de bewoners, zijn de berichten over het warmtenet in Hengstdal. Dit leidt bij meerdere huurders (3, 4, 9 en 10) tot verwarring en een daling in diens bereidheid. Zo zegt deelnemer negen:

“Nou, als je dat eigenlijk gewoon op TV Gelderland een paar keer gezien heb. Dan denk ik, ja, die mensen hebben gelijk dat het niet te betalen wordt.”

Wanneer de berichtgeving over het warmtenet in Hengstdal rondgaat, is er nog weinig duidelijk over de daadwerkelijke kosten van het warmtenet in Zwanenveld. Desondanks speelt de angst voor hoge kosten een rol in de totstandkoming van bereidheid, zo blijkt ook uit het citaat. Dit is in lijn met de verwachting van Hoppe (2012) en Hauge et al. (2013) dat ook emoties over het warmtenet van invloed zijn. Deze gebeurtenis is afkomstig uit de samenleving en zegt iets over de inhoudelijke, financiële gevolgen van het warmtenet.

Als uiteindelijk het raadsbesluit wordt genomen waaruit blijkt dat de gemeente zitting neemt in het warmtebedrijf, ontstaat er bij deelnemer tien duidelijkheid. Deze huurder begrijpt wat de verandering inhoudt en ziet degene dit als een positieve verandering. Toch behoort past deze bewoner binnen deze categorie, omdat deze huurder aan het begin onbetwist tegenover het warmtenet staat en zich door zowel mediaberichten als informatie vanuit de instituties laat beïnvloeden. De andere huurders hebben echter meer moeite met het begrijpen van de informatie. Zij vinden de informatievoorziening vanuit de instituties nog te onduidelijk en zijn daardoor vatbaar voor andere informatie. Naar aanleiding van deze gebeurtenis worden meerdere deelnemers geconfronteerd met tegenstrijdige informatie via andere bewoners, nieuwsberichten en folders van politieke partijen. Dit leidt tot veel twijfel en onzekerheid onder de bewoners. Hoewel dit niet wordt aangedragen door de literatuur, zorgt tegenstrijdige informatie voor een verminderde bereidheid. Zo zegt deelnemer elf:

“Nieuws, nieuws, hoofdzakelijk nieuws daar en internet nieuws de verschillende dingen, ja.. [...] Dat is één van de dingen waardoor ik dus mijn licht ben ga opsteken van jongens: Hoe zit dat dan met kosten?”

Vervolgens organiseert de woningcorporatie een bewonersbijeenkomst om te verhelderen hoe het warmtenet eruit zal zien en wat het publieke warmtebedrijf inhoudt. Bij bewoner negen leidt deze bijeenkomst tot verwarring:

“Die ene middag kon je gaan kijken wat je kreeg, die ketel, zo groot. En wie dat zou gaan leveren en welke dat dan wel was? En toen kreeg hij een praatje over... Maar ja, snappen wij als gewone mensen geen bal van, al dat technische gedoe.”

Goede informatievoorziening houdt in dat de bewoners daadwerkelijk begrijpen wat er gaat gebeuren (Hauge et al., 2013). Daar is in dit geval geen sprake van, wat leidt tot een verminderde bereidheid van

de huurder. Desalniettemin zorgt de bewonersbijeenkomst bij andere bewoners voor rust omdat er meer duidelijkheid ontstaat (deelnemer 3, 4, en 10). Zo zegt deelnemer drie:

“Dus toen dacht ik, oké, laat ik toch maar naar zo’n bijeenkomst gaan. Dan hebben ze alles uitgelegd en je kon gewoon tussen de stukjes door, dat we naar het volgende onderwerp gingen, de vragen stellen en gewoon bij de mensen die daar liepen na de tijd en tussendoor. En daarom dacht ik van: nou, ze willen wel luisteren. [...] Ze garanderen, ik weet niet hoe je dat kunt garanderen, maar omdat inderdaad niet bekend is. Maar, ik vertrouw er al op dat het goed gaat komen. Nu, dat wel ”

Zoals Blomsterberg en Pedersen (2015) stellen zorgt een betere onderlinge relatie inderdaad voor meer bereidheid. Ondanks het feit dat de bewonersbijeenkomst de bereidheid vergroot, zijn er nog geen afspraken vastgelegd. De bewoners moeten de instituties *“vertrouwen op een woord alleen”* (deelnemer 11), maar dat vinden de huurders lastig omdat ze niet zo’n hoog vertrouwen hebben in de instituties. Als de mediaberichten over de warmtenetten in Amsterdam en Rotterdam verspreid worden, leidt dit opnieuw tot veel verwarring onder de bewoners. Deze mediaberichten gaan vaak over de onbetaalbaarheid van de warmtenetten, iets waar deze huurders al vanaf het begin bang voor zijn. Door deze berichten wordt het lage vertrouwen en de angst voor hoge kosten bevestigd, waardoor de bereidheid ten aanzien van het warmtenet afneemt.

Uiteindelijk ontvangen de bewoners de brochure met het voorstel tot renovatie. De bewoners geven aan dat de brochure goed gestructureerd is aan de hand van kopjes, waardoor het goed leesbaar is. Daarnaast presenteert de brochure duidelijk welke aanpassingen er zullen zijn in de woning en het complex. Dit komt overeen met het inzicht van Hauge et al. (2013) dat informatie makkelijk te begrijpen moet zijn en dat er ingezet moet worden op de praktische en zichtbare gevolgen van een renovatie. De bewoners vinden dit prettig, omdat ook de niet-financiële gevolgen duidelijk worden. Zo zien de bewoners dat de renovatie uiteindelijk zal leiden tot een verbetering van diens positie (Blomsterberg & Pedersen, 2015; Liu et al., 2023). Desondanks leidt het voorstel ook tot vragen over de werkwijze van De woningcorporatie. Deelnemer elf legt uit dat de komst van een nieuw fornuis leidt tot onzekerheid:

“Eén van de dingen die ook opkwam was van ja... Nou hebben wij een hele mooie set, een mooie set potten en pannen en die mogen straks over de balustrade heen kieperen, want ja, die werken niet meer op een elektrisch fornuis. [...] Dat was ook weer zo'n stukje twijfel, zo van: jongens, wat gaan we dan eigenlijk krijgen?”

Het feit dat de woningcorporatie een nieuwe pannenset wil vergoeden, wordt gewaardeerd, maar leidt ook tot de vraag: hoe? Deze huurders hebben een laag vertrouwen in de instituties en vinden het lastig om te vertrouwen op een belofte. Wanneer de bewoners kunnen stemmen, vinden zij de werkwijze van de instituties rondom de stemming ingewikkeld. Niet alleen hebben ze het gevoel dat de woningcorporatie haar eigen plan wil doordrukken, ook hebben sommige huurders het idee dat het

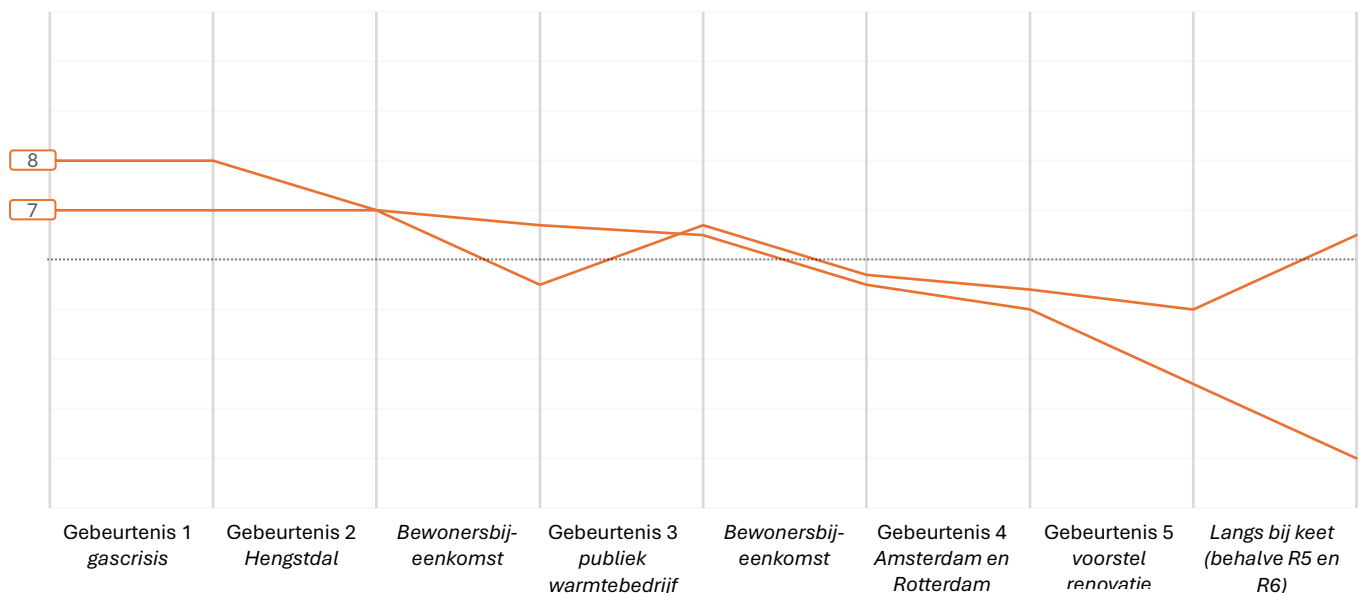
proces rondom de stemming oneerlijk verloopt. Hierdoor verslechtert het vertrouwen in de instituties, waardoor de bereidheid afneemt (DellaValle et al., 2018; Jansma et al., 2020). Zo zeggen twee huurders:

Deelnemer 9: “En toen met die renovatie ervoor, moesten ze ook 70%, maar ze hadden maar 48%, maar ze maken het...” Deelnemer 10: “Ze maken dat 70% van hé.”

Uiteindelijk gaan alle huurders binnen deze categorie langs bij de keet van de woningcorporatie. Hier kunnen bewoners langs om vragen te stellen, de nieuwe ramen en deuren bekijken, en een berekening maken over de toekomstige energiekosten. Dit bezoek is cruciaal in de totstandkoming van bereidheid. Deze ‘zekerheden’ halen een deel van de onzekerheid weg. Bewoners voelen zich gehoord, krijgen duidelijke informatievoorziening en hebben meer vertrouwen in de woningcorporatie waardoor hun bereidheid vergroot (Blomsterberg & Pedersen, 2015; DellaValle et al., 2018; Hauge et al., 2013)

Patroon 3: verandering van bereidheid door procesmatige twijfels (deelnemer 7 en 8)

Deze huurder staat aan het begin redelijk positief tegenover de komst van het warmtenet. Ondanks het feit dat deze huurder in beginsel positief tegenover de komst van het warmtenet staat en het inhoudelijk eens is met de plannen, daalt diens bereidheid. Hierbij spelen voornamelijk procesmatige gebeurtenissen een rol. De huurders zijn op de hoogte van de ontwikkelingen van het warmtenet in Hengstdal. Hoewel ze zelf niet meteen twijfelen aan de inhoudelijke kant van het warmtenet en informatievoorziening vanuit de instituties, valt het hen wel op dat de berichtgeving van buiten de instituties tot veel onrust leidt onder de huurders. In onderstaande grafiek is te zien dat de bereidheid van deze huurders steeds verder daalt.



Figuur 7 Visualisatie ontwikkeling bereidheid categorie 3

In eerste instantie zijn deze huurders positief over de plannen van het warmtenet. De eerste gebeurtenis die van invloed is op de ontwikkeling van de bereidheid is de berichtgeving over het warmtenet in

Hengstdal. Dit leidt bij deelnemer acht tot een daling van diens bereidheid, omdat hieruit blijkt hoe bewoners reageren op de komst van warmtenetten. Daarnaast wordt deelnemer acht actief benaderd door een bewoner uit Hengstdal die fel tegen de komst van het warmtenet was. Hierdoor wordt het voor de deelnemer acht duidelijk wat er mis kan gaan bij de realisatie van een warmtenet en dat het daarom belangrijk is om in actie te komen. De gebeurtenissen in Hengstdal zorgen ook voor onrust op de eerstvolgende bewonersbijeenkomst. Daar wordt duidelijk dat het nieuws onzekerheid heeft gezaaid bij de bewoners. Bovendien geeft deelnemer zeven aan dat er meerdere politieke partijen bij de bijeenkomst aanwezig zijn. De mediaberichten hebben een ‘opening’ gecreëerd tussen de bestuurders en bewoners. De gemeenschapshoeders zien dat de ‘opening’ verandert in een kloof door de houding en werkwijze van de bestuurders ten aanzien van de bewoners. Zo zegt deelnemer acht:

“Ja, niet de bestuurders zelf, die weet ik nee. Als ze het weten, is precies wat ze willen. En dan vertellen ze dan op hun manier. Hebben allemaal universitaire opleidingen waarschijnlijk, dus praten toch op een andere manier als de mensen die een Mbo-opleiding hebben gehad. En ja, dus als er dan iemand die die ook die ook voelt...”

De instituties stellen zich op een bepaalde manier op, waardoor er een kloof ontstaat. Hierbij is de factor ‘procedure’ van invloed. Zoals Hauge et al. (2013) stellen, dient er ruimte te zijn om de bewoners te betrekken. Hierbij moeten bewoners de ruimte krijgen om hun zorgen te uiten. Uit de interviews blijkt daarentegen dat er op de bewonersbijeenkomsten weinig ruimte is voor het verhaal en de zorgen van de bewoners. Bovendien is de informatie die gedeeld wordt, niet gemakkelijk te begrijpen. Dit leidt, naar verwachting van Hauge et al. (2013), tot een verminderde bereidheid. Bovendien vindt de *gemeenschapshoeder* dat de woningcorporatie hierin tekort schiet, waardoor de onderlinge relatie verslechtert. Dit leidt vervolgens tot een verminderde bereidheid (Blomsterberg & Pedersen, 2015).

Het feit dat het warmtebedrijf publiek wordt, vinden deze huurders een positieve ontwikkeling. Dit zorgt immers voor een duidelijker verhaal en leidt tot positieve financiële gevolgen. Deze huurders zien in dat dit meer zekerheid garandeert en de angst voor hoge kosten bij andere bewoners weg kan nemen. Zo zegt deelnemer zeven:

“De gemeente [...] heeft nu een bepaalde rol in zijn dingen genomen ook over de prijs en dat soort dingen. Dat op zich doen ze goed, want dat neemt wel wat onzekerheid bij mensen weg.”

De bewonersbijeenkomst waarbij het raadsbesluit publiek warmtebedrijf wordt toegelicht, speelt een grote rol bij de totstandkoming van de bereidheid. Zij merken dat de bestuurders het wederom lastig vinden om goed aan te sluiten op de bewoners. Ook hier speelt het concept ‘procedure’ een rol. Bewoner acht geeft dat de informatievoorziening vanuit de instituties niet slecht is, maar dat bewoners het niet snappen: *“Mensen hebben af en toe meer uitleg nodig. Die hebben Jip en Janneke taal nodig.”* Op basis hiervan kan het inzicht van Hauge et al. (2013) worden aangevuld. Informatievoorziening moet niet

alleen leesbaar zijn, maar ook mondeling goed te begrijpen. Bovendien moet ook de non-verbale communicatie aansluiten bij de bewoners. Zo zegt deelnemer zeven:

“Eén man die die die loopt heel hautain te doen, dus die krijgt al die krijgt al heel veel weerstand gelijk. [...] Hij had ook een lichaamshouding van: er stond niemand. Weet je wel echt? Ja, ja, mensen zijn van: Wat is dat voor een kwiebes? Ja, dan luisteren ze al niet meer hè? Je moet ook wel een verhaal hebben op zich, wat hij zei over een aantal tactische dingen dat klopte wel.”

De inhoudelijke component van de uiteindelijke brochure heeft niet veel invloed op de huurders, maar de werkwijze van de instituties daarentegen wel. De *geëngageerde altruïst* heeft het vermoeden dat het proces rondom de brochure en voorstel tot renovatie niet eerlijk verloopt. Niet alleen lijkt het alsof de woningcorporatie alleen oog heeft voor haar eigen belang, ook lijkt het alsof het stemproces onjuist is verlopen. Zo zegt deelnemer zeven:

“Ze liepen echt wel als hazen hier in de rondte hier om maar overal langs te gaan. [...] Nou, toen gingen ze rond met die stemming. Ze hadden het niet rond, hè? Nee, ze hebben de lege woningen hebben ze meegeteld. Ja, ze zijn bij mensen langs gegaan om die dus ‘nee’ hebben gezegd.”

Het proces wordt als oneerlijk beschouwd, hierdoor is de onderlinge relatie verslechterd en het vertrouwen afgenomen. Deelnemer zeven ging uiteindelijk langs bij de keet van de woningcorporatie. Hier werd de bewoner goed geholpen en zag ook dat andere bewoners goed te woord werden gestaan. Volgens de deelnemer was er sprake van goede informatievoorziening en had de woningcorporatie een helder verhaal waardoor diens bereidheid toenam. Deelnemer acht vertelt daarentegen over het feit dat de woningcorporatie op huisbezoek is geweest bij huurders. Wederom vindt de huurder de werkwijze van de woningcorporatie niet juist:

“Ze zeggen dat de mensen beïnvloed zijn om te tekenen. [...] Ja, daar ben ik echt zwaar op tegen. Ik had, ik had, én die gesprekken eerder gewild én ik had daar een onafhankelijke partij van de gemeente bij willen hebben. Ja, dan was het voor mij goed geweest, dus de manier waarop het gegaan is, ben ik niet mee eens mee eens.”

Hieruit blijkt wederom dat juist de contactmomenten met en de werkwijze van de woningcorporatie en cruciaal zijn geweest in de totstandkoming van bereidheid. Deze huurder vindt dat het proces vanuit de woningcorporatie en gemeente slecht verloopt, waardoor dit een negatief effect heeft op diens bereidheid. Dit is niet gebaseerd op eigen beleving, maar op basis van prosociaal gedrag richting de hele gemeenschap.

5.3 Verklaren van de patronen

Tot slot wordt er in dit hoofdstuk een antwoord geformuleerd op de vraag: *Wat verklaart de verschillen tussen de verschillende patronen van sense-making bij de ontwikkeling van de bereidheid van de sociale huurders?* Gedurende de analyse is duidelijk geworden dat er drie patronen van *sense-making* te herkennen zijn. Nadere bestudering laat zien dat het proces van *sense-making* in grote mate wordt bepaald door iemands ‘beginhouding’. Hierbij zijn drie verschillende zaken van belang die dienen als katalysator van de rest van het proces. Allereerst is het vertrouwen dat iemand heeft in de instituties van belang. Ten tweede speelt het vertrouwen dat iemand heeft in diens eigen vermogen om informatie te verwerken en te beoordelen een rol. Tot slot is de positie die een huurder inneemt in de gemeenschap bepalend. Deze beginpositie zet bij elke huurder een mechanisme in gang wat van het *sense-making* proces vormgeeft. Op basis hiervan zijn de patronen van *sense-making* te vatten in een typologie van drie typen huurders: *de vastberaden individualist*, *de beïnvloedbare waarnemer* en *de geëngageerde altruïst*. De bespreking van elk type huurder sluit af met een tekstkader waarin het onderliggende mechanisme wordt samengevat.

Vastberaden individualist (deelnemer 2, 5, 6, 12 en 12)

Nadere bestudering van de huurders met patroon één (steeds verdere inhoudelijke bevestiging) laat zien dat deze huurders worden gekenmerkt door een zeer hoog (deelnemer 2, 6, 12 en 13) of zeer laag vertrouwen (deelnemer 5) in de instituties. Dit vertrouwen is gevormd op basis van eerdere ervaringen. Huurders die positieve ervaringen hebben met de instituties hebben een hoog vertrouwen, terwijl huurders met negatieve ervaringen een laag vertrouwen hebben in de instituties. Zo geeft deelnemer twee aan nooit problemen te hebben gehad met de instituties en zegt deelnemer zes dat de instituties weloverwogen keuzes zullen maken. Deelnemer twaalf en dertien hebben in het verleden last gehad van een lekkage, welke in goede samenwerking met de woningcorporatie is verholpen. Hierdoor hebben zij een relatief hoog vertrouwen in de instituties. Deelnemer vijf heeft daarentegen in het verleden negatieve ervaringen met de instituties gehad. De bewoner heeft verschillende aanvaringen gehad met de gemeente en de woningcorporatie. Hierbij zijn er plannen uitgevoerd, die tot veel moeilijkheden bij de bewoner hebben geleid. Hierdoor heeft de bewoner het gevoel in het verleden ‘belazerd’ te zijn en heeft de bewoner weinig vertrouwen in de betrokken instituties. Dit vertrouwen bepaalt hoe de bewoners in eerste instantie tegenover de komst van het warmtenet staan. De bewoners met een hoog vertrouwen staan positief tegenover het warmtenet, terwijl de bewoner met een laag vertrouwen er negatief tegenover staat. Dit komt overeen met de bevindingen van Jansma et al. (2020) en DellaValle et al. (2018) die stellen dat het hebben van vertrouwen in de betrokken instituties bijdragen aan de bereidheid voor duurzame energievoorziening.

Verder heeft de *vastberaden individualist* vertrouwen in diens eigen vaardigheden om informatie te verwerken en te beoordelen. Dit gegeven staat los van intelligentie of opleidingsniveau, het is diens vertrouwen in eigen vermogen. Huurders met een hoog vertrouwen in de instituties (deelnemers 2, 6, 12

en 13) schatten de berichtgeving vanuit de instituties op waarde, terwijl de huurder met een laag vertrouwen juist meer waarde hecht aan berichtgeving uit diens omgeving: via het nieuws, sociale media of door zelf onderzoek te doen. Zo zegt deelnemer twaalf over de mediaberichten:

“Op TV ja. Ja goed, goed, er gaan een hoop dan op internet zitten zoeken en dan krijg je dat allemaal te horen en dan moet je weer uit gaan leggen, ja, maar hier gaat het anders.”

Deelnemer vijf hecht daarentegen veel meer waarde aan informatie die niet van de instituties afkomstig is. Zo zegt de huurder:

“Dus, je hoeft niet naar een modelwoning [van de woningcorporatie] te gaan kijken, want het ziet er toch niet zo uit. [...]. Op internet zag ik veel betere informatie.”

Op het internet gaat deelnemer vijf opzoek naar aanvullende informatie over de renovatie. Zo leest de huurder op Google slechte recensies over de ontwikkelaar van de radiatoren. De huurder hecht veel waarde aan deze recensies en laat zich hierdoor beïnvloeden. Tot slot is de *vastberaden individualist* gefocust op zichzelf en diens eigen afweging. Diens opvatting om voor of tegen de komst van het warmtenet te zijn is geredeneerd is een individuele afweging. Zo zegt huurder twee bijvoorbeeld:

“Ja, Ik was ook een beetje blij. Toen ik heb die brieven voor mij, van: alles gaat veranderen”

Ook de andere huurders geven aan dat de keuze om voor of tegen de komst van het warmtenet te zijn, wordt bepaald door eigen overwegingen. Huurder twaalf en dertien vinden de renovatie bijvoorbeeld een sterke verbetering, omdat zij hierdoor minder last hebben van tocht. En daarnaast leidt het warmtenet voor hen tot lagere stookkosten. Ook deelnemer zes vindt het fijn dat haar huis verbetert. Bovendien heeft deze huurder weinig oog en begrip voor mensen die anders denken. Zo uit huurder dertien onbegrip over huurders die zich niet goed laten informeren en negatief zijn over het warmtenet:

“Ja, maar ze blijven allemaal hangen in het oude gedoe...”

Hoge zekerheid over de verwachte effecten

Het vertrouwen dat bewoners hebben in hun eigen beoordelingsvermogen van informatie leidt ertoe dat ze vooral gevoelig zijn voor inhoudelijke informatie en gebeurtenissen, zij denken immers dat ze de inhoud vervolgens zelf kunnen interpreteren en afwegen. Bij de interpretatie van informatie en vorming van bereidheid relateren deze huurders aan zichzelf, het is een individuele afweging. Gegeven het feit dat deze huurder daarnaast een zeer uitgesproken vertrouwen heeft richting de instituties maakt dat deze huurders de informatie vanuit de instituties op waarde schatten of zéér onbetrouwbaar vinden. Huurders met een hoog vertrouwen in de instituties schatten de

informatievoorziening van de instituties op waarde, terwijl de huurder met een laag vertrouwen juist vertrouwt op andere bronnen van informatie. Hierdoor wordt de positie van deze huurder steeds bevestigd door inhoudelijke informatie en ervaart deze huurder een hoge zekerheid over de verwachte effecten.

Beïnvloedbare waarnemer (deelnemer 3, 4, 9, 10 en 11)

De bewoners binnen patroon twee (twijfelachtig en beïnvloedbaar) staan aan het begin nog onbetwist tegenover van de komst van het warmtenet. Hierdoor is deze huurder nog te beïnvloeden in diens opvatting. Bovendien neemt deze huurder een beschouwende rol aan in de gemeenschap, de huurder is geïnteresseerd in andere informatievoorziening, maar neemt dit niet zonder meer voor waar aan. Daarnaast worden de huurders binnen deze categorie gekenmerkt door een lager vertrouwen. Dit komt door hun eerdere, negatieve ervaringen met de instituties. Huurders drie en vier hebben een laag vertrouwen in de woningcorporatie, omdat ze niet goed geholpen zijn toen ze net in het complex kwamen wonen. Destijds hadden de huurders financiële moeilijkheden als gevolg van de gascrisis. Hoewel ze meermaals bij de woningcorporatie aankloppen voor hulp, reageert deze vaak niet adequaat en komt de complexbeheerder zijn afspraken niet na. Andere huurders, deelnemer negen en tien, hebben ook een verminderd vertrouwen in de woningcorporatie. De bewoners hebben het blokverwarmingssysteem nog meegemaakt. Dat systeem leidde bij hen tot slechte verwarming. Bovendien hebben zij in het verleden ervaren dat de uitslagen van een draagvlakmeting zijn gemanipuleerd. Zo zeggen de huurders:

Deelnemer 10: *“Het is altijd 70%”* Deelnemer 9: *“En toen met die renovatie ervoor, moesten ze ook 70%, maar ze hadden maar 48%, maar ze maken het...”* Deelnemer 10: *“Ze maken dat 70% van hé.”*

Deelnemer elf heeft daarentegen een minder uitgesproken laag vertrouwen in de instituties. De bewoner geeft echter wel aan dat het lastig is om de instituties te vertrouwen op hun kennis en kunde zonder dat precies duidelijk is wat ze gaan doen en wie ze zijn. Deze huurders hebben een relatief laag vertrouwen in de instituties en staan twijfelachtig tegenover de komst van het warmtenet. Verder speelt de ‘angst voor hoge kosten’ al vanaf het begin een bepalende rol bij de meningsvorming van deze groep.

Verder heeft de *beïnvloedbare waarnemer* een laag vertrouwen in diens eigen vermogen om informatie te verwerken en te beoordelen. De huurders geven aan dat er veel informatie op hen afkomt. De informatie vanuit de instituties verschilt bovendien vaak van hetgeen ze horen via mediaberichten. Dit leidt tot onduidelijkheid bij de bewoners, want ze begrijpen niet altijd wat precies het verschil is tussen het warmtenet in de woningcorporatie en in andere steden. Daarnaast leidt het lagere vertrouwen in de instituties er ook toe dat het moeilijk is om te vertrouwen op de beloften die door de instituties gemaakt worden. De *beïnvloedbare waarnemer* heeft daarentegen juist behoefte aan informatie die wordt vastgelegd, zodat het als bewijs kan dienen. Zo zegt deelnemer drie:

“En er is gewoon heel veel wantrouwen, ook voor dat warmtenet, maar ook in het hele [naam woningcorporatie]. Dus er is inderdaad ook hier heel veel [...] verhalen gaan ook rond, veel gedoe, veel informatie en ook de dingen... [...] Ja, heel verschillende ook, want hingen hier beneden allemaal blaadjes van organisaties, van een gemeente, van andere mensen. En toen ben ik ook maar op internet gaan zoeken en ik dacht, van ja, er staat van alles, maar ik moet toch eigenlijk vertrouwen op wat [naam woningcorporatie] zegt en de, de mensen die daar omheen staan die met hun samenwerken. Maar het is wel moeilijk, zeker als je de verhalen van mensen hoort”

Niet alleen het sentiment rondom de woningcorporatie zorgt ervoor dat het lastig is om de informatie op waarde te schatten. Ook de informatievoorziening is volgens de beïnvloedbare waarnemer ingewikkeld te begrijpen. Zo zegt deelnemer elf:

“Ik probeer dat soort dingen, probeer ik ja, goed helder te krijgen. Ja, dat lukt niet altijd. Nee, lukt niet altijd. Mensen zijn niet altijd bereid om harde uitspraken te doen en... Op het moment dat je probeert dat mensen. De vraag aan mensen van hoe, hoe, hoe, hoe zeker weet jij dit? Ja, dan begint vooral helemaal kritisch te worden.”

Omdat er lange tijd veel onduidelijk blijft en informatie niet wordt vastgelegd middels een overeenkomst, groeit de onzekerheid onder de bewoners. Dit maakt de *beïnvloedbare waarnemer* vatbaar voor informatie van buitenaf. Mediaberichten en verhalen van andere bewoners spelen zo een rol in de totstandkoming van iemands bereidheid. Zo zegt deelnemer negen:

“Nou, ik heb er een stukje van in de krant gelezen dat het die mensen het zoveel protesteerden en, en er tegenin gingen dat ze het stopgezet hebben. [...] Ja, dat maakt, dat maakt je twijfel nog groter.”

Tot slot verhoudt deze huurder zich ten aanzien van de gemeenschap als een waarnemer. De huurder heeft een beschouwende rol naar alles wat er onder de bewoners gebeurt, maar heeft geen actieve rol. Daarnaast staat dit type huurder open voor andere informatie, maar is deze huurder ook niet zomaar ‘verkocht’ door anderen. Deze huurder probeert een eigen afweging te maken van alle (tegenstrijdige) informatie, maar laat zich hierbij beïnvloeden door diens omgeving. Zo zeggen deelnemer drie en vier:

Deelnemer 4: *“Oh ja, dat iedereen over praat, ging er toch bijstaan. Meeluisteren, meepraten en dan ja...”* Deelnemer 3: *“Ja. Ja, ja, daar kwam ja veel twijfel. Ik denk dat dat echt het meest twijfelpunt was van alle.”* Deelnemer 4: *“Ja, ja nou dat Amsterdam is heel erg gespeeld of bij meerdere bewoners hier ook.”*

Ook de andere huurders (deelnemer 9, 10 en 11) hebben contact met andere bewoners over de komt van het warmtenet en de mogelijke hoge kosten.

Hoge onzekerheid over de te verwachte effecten

De *beïnvloedbare waarnemer* heeft een laag vertrouwen in de instituties en daarnaast ook een laag vertrouwen in diens eigen beoordelingsvermogen. Dit maakt het lastig om informatie te beoordelen. Hierdoor wordt zowel informatie van buitenaf als informatie van de instituties op gelijke waarde geschat. Daarnaast is deze huurder gevoelig voor zowel inhoudelijke als procesmatige informatie. Hierdoor ervaart deze huurder een grote mate van onzekerheid over de verwachte uitkomsten van de verandering. Omdat de huurders in het begin moeten “*vertrouwen op een woord alleen*” (deelnemer 11) leidt dat tot toenemende onzekerheid. Deze onzekerheid maakt vervolgens weer gevoelig voor meer informatie. Bovendien heeft deze huurder, gezien het lage vertrouwen, meer behoefte aan zekerheid. Om meer vertrouwen en zekerheid te creëren, wil de huurder dat informatie en afspraken worden vastgelegd. Daarnaast helpen vooral de bewonersbijeenkomsten in het vergroten van de bereidheid van deze huurders, omdat hier een combinatie van inhoudelijke en procesmatige aspecten samenkomen.

Geëngageerde altruïst (deelnemer 7 en 8)

De *geëngageerde altruïst* staat aan het begin redelijk positief tegenover de komst van het warmtenet. Deze huurder begrijpt hoe bestuurders en processen binnen de overheid werken. Zo heeft deelnemer acht veel ervaring met besturen en commissies waardoor degene goed begrijpt hoe die wereld ‘werkt’. Deelnemer zeven helpt de woningcorporatie vaker en is erg betrokken bij de gemeenschap. Doordat deze huurders kennis van zaken hebben, hebben ze in principe ook vertrouwen in de instituties. Deelnemer zeven geeft daarentegen wel aan dat de gemeente of woningcorporaties mensen in dienst heeft die niet altijd adequaat handelen:

“Hey kijk die die woningstichtingen, zijn allemaal leuke, lieve, aardige mensen en ze bedoelen het allemaal goed, maar ze werken niet voor niets daar, want als ze echt wat kunnen anders ergens anders werken. [...] Ja, daar is gewoon minder druk. Dat wil niet zeggen dat die mensen, die zijn niet dom, die zijn niet dom, maar die kunnen gewoon niet zo goed tegen...”

Verder heeft de *geëngageerde altruïst* ook vertrouwen in diens eigen vermogen om informatie te verwerken en te beoordelen. Ze volgen de ontwikkelingen van het warmtenet nauw en zijn daarnaast ook op de hoogte van wat er speelt binnen de gemeenschap en hoe andere bewoners zich hier over voelen. Hoewel de gemeenschapshoeders zich ervan bewust zijn dat het aanstaande warmtenet verschilt van de warmtenetten waar veel negatieve berichtgeving over is, zien zij ook wat deze informatie met de bewoners doet. Zo zegt deelnemer acht:

“Je kunt niet uitleggen als in Amsterdam, Rotterdam, Utrecht, al die warmtenetten [...] Dat komt dan op het nieuws, want [bij sommige warmtenetten] moeten mensen 3500 euro bijbetalen, terwijl ze vorig jaar 750 terugkrijgen. Hoe leg je mensen uit dat het [het warmtenet dat hier komt] eigenlijk een goed ding is?”

Tot slot is de *geëngageerde altruïst*, anders dan de andere bewoners, zeer betrokken bij de gemeenschap. Deze huurder ziet dat er zorgen zijn onder de bewoners en wil voor hen opkomen. Deelnemer zeven neemt een zeer actieve rol in binnen de gemeenschap. Deze huurder is erg betrokken bij de wijk, is op de hoogte van alles wat er speelt en bezoekt alle georganiseerde bijeenkomsten van de woningcorporatie en gemeente. Bij deze bijeenkomsten neemt deze huurder een actieve rol en probeert degene op te komen voor de andere huurders. Daarnaast heeft deelnemer acht een actiegroep opgericht. Deze actiegroep pleit niet tegen de komst van het warmtenet, maar eist betere voorwaarden.

Hoge zekerheid over de verwachte inhoudelijke effecten, maar zorgen over proces

Doordat de huurder een relatief hoog vertrouwen heeft in de instituties en vertrouwen heeft in diens eigen vermogen om informatie te verwerken en beoordelen, kan deze huurder informatie goed op waarde schatten. De huurder vertrouwt de informatie vanuit de instituties, kan dit goed beoordelen en ervaart hierdoor een grote zekerheid over de te verwachte effecten. De huurder is aan het begin dan ook positief over de komst van het warmtenet. Verder wordt deze huurder gekenmerkt door diens betrokken karakter ten aanzien van de gemeenschap. Hierdoor maakt deze huurder bij het beoordelen van informatie geen individualistische afweging, maar zich laat beïnvloeden door diens omgeving. De huurder heeft door op welke wijze de woningcorporatie handelt en wat voor een invloed dit heeft op de bewoners. Door prosociaal gedrag van deze huurder, wordt het *sense-making* proces van deze huurder vooral beïnvloed door de procesmatige gebeurtenissen.

5.4 Samenvatting

Op basis van de analyse wordt ten eerste duidelijk dat de bereidheid van sociale huurders gedurende het proces wordt beïnvloed en dat deze kan veranderen over de tijd. Daarnaast zijn er drie patronen te herkennen in de ontwikkeling van de bereidheid van sociale huurders. Tot slot worden deze patronen verklaard aan de hand van het *sense-making* proces van de huurders wat inzicht biedt in onderliggende mechanismen. Op basis hiervan wordt duidelijk dat het vertrouwen in instituties, het vertrouwen diens eigen beoordelingsvermogen en diens rol in de gemeenschap bepalend zijn voor het proces van *sense-making*. Hierin zijn drie ‘typen’ huurders te onderscheiden: de *vastberaden individualist*, de *beïnvloedbare waarnemer*, en de *geëngageerde altruïst*.

6. Conclusie

In dit hoofdstuk worden de conclusies van dit onderzoek gepresenteerd. Het hoofdstuk begint met een beknopte beschrijving van de stappen die zijn genomen om tot de resultaten van het onderzoek te komen. Vervolgens wordt er een antwoord op de hoofdvraag geformuleerd en volgt een beschrijving van de belangrijkste bevindingen. Daarna volgt er een reflectie op het onderzoek en het hoofdstuk sluit af met aanbevelingen voor vervolgonderzoek.

6.1 Het onderzoek

Hoewel er veel onderzoek is gedaan naar de acceptatie van duurzame energie onder inwoners (Segreto et al., 2020), is er veel minder onderzoek gedaan naar de specifieke doelgroep sociale huurders. Er is dan ook geen alomvattend raamwerk voor handen dat inzicht biedt in de totstandkoming van bereidheid bij sociale huurders. Er zijn verschillende studies die zich richten op factoren die de bereidheid van sociale huurders ten aanzien van duurzame energie beïnvloeden (Bal et al., 2021; Blomsterberg & Pedersen, 2015; DellaValle et al., 2018; Hauge et al., 2013; Hoppe, 2012; Jansma et al., 2020; Liu et al., 2023). Opvallend is dat de literatuur bereidheid benadert als een ‘uitkomst’, als iets wat ontstaat bij de samenkomst van de verschillende factoren. Kluskens et al. (2024) laten daarentegen zien aan dat de bereidheid ten aanzien van hernieuwbare energieprojecten een proces is dat verandert over tijd. Zij benaderen bereidheid als een dynamisch proces van meerdere stakeholders. Dit onderzoek focust daarentegen alleen op sociale huurders. Ook de praktijk van sociale huurders doet vermoeden dat bereidheid verandert over tijd. Zo kende het warmtenet in Puttingen in eerste instantie veel weerstand, maar is uiteindelijk de zeventig-procentregeling behaald (Cloin, 2024; Suijkerbuijk, 2024). Dit wekt de suggestie dat bereidheid inderdaad verandert over de tijd. Kluskens et al. (2024) stellen dat een verdere uitdieping van het acceptatieproces nodig is, om te begrijpen hoe bewoners worden beïnvloed gedurende het proces. De ontwikkeling van bereidheid bij sociale huurders is nog een ‘black box’ in de wetenschap.

Dit onderzoek doet een eerste aanzet om deze ‘black box’ uit te pakken en zo inzicht te krijgen in de manier waarop sociale huurder de bereidheid van sociale huurders tot stand komt gedurende het warmtenetproject. Hierom wordt de bereidheid in dit onderzoek begrepen vanuit een *sense-making* perspectief waarbij de bereidheid verandert over de tijd (Maitlis & Christianson, 2014). Ieder individu geeft op eigen, subjectieve wijze betekenis aan de werkelijkheid (Gephart, 1973). Verschillende gebeurtenissen kunnen de bereidheid van het individu beïnvloeden (Sandberg & Tsoukas, 2015). Dit onderzoek geeft antwoord op de volgende hoofdvraag: *Hoe maken de sociale huurders ‘sense’ van de ontwikkelingen rondom de realisatie van het warmtenet en hoe beïnvloedt dit de ontwikkeling van bereidheid?*

6.2 Beantwoorden hoofdvraag

Om een antwoord op deze hoofdvraag te formuleren zijn de inzichten uit de literatuur geraadpleegd en is er in het theoretisch kader tot een synthese gekomen waarbij vier concepten zijn geïdentificeerd:

externe prikkels, interne prikkels, sociale omgeving en procedure (Bal et al., 2021; Blomsterberg & Pedersen, 2015; DellaValle et al., 2018; Hauge et al., 2013; Hoppe, 2012; Jansma et al., 2020; Liu et al., 2023). Dit onderzoek veronderstelt dat bereidheid geen momentopname is, maar een voortdurend proces dat zich afspeelt binnen het individu. Het onderzoek vertrekt hiermee vanuit een processuele ontologie en neemt een interpretativistische invalshoek. Om de bereidheid van sociale huurders vanuit een processuele ontologie te onderzoeken, is er een methode ontwikkeld die het mogelijk maakt om de veranderingen in iemands bereidheid te onderzoeken en hierbij de invloed van gebeurtenissen te bestuderen. Middels tijdlijninterviews zijn bewoners geïnterviewd over het warmtenetproject en de ontwikkeling van diens bereidheid.

De eerste deelvraag *‘Verandert de bereidheid van de sociale huurders ten aanzien van het warmtenet over tijd?’* leidde tot het inzicht dat de bereidheid van sommige sociale huurders daadwerkelijk verandert over tijd en bij andere niet. Bij vijf bewoners (deelnemer 2, 5, 6, 12 en 13) is de bereidheid niet volledig veranderd over de tijd. De houding die zij vanaf het begin hadden ten aanzien van het warmtenet is gedurende het gehele traject gelijk gebleven. Ondanks het feit dat hun bereidheid niet is veranderd, hebben de gebeurtenissen wel invloed gehad op hun bereidheid. Daarnaast is de bereidheid van zeven bewoners (deelnemer 3, 4, 7, 8, 9, 10 en 11) wel veranderd over de tijd. Gedurende het project hebben deze bewoners ten minste één keer een omslag gehad van wel bereidheid naar niet bereid (of andersom). Duidelijk wordt dat de bereidheid van sociale huurders gedurende het warmteproject wordt beïnvloed en soms ook verandert over de tijd.

Deze verschillen in de verandering van de bereidheid van sociale huurders doen vermoeden dat huurders op verschillende wijze tot stand komt. Het antwoord op deelvraag twee *‘Doorlopen verschillende sociale huurders een ander proces van sense-making om tot uiteindelijke besluitvorming over hun bereidheid te komen?’* laat zien dat er drie verschillende patronen te herkennen zijn in de totstandkoming van bereidheid. In het eerste patroon beweegt de ontwikkeling van de bereidheid van een sociale huurder steeds verder naar één kant. Huurders hebben aan het begin al een uitgesproken bereidheid ten aanzien van het warmtenet en dit wordt gedurende het proces versterkt door inhoudelijke informatie. Hierbij wordt de bereidheid van deze huurder steeds verder bevestigd (deelnemer 2, 6, 12 en 13) of wordt de huurder steeds verder bevestigd in het niet bereid zijn (deelnemer 5). Bij het tweede patroon staan huurders aan het begin van het proces nog onbetwist tegenover de komst van het warmtenet. Gedurende het proces zijn deze huurders zeer beïnvloedbaar. Zowel informatie van de instituties als andere informatie van buiten de instituties (zoals mediaberichten of andere verhalen van andere bewoners) is sterk van invloed op de ontwikkeling van diens bereidheid. Daarnaast zijn zowel inhoudelijke als procesmatige gebeurtenissen en informatie van invloed. Gebeurtenissen en informatie waarbij inhoudelijke aspecten naar voren komen, geven deze huurders meer duidelijkheid. Procesmatige gebeurtenissen en informatie geven de bewoners meer vertrouwen. Uiteindelijk zijn vooral de bewonersbijeenkomsten cruciaal in het vergroten van de bereidheid van sociale huurders, omdat hier

inhoud en proces goed samen komen. Het derde patroon van *sense-making* is zichtbaar en wordt gekenmerkt door een verandering van bereidheid door procesmatige twijfels (deelnemer 7 en 8). Deze huurders zijn aan het begin positief over de komst van het warmtenet en zijn het inhoudelijk eens met de plannen. De bereidheid van deze bewoner wordt sterk beïnvloed bij procesmatige gebeurtenissen en informatie.

De bereidheid van sociale huurders ontwikkelt zich verschillend. Middels de derde deelvraag ‘*Wat verklaart de verschillen tussen de verschillende patronen van sense-making bij de ontwikkeling van de bereidheid van de sociale huurders?*’ wordt inzicht verkregen in wat deze verschillen verklaart. Duidelijk wordt dat het proces van *sense-making* in grote mate wordt bepaald door iemands ‘beginhouding’. Deze wordt bepaald door drie dingen: iemands vertrouwen in de instituties, iemands vertrouwen in diens eigen vermogen om informatie te verwerken en te beoordelen, en de positie die een huurder inneemt in de gemeenschap. Deze beginpositie zet bij elke huurder een mechanisme in gang wat het *sense-making* proces vormgeeft. Op basis hiervan zijn de patronen van *sense-making* te vatten in een typologie van drie typen huurders: de vastberaden individualist, de beïnvloedbare waarnemer en de geëngageerde altruïst.

De *vastberaden individualist* heeft een zeer hoog of zeer laag vertrouwen in de instituties, heeft vertrouwen in diens eigen vermogen om informatie te beoordelen en neemt beslissingen op basis van een eigen, individuele afweging. Doordat de huurder vertrouwen heeft in diens eigen beoordelingsvermogen is deze huurder vooral gevoelig voor inhoudelijke gebeurtenissen en factoren. Deze huurder kan de informatie immers zelf beoordelen. Huurders met een hoog vertrouwen in de instituties achten de informatievoorziening vanuit de instituties als betrouwbaar. De huurder met een laag vertrouwen in de instituties, acht de informatievoorziening van de instituties als onbetrouwbaar. Hierdoor wordt de positie van deze huurder continu bevestigd door inhoudelijke informatie die aansluit bij diens initiële opvatting over het warmtenet. Hierdoor ervaart deze huurder een hoge zekerheid over de verwachte effecten wat leidt tot een steeds verdere bevestiging van diens mate van bereidheid.

De *beïnvloedbare waarnemer* staat onbetwist tegenover het warmtenet, heeft een relatief laag vertrouwen in de instituties en heeft weinig vertrouwen in diens eigen beoordelingsvermogen. Verder staat deze huurder als een ‘waarnemer’ in de gemeenschap. Doordat deze huurder zowel een laag vertrouwen heeft in de instituties als in diens eigen vermogen om informatie te verwerken en beoordelen, is deze beïnvloedbaar. Deze huurder vindt het moeilijk zelfstandig informatie op waarde te schatten, waardoor zowel de informatie van de instituties als informatie van buitenaf een sterk effect heeft op de huurder. Doordat er bij de realisatie van het warmtenet in Puttingen veel tegenstrijdige informatie rondgaat, leidt dit ertoe dat deze huurder een hoge onzekerheid ervaart over de verwachte gevolgen van de renovatie en het warmtenet. Door deze onzekerheid in combinatie met het lage vertrouwen om zelfstandig informatie te verwerken en beoordelen, zijn deze huurders zowel gevoelig voor inhoudelijke als procesmatige elementen. De inhoudelijke elementen geven meer zekerheid aan de bewoners terwijl

de procesmatige component ondersteunt in het beoordelen van de informatie en leidt tot meer vertrouwen ten aanzien van de instituties. Voor deze huurder zijn bewonersbijeenkomsten van de woningcorporatie cruciaal in de totstandkoming van bereidheid, omdat hier inhoud en proces worden gecombineerd.

De *geëngageerde altruïst* wordt gekenmerkt door een relatief hoog vertrouwen in de instituties en in diens eigen vermogen om informatie te beoordelen en te verwerken. Verder neemt deze huurder een actieve rol aan in de gemeenschap. Deze huurder is betrokken en wil opkomen voor de belangen van anderen. Deze huurder ervaart een hoge mate van zekerheid over de te verwachte effecten van het warmtenet, omdat deze huurder de instituties vertrouwt en informatie goed kan verwerken en beoordelen. Ondanks het feit dat deze huurder inziet dat de komst van het warmtenet positief is, daalt diens bereidheid. Dit komt door de betrokkenheid van deze huurder. Het prosociale karakter van deze huurder leidt ertoe dat deze huurder gevoelig is voor procesmatige gebeurtenissen. De huurder heeft goed door dat de werkwijze van de instituties leidt tot een kloof tussen de bestuurders en de bewoners. Deze huurder vindt dat het proces slecht verloopt, wat een negatief effect heeft op diens bereidheid.

6.3 Reflectie: theorie, relevantie en beperkingen

6.3.1 Reflectie eigen theorie

De gebruikte literatuur om tot het conceptueel model te komen, zijn toereikend gebleken. De geïdentificeerde concepten werden ook aangetoond in de verzamelde empirie. Daarnaast leverde het gebruik van *sense-making* als analytische lens een boeiende invalshoek waarmee het interne proces van individuen gegrepen is. Met behulp van tijdlijninterviews en ‘conceptkaartjes’ is er inzicht verkregen in de ontwikkeling van de bereidheid van sociale huurders over de tijd. Deze methode bleek zeer goed te werken. Het terughalen van herinneringen met behulp van de gebeurteniskaarten leidde tot veel rijke data. Daarnaast waren de interviews voldoende flexibel zodat deelnemers zelf nog ervaringen, gebeurtenissen of factoren die van invloed waren konden aanvullen.

Verder is gedurende het onderzoek duidelijk geworden dat interviews een samenwerking zijn tussen deelnemer en onderzoeker. Dit houdt ook in dat beiden elkaar beïnvloeden. Enerzijds heeft de manier van onderzoek doen invloed op het onderzoek. In dit onderzoek hebben het gebruik van een tijdlijn en conceptkaartjes erg geholpen om de herinneringen van bewoners te reconstrueren en gedachten onder woorden te brengen. Zo vonden bewoners het prettig dat ze via kaartjes hun gevoelens konden duiden. Deze instrumenten kunnen daarentegen ook onbewust een sturende werking hebben gehad.

6.3.2 Wetenschappelijke relevantie

Dit onderzoek breidt de literatuur uit met een nieuwe benadering van bereidheid. Hiermee bouwt het onderzoek voort op eerdere de bevindingen van Kluskens et al. (2024) die suggereren dat bereidheid

een voortdurend proces is. Ten eerste toont dit onderzoek aan dat de bereidheid van zeven sociale huurders is veranderd over de tijd en dat de bereidheid van vijf bewoners is beïnvloed over de tijd. Dit laat zien dat de bereidheid van sociale huurders inderdaad een voortdurend proces is. Een bevinding die zonder processuele benadering was dit niet aan het licht gekomen. Hoewel bereidheid in veel literatuur als ‘statisch’ wordt gezien, geeft deze processuele benadering inzicht in de onderliggende dynamieken van bereidheid. Ten tweede laat dit onderzoek zien dat de ontwikkeling van de bereidheid verschilt tussen sociale huurders. Hierbij wordt duidelijk dat iemands ‘beginpositie’ cruciaal is voor het verdere proces van *sense-making*. Ten derde wordt duidelijk dat er drie mechanismen van *sense-making* te onderscheiden zijn waarbij elk proces van *sense-making* leidt tot andere uitkomsten.

Dit onderzoek is uitgevoerd met behulp van relevante literatuur over de bereidheid van sociale huurders ten aanzien van duurzame energieprojecten. Deze literatuur is relevant gebleken gedurende het onderzoek, want alle op voorhand opgestelde concepten kwamen terug in de empirie. Opvallend is dat Hauge et al. (2013) en Blomsterberg en Pedersen (2015) het samenspel tussen bewoners en instituties onderzoeken en hierbij het belang van een goede werkwijze benadrukken, maar dit niet onderzoeken vanuit een processuele ontologie. Dit onderzoek doet daarin een stap verder en toont aan hoe het verloop van werkwijzen van invloed kan zijn op de ontwikkeling van bereidheid.

Daarnaast ziet de geraadpleegde literatuur de factoren die van invloed zijn allemaal vanaf hetzelfde ‘niveau’. De uitkomsten van dit onderzoek tonen echter ook aan dat sommige concepten op een ander ‘niveau’ een rol spelen. Zo suggereren Jansma et al. (2020) en DellaValle et al. (2018) dat vertrouwen van invloed is op de bereidheid van sociale huurders. Dit onderzoek onderstreept deze bevindingen, maar laat zien dat vertrouwen dient als een soort ‘voorwaarde’. Hiermee treedt vertrouwen op voordat andere factoren van invloed zijn op de bereidheid van sociale huurders.

6.3.3 Maatschappelijke relevantie

De uitkomsten van dit onderzoek hebben maatschappelijke implicaties. Duidelijk wordt dat er drie patronen van *sense-making* te onderscheiden zijn. De gevoeligheid voor gebeurtenissen en factoren is bij elke groep anders, waardoor ook de bereidheid zich anders ontwikkelt. Hiermee wordt benadrukt dat er ook geen ‘one-size-fits-all’ manier is om bereidheid te realiseren. Desalniettemin zijn er drie verschillende patronen van *sense-making*, waarop kan worden ingespeeld in het creëren van bereidheid. Het model kan worden gebruikt om de huidige praktijken om bereidheid te realiseren te diversifiëren. Door in te spelen op deze verschillende patronen, kunnen instituties beleid maken wat beter aansluit op het ‘type’ sociale huurder. Zo is de *vastberaden individualist* vooral gevoelig voor inhoudelijke informatie. Hierdoor is het verstandig om bij deze huurders in te zetten op inhoudelijke informatie waarbij de financiële en niet-financiële gevolgen van het warmtenet en de renovatie zichtbaar worden. Daarnaast toont dit onderzoek aan dat deze huurder een zeer uitgesproken vertrouwen in de instituties heeft dat niet gemakkelijk meer verandert. Wanneer een *vastberaden individualist* een laag vertrouwen in de instituties heeft, kan dit gedurende de tijdspanne van een dergelijk renovatietraject niet door één

actor worden verbeterd. Hierom kan er een afweging gemaakt worden in hoeverre het zinvol is om hier bij dit type huurder op in te zetten. Het tweede type huurder, de *beïnvloedbare waarnemer*, is gevoelig voor zowel inhoudelijke als procesmatige informatie. Deze huurder heeft weinig vertrouwen in diens eigen beoordelingsvermogen en schat hierdoor informatie van de instituties en van buitenaf op gelijke waarde. Dit resulteert in veel onzekerheid over de verwachte effecten en veel twijfel. Om de bereidheid van dit type huurder te vergroten, zijn bewonersbijeenkomsten cruciaal. Deze bestaan uit een combinatie van inhoudelijke en procesmatige aspecten. Bovendien kunnen bewoners hier vragen stellen, wat een deel van de onzekerheid wegneemt. Tot slot is het derde type huurder, de *geëngageerde altruïst*, voornamelijk gevoelig voor procesmatige gebeurtenissen en informatie. Deze bewoner is het inhoudelijk eens met de plannen voor het warmtenet, maar vindt dat er procesmatig veel kan verbeteren. Deze bewoner doet dit vanuit pro sociaal gedrag om de rest van de gemeenschap beschermen. Instituties kunnen de bereidheid van deze bewoners vergroten door vooral te focussen op het verbeteren van hun werkwijze. Daarnaast zijn deze bewoners zeer betrokken bij de gemeenschap. Deze bewoners zijn niet alleen goed op de hoogte, maar hebben ook invloed in de gemeenschap. Hierom kan het gunstig zijn voor de instituties om met deze bewoners in gesprek te gaan.

Verder draagt dit onderzoek bij aan de verdere verduurzaming van Nederland. Om de Nederlandse klimaatdoelstellingen te halen, zijn er landelijke, sectorbrede afspraken gemaakt. Binnen de sector ‘gebouwde omgeving’ dient de energievoorziening te verduurzamen. Aangezien woningcorporaties veel vastgoed beheren, spelen zij een cruciale rol in het behalen van deze landelijke afspraken. Zij kunnen in één keer veel huishoudens aansluiten op duurzame energie. Bij een dusdanig grote renovatie dient zeventig procent van de bewoners akkoord te gaan met de renovatieplannen (Aedes, z.d.-a). De actualiteiten laten zien dat de bereidheid van bewoners, en daarbij het behalen van de zeventig-procentregel, een bottleneck kan zijn. De bevindingen van dit onderzoek kunnen worden gebruikt om de bereidheid van bewoners te vergroten.

6.3.4 Beperkingen

Hoewel het onderzoek waardevolle inzichten heeft opgedaan, zijn er ook verschillende beperkingen aan het onderzoek. De belangrijkste beperking van dit onderzoek gaat over de methoden. Deze manier van onderzoek is retrospectief, omdat gebeurtenissen uit het verleden worden besproken en bestudeerd. Het retrospectieve karakter vergroot niet alleen de kans op ‘recall bias’, maar maakt het ook niet mogelijk om het daadwerkelijke verloop van het proces te bestuderen. In dit onderzoek zijn alleen de ervaringen van bewoners geëvalueerd. Het was wellicht passender geweest om de ontwikkeling van bereidheid vanuit etnografische methoden te onderzoeken.

Daarnaast kende ook de selectie van deelnemers beperkingen. Zo is de totale groep ‘sociale huurders’ in Puttingen erg verschillend en bestaat er niet één typische sociale huurder. Bij het selecteren van deelnemers was het doel om niet alleen de uitgesproken voor- of tegenstanders van het warmtenet

te spreken, maar juist ook de ‘zwijgende meerderheid’. Om dit te bereiken is er langs de deuren gegaan voor interviews en zijn de inzichten aangevuld met Facebookdata. Desondanks zijn er uiteindelijk slechts twaalf huurders gesproken. Van de deelnemers waren er aan het begin acht mensen bereid om mee te doen, drie waren er onbetwist en één was niet bereid om mee te doen. Opvallend is dat er gedurende het proces in totaal zes huurders (tijdelijk) niet bereid zijn geweest om deel te nemen. Uiteindelijk, ten tijde van de stemming, waren er tien huurders bereid om deel te nemen en twee niet. Bij de stemming voor het warmtenet heeft uiteindelijk meer dan 70% ingestemd met de plannen. Dat betekent dat de groep deelnemers uiteindelijk iets meer bereidheid had ten aanzien van het warmtenet dan de totale populatie sociale huurders. Daarnaast waren niet alle deelnemers in het onderzoek even goed op de hoogte van het project. Zo waren deelnemer twee en zes pas op de hoogte van de komst van het warmtenet toen zij het voorstel van de woningcorporatie ontvingen. Hoewel dit gedurende het onderzoek als een belemmering voelde, is dit ook een waardevolle toevoeging. Niet alle huurders zijn even geïnteresseerd, op de hoogte en betrokken bij dergelijke renovaties. Verder is er geprobeerd om middels de Facebookstudie een beter beeld te schetsen van alle huurders. Hoewel dit een goed beeld schetste van wat er binnen de gemeenschap leefde, werd ook duidelijk dat de berichten en opmerkingen slechts van een kleine groep deelnemers afkomstig was.

6.4 Aanbevelingen

Veel studies benaderen de bereidheid van sociale huurders als een uitkomst (Bal et al., 2021; Blomsterberg & Pedersen, 2015; DellaValle et al., 2018; Hauge et al., 2013; Hoppe, 2012; Jansma et al., 2020; Liu et al., 2023). Als iets wat tot stand komt als er aan randvoorwaarden is voldaan en als de juiste factoren zijn ‘aangezet’. In navolging van Kluskens et al. (2024) neemt dit onderzoek een meer processuele benadering. Deze benadering laat zien dat de bereidheid van sociale huurders verandert over tijd. Het onderzoeken van bereidheid is dus altijd een ‘momentopname’ en kan vergroten of verminderen onder invloed van gebeurtenissen of factoren. Wanneer er slechts een ‘momentopname’ was gemaakt, had dit onderzoek hele andere uitkomsten gehad. Zo blijkt dat zes huurders op een gegeven moment niet bereid waren om in te stemmen met de plannen van de woningcorporatie, terwijl er uiteindelijk slechts twee niet bereid waren. Daarnaast blijkt dat de bereidheid zich niet bij elke huurder op eenzelfde manier ontwikkelt. Zo zijn er drie typen huurders ontdekt, met elk een eigen proces van *sense-making*. Duidelijk wordt dat elk ‘type huurder’ baat heeft bij een andere benadering om de bereidheid te vergroten. Sommige bewoners hebben behoefte aan inhoudelijke informatie terwijl andere juist beïnvloed worden door het proces. Ten eerste laat dit onderzoek zien dat het waardevol is om een processuele benadering te nemen, want dit leidt tot nieuwe inzichten. Hiermee wordt de bereidheid van sociale huurders, wat voorheen werd gezien als een statisch ‘gegeven’, uitpakket en worden de onderliggende dynamieken zichtbaar. Onderwerpen die gekenmerkt worden door een doorgaand proces zijn geschikt om vanuit deze bril te onderzoeken, zoals bijvoorbeeld gebiedsinrichtingen. Ten tweede laat het onderzoek zien dat het

proces van *sense-making* wordt gekenmerkt door drie zaken, waaronder het vertrouwen van een huurder in diens eigen beoordelingsvermogen van informatie. Dit suggereert het opleidingsniveau van bewoners wellicht ook van invloed is op de ontwikkeling van bereidheid. Dit kan mogelijk verder worden onderzocht in vervolgonderzoek. Ten derde is het conceptueel waardevol om in andere contexten te onderzoeken. Er zijn uiteraard meer trajecten waarbij bewoners en instituties elkaar kruisen. Het is aannemelijk dat de patronen van *sense-making* die zichtbaar zijn bij de *vastberaden individualist*, *beïnvloedbare waarnemer* en *geëngageerde altruïst* vaker tot uiting komen in het samenspel tussen burger en overheid. Het is dan ook interessant om deze typologie, en onderliggende mechanismen, in andere setting of bij andere onderwerpen verder te onderzoeken en te toetsen. Met deze aanbevelingen voor vervolgonderzoek kan de reeds geopende '*black box*' verder worden uitgepakt.

Referenties

- Aedes. (2019). *Aedes-agenda 2020-2023: Wonen in Nederland, dat doen we samen*. <https://aedes.nl/media/document/aedes-agenda-2020-2023>
- Aedes. (z.d.-a). *De 70 procent-regeling*. Geraadpleegd op 8 maart, van <https://aedes.nl/verduurzaming/de-70-procent-regeling>
- Aedes. (z.d.-b). *Wat betekent het Klimaatakkoord voor corporaties*. van <https://aedes.nl/verduurzaming/wat-betekent-het-klimaatakkoord-voor-corporaties>
- Anney, V. N. (2014). Ensuring the Quality of the Findings of Qualitative Research: Looking at Trustworthiness Criteria. *Journal of Emerging Trends in Educational Research and Policy Studies*, 5(2), 272-281.
- Bal, M., Stok, M., Van Hemel, C., & De Wit, J. B. F. (2021). Including Social Housing Residents in the Energy Transition: A Mixed-Method Case Study on Residents' Beliefs, Attitudes, and Motivation Toward Sustainable Energy Use in a Zero-Energy Building Renovation in the Netherlands. *Frontiers in Sustainable Cities*, 3. <https://doi.org/10.3389/frsc.2021.656781>
- Blomsterberg, Å., & Pedersen, E. (2015). Tenants Acceptance or Rejection of Major Energy Renovation of Block of Flats – IEA Annex 56. *Energy Procedia*, 78, 2346-2351. <https://doi.org/10.1016/j.egypro.2015.11.396>
- Boedeltje, M., & De Graaf, L. (2004). Draagvlak nader bekeken: Een verkenning van het begrip draagvlak binnen interactief beleid op lokaal niveau vanuit een normatief en instrumenteel perspectief
- Boeije, H., & Bleijenbergh, I. (2019). *Analyseren in Kwalitatief Onderzoek* (3e druk). Boom uitgevers Amsterdam.
- Bowen, G. A. (2006). Grounded Theory and Sensitizing Concepts. *International Journal of Qualitative Methods*, 5(3). <https://doi.org/https://doi.org/10.1177/160940690600500304>
- Brown, A. D., Colville, I., & Pye, A. (2014). Making Sense of Sensemaking in Organization Studies. *Organization Studies*, 36(2), 265-277. <https://doi.org/10.1177/0170840614559259>
- Centraal Bureau voor Statistiek. (2024). *Voorraad woningen; eigendom, type verhuurder, bewoning, regio* (Gewijzigd op 22 maart 2024) [Data set]. <https://www.cbs.nl/nl-nl/cijfers/detail/82900NED>
- Cloin, C. (2024, 26 april). Nu commerciële partijen worden geweerd, durft het Nijmeegse Dukenburg de overstap op het warmtenet aan. <https://www.trouw.nl/duurzaamheid-economie/nu-commerciële-partijen-worden-geweerd-durft-het-nijmeegse-dukenburg-de-overstap-op-het-warmtenet-aan~b7855ee7/>
- Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2018). *Qualitative inquiry & research design : choosing among five approaches* (Fourth edition, international student edition.). SAGE Publications.
- Dawson, P., & Sykes, C. (2018). Concepts of Time and Temporality in the Storytelling and Sensemaking Literatures: A Review and Critique. *International Journal of Management Reviews*, 21(1), 97-114. <https://doi.org/10.1111/ijmr.12178>
- Della Porta, D., & Keating, M. (2008). How many approaches in the social sciences? An epistemological introduction. *Approaches and Methodologies in the Social Sciences: A Pluralist Perspective*, 19-39. <https://doi.org/10.1017/CBO9780511801938.003>
- DellaValle, N., Bisello, A., & Balest, J. (2018). In search of behavioural and social levers for effective social housing retrofit programs. *Energy and Buildings*, 172, 517-524. <https://doi.org/10.1016/j.enbuild.2018.05.002>
- Evers, J. C. (2015). *Kwalitatief interviewen: kunst én kunde* (Tweede druk). Boom Lemma uitgevers.
- Franceschinis, C., Thiene, M., Scarpa, R., Rose, J., Moretto, M., & Cavalli, R. (2017). Adoption of renewable heating systems: An empirical test of the diffusion of innovation theory. *Energy*, 125, 313-326. <https://doi.org/10.1016/j.energy.2017.02.060>
- Franke, M., & Nadler, C. (2019). Energy efficiency in the German residential housing market: Its influence on tenants and owners. *Energy Policy*, 128, 879-890. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.enpol.2019.01.052>
- Gelders Energieakkoord. (2023, 27 juli). *Wijk Hengstdal (Nijmegen): onvoldoende draagvlak voor warmtenet*. van <https://www.geldersenergieakkoord.nl/actueel/wijk-hengstdal-nijmegen-onvoldoende-draagvlak-voor-warmtenet>

- Gemeente Nijmegen. (2022). Wijkwarmteplan: Zwanenveld en Lankforst-Noord. <https://nijmegen.bestuurlijkeinformatie.nl/Document/View/1554b32a-59ea-4b61-850d-3f23b89a4615>
- Gemeente Nijmegen. (2023a, 22 december). *Nieuwsbrief Aardgasvrij (nr. 24 - december 2023)* <https://us15.campaign-archive.com/?u=6a1eaadc51610c900504705c1&id=674de3723d>
- Gemeente Nijmegen. (2023b). *Participatie- en communicatieplan warmtenet Zwanenveld en Lankforst-Noord*. <https://nijmegen.bestuurlijkeinformatie.nl/Agenda/Document/4ec3b438-d43c-47c0-8c22-63e8e9ac8e4c?documentId=028dc16f-7a9e-4eb3-92b5-00360841f707&agendaItemId=c8b7e214-9fc3-496f-a083-be37fb4854b0#>
- Gemeente Nijmegen. (2023c). Stand van zaken rolneming gemeente publiek integraal warmtebedrijf. *Gemeenteraad Nijmegen* Agendapunt 3.4, B&W Besluitenlijst en besluiten dinsdag 6 juni 2023. <https://nijmegen.bestuurlijkeinformatie.nl/Agenda/Document/2c1f7a6a-3013-48a1-9537-06f51241aa6d?documentId=ba76f26f-473d-45ff-af2a-918484e3f04d&agendaItemId=72b0e8e4-db1f-49d2-a891-122f700569f6>
- Gemeenteraad Nijmegen. (2023). Raadsvoorstel Afronding verkenning Proeftuin aardgasvrij Dukenburg en vervolg. *Gemeenteraad Nijmegen*, Agendapunt 7.1, Besluitronde (raadsvergadering) woensdag 8 maart 2023. <https://nijmegen.bestuurlijkeinformatie.nl/Agenda/Document/ed8ab0da-142a-4e79-94aa-d8c40f34ce69?documentId=2aa8e2dd-b31d-49bc-b9c1-e8f16788e170&agendaItemId=837a59e7-d04d-48a4-b416-3c3d707af294>
- Gephart, R. P. (1973). The textual approach: Risk and blame in disaster sensemaking. *Academy of Management Journal*, 36(6), 1465-1514. <https://doi.org/https://doi.org/10.2307/256819>
- Gray, D. E. (2009). *Doing research in the real world* (2e editie). Sage.
- Guest, G., Namey, E. E., & Mitchell, M. L. (2013). *Collecting Qualitative Data: A Field Manual for Applied Research*. <https://doi.org/10.4135/9781506374680>
- Hauge, A. L., Thomsen, J., & Löfström, E. (2013). How to get residents/owners in housing cooperatives to agree on sustainable renovation. *Energy Efficiency*, 62(2), 315-328. <https://doi.org/10.1007/s12053-012-9175-5>
- Hope, L., Mullis, R., & Gabbert, F. (2013). Who? What? When? Using a timeline technique to facilitate recall of a complex event. *Journal of Applied Research in Memory and Cognition*, 2(1), 20-24. <https://doi.org/10.1016/j.jarmac.2013.01.002>
- Hoppe, T. (2012). Adoption of innovative energy systems in social housing: Lessons from eight large-scale renovation projects in The Netherlands. *Energy Policy*, 51, 791-801. <https://doi.org/10.1016/j.enpol.2012.09.026>
- Huisman, C. (2024, 15 maart). Amsterdamse corporaties stoppen met aansluiten op warmtenet zolang huurder dan meer moet betalen. *De Volkskrant*. <https://www.volkskrant.nl/binnenland/amsterdamse-corporaties-stoppen-met-aansluiten-op-warmtenet-zolang-huurder-dan-meer-moet-betalen~b8021571/?referrer=https://www.google.com/>
- IPCC. (2014). *Climate Change 2014: Synthesis Report. Contribution of Working Groups I, II and III to the Fifth Assessment Report of the Intergovernmental Panel on Climate Change* IPCC.
- Jansma, S. R., Gosselt, J. F., & De Jong, M. D. T. (2020). Kissing natural gas goodbye? Homeowner versus tenant perceptions of the transition towards sustainable heat in the Netherlands. *Energy Research & Social Science*, 69. <https://doi.org/10.1016/j.erss.2020.101694>
- Kluskens, N., Alkemade, F., & Höffken, J. (2024). Beyond a checklist for acceptance: understanding the dynamic process of community acceptance. *Sustainability Science*. <https://doi.org/10.1007/s11625-024-01468-8>
- Korstjens, I., & Moser, A. (2018). Series: Practical guidance to qualitative research. Part 4: Trustworthiness and publishing. *Europeana Journal of General Practice*, 24(1), 120-124. <https://doi.org/10.1080/13814788.2017.1375092>
- Kuijpers, C. (2018). *Bijdrage aan proeftuin aardgasvrije wijken, covenant, vervolg proces en openbaarmaking aanvragen* [Brief, 2 november; kenmerk 2018-0000853963]. <https://online.ibabs.eu/ibabsapi/publicdownload.aspx?site=Nijmegen&id=69fe8c3d-8c31-4cb3-8c74-603d2a4a4ee2>

- Liu, X., Yang, D., Arentze, T., & Wienders, T. (2023). The willingness of social housing tenants to participate in natural gas-free heating systems project: Insights from a stated choice experiment in the Netherlands. *Applied Energy*, 350. <https://doi.org/10.1016/j.apenergy.2023.121706>
- Maitlis, S., & Christianson, M. (2014). Sensemaking in Organizations: Taking Stock and Moving Forward. *The Academy of Management Annals*, 8(1), 57-125. <https://doi.org/10.5465/19416520.2014.873177>
- Ministerie van Economische Zaken en Klimaat. (2019a). *Integraal Energie- en Klimaatplan*. <https://open.overheid.nl/documenten/ronl-d5298e21-e4c7-476d-822c-d713cb38a71e/pdf>
- Ministerie van Economische Zaken en Klimaat. (2019b). Klimaatakkoord. *Ministerie van Economische Zaken en Klimaat*, <https://www.klimaatakkoord.nl/klimaatakkoord/documenten/publicaties/2019/06/28/klimaatakkoord>
- Philips, Y. (2012). Landlords versus tenants: Information asymmetry and mismatched preferences for home energy efficiency. *Energy Policy*, 45, 112-121. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.enpol.2012.01.067>
- Portaal, Talis, Woonwaarts, Firan B.V., Gemeente Nijmegen, & ARN. (2023). Intentieovereenkomst: "Project warmte voor Dukenburg". *Gemeente Nijmegen*. https://www.nijmegen.nl/fileadmin/bestanden/aardgasvrij/Bijlage_1_Intentieovereenkomst.pdf
- Potman, H. P. (1998). *Acceptatie van beleid: Onderzoek naar de Wet geluidshinder ter verkenning van een bestuurskundig begrip* [Proefschrift, Katholieke Universiteit]. Radboud repository. Radboud. <https://hdl.handle.net/2066/113633>
- Programma Aardgasvrije Wijken. (z.d.). *Dukenburg, Nijmegen*. Geraadpleegd op 10 maart 2024, van <https://www.aardgasvrijewijken.nl/proeftuinen+op+de+kaart/dukenburg+nijmegen/default.aspx>
- Pruijssen, K. W. (2021). *Gasloos wonen: peiling bewoners Zwanenveld en Lankforst-Noord: Bekendheid, houding en ervaringen*. <https://app4.nijmegen.nl/rapporten/Peiling%20Zwanenveld%20Gasloos%20Wonen.pdf>
- Renault, E. (2016). Critical Theory and Processual Social Ontology. *Journal of Social Ontology*, 2(1), 17-32. <https://doi.org/10.1515/jso-2015-0013>
- Rijksoverheid. (2019). *Klimaatakkoord*. <https://www.klimaatakkoord.nl/documenten/publicaties/2019/06/28/klimaatakkoord>
- Rijksoverheid. (z.d.-a). *Kom ik in aanmerking voor een sociale huurwoning van een woningcorporatie?* van <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/huurwoning-zoeken/vraag-en-antwoord/wanneer-kom-ik-in-aanmerking-voor-een-sociale-huurwoning>
- Rijksoverheid. (z.d.-b). *Plan kabinet: Meer huizen en gebouwen aansluiten op collectieve warmte*. Geraadpleegd op 17 april, van [https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/energie-thuis/plan-kabinet-meer-huizen-en-gebouwen-aansluiten-op-collectieve-warmte#:~:text=De%20Wet%20collectieve%20warmte%20\(Wcw,Wcw%20vervangt%20de%20huidige%20Warmtewet.](https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/energie-thuis/plan-kabinet-meer-huizen-en-gebouwen-aansluiten-op-collectieve-warmte#:~:text=De%20Wet%20collectieve%20warmte%20(Wcw,Wcw%20vervangt%20de%20huidige%20Warmtewet.)
- Rijksoverheid. (z.d.-c). *Wat zijn mijn rechten bij renovatie van mijn huurwoning?* van <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/woning-huren/vraag-en-antwoord/wat-zijn-mijn-rechten-bij-renovatie-van-mijn-huurwoning#:~:text=Uw%20verhuurder%20mag%20niet%20zo,minimaal%2070%25%20van%20de%20huurders.>
- Russmann, U. (2022). Designing qualitative research for working with facebook data. In *The SAGE Handbook of Qualitative Research Design* (Vol. 2, pp. 851-868). SAGE Publications Ltd. <https://doi.org/https://doi.org/10.4135/9781529770278>
- Sandberg, J., & Tsoukas, H. (2015). Making sense of the sensemaking perspective: Its constituents, limitations, and opportunities for further development. *Journal of Organizational Behavior*, 36(S1), S6-S32. <https://doi.org/10.1002/job.1937>
- Schwartz-Shea, P., & Yanow, D. (2011). *Interpretive Research Design: Concepts and Processes* (1st). Routledge. <https://doi.org/10.4324/9780203854907>
- Segreto, M., Principe, L., Desormeaux, A., Torre, M., Tomassetti, L., Tratzi, P., Paolini, V., & Petracchini, F. (2020). Trends in Social Acceptance of Renewable Energy Across Europe-A

- Literature Review. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(24). <https://doi.org/10.3390/ijerph17249161>
- Suijkerbuijk, M. (2024). Onrust om warmtenet in Dukenburg: ‘Alsof het door de strot wordt geduwd’. *De Gelderlander*. <https://www.gelderlander.nl/nijmegen/onrust-om-warmtenet-in-dukenburg-alsof-het-door-de-strot-wordt-geduwd~a8ec8d9bc/>
- Thompson, J. (2022). A guide to abductive thematic analysis. *The Qualitative Report*, 27(5), 1410-1421. <https://doi.org/10.46743/2160-3715/2022.5340>
- Tiekstra, J. (2024, 20 maart). Gemiddeld 729 euro over hebben voor aansluiting warmtenet. *Binnenlands Bestuur*. <https://www.binnenlandsbestuur.nl/ruimte-en-milieu/vertrouwen-vergroot-de-betaalbereidheid-warmtenet>
- van der Vaart, W., & Glasner, T. (2007). Applying a timeline as a recall aid in a telephone survey: A record check study. *Applied Cognitive Psychology*, 21(2), 227-238. <https://doi.org/10.1002/acp.1338>
- Van Thiel, S. (2014). *Research Methods in Public Administration and Public Management* (1st). Routledge. <https://doi.org/10.4324/9780203078525>
- Weick, K. E. (1995). *Sensemaking in Organizations* (Vol. 3). Sage Publications. https://books.google.nl/books?id=nz1RT-xskeoC&pg=PA63&hl=nl&source=gbs_toc_r&cad=2#v=onepage&q&f=false
- Whitehead, A. N. (1981). *A key to Whitehead's Process and Reality*. University of Chicago Press.
- Wibeck, V., & Linnér, B.-O. (2021). Sense-making Analysis: A Framework for Multi-Strategy and Cross-Country Research. *International Journal of Qualitative Methods*, 20. <https://doi.org/10.1177/1609406921998907>
- Williams, M., & Moser, T. (2019). The Art of Coding and Thematic Exploration in Qualitative Research. *International Management Review*, 15(1), 45-55.

7. Bijlagen

7.1 Bijlage 1 – Interviewguide

0. Praktische informatie	
Kennismaking Mijn naam is Quirine, ik kom uit Nijmegen en ben opgegroeid in Nijmegen West. Studeer aan de Radboud Universiteit en ben bezig met het laatste onderdeel van mijn opleiding, de masterscriptie.	
Doel onderzoek en uitleg interview Voor de afronding van mijn master Bestuurskunde ben ik bezig met mijn scriptie. In mijn scriptie doe ik onderzoek naar de bereidheid van sociale huurders voor de komst van een warmtenet. In dit onderzoek kijk ik naar de aanleg van het warmtenet in Puttingen. In het specifiek kijk ik hoe de bereidheid van sociale huurders tot stand is gekomen en hoe dit wordt beïnvloed door bepaalde zaken. Het is heel erg fijn dat ik u vandaag kan spreken - U bent namelijk de expert. Ik ben erg nieuwsgierig naar uw ervaringen.	
Vrijwillige deelname Deelname aan dit gesprek is vrijwillig en u mag op elk moment stoppen als u dat wil.	
Uitleg anonimiteit en beveiligde dataopslag Dit gesprek is anoniem en uw gegevens worden hierna ook geanonimiseerd. Dat betekent dat de uitkomsten niet aan u gekoppeld kunnen worden.	
Audio-opname Het gesprek wordt opgenomen, zodat ik het naderhand kan terugluisteren en bestuderen. De geluidsopname wordt nadat het gesprek is uitgetypt en geanonimiseerd, verwijderd.	
1. Algemeen	
Korte introductie	

Dit interview begint met een paar algemene vragen en daarna gaan we wat specifieker in op bepaalde evenementen en gebeurtenissen aan de hand van een tijdlijn. Mag ik 'je' zeggen ipv 'u'?	
1.1 Kun je jezelf voorstellen?	
<ul style="list-style-type: none"> ○ Wie ben je? ○ Hoe oud ben je? ○ Werk je momenteel? ○ In welk complex woon je? En, hoelang woon je hier al? ○ Ben je betrokken bij de wijk? En bij het complex? ○ Wat is je mening over duurzaamheid? 	
1.2 In hoeverre heb je te maken met de aanleg van het warmtenet?	
<ul style="list-style-type: none"> ○ Hoe merk je dat dan? ○ Moet je aanpassingen doen aan je huis? 	
1.3 Hoe heb je het proces rondom de aanleg van het warmtenet ervaren?	
<ul style="list-style-type: none"> ○ Heeft het proces je weleens geraakt? ○ Hoe kwam dat dan? 	
1.4 Was u bereid om deel te nemen aan het warmtenet aan het begin van het project?	
<ul style="list-style-type: none"> ○ Waarom wel/waarom niet? ○ Hoe vonden mensen in je omgeving dit? 	
1.5 Bent u momenteel bereid om deel te nemen aan het warmtenet?	
<ul style="list-style-type: none"> ○ Waarom wel/niet? ○ Waardoor is dit veranderd? ○ Hoe vinden mensen in je omgeving dit nu? 	
2. Per evenement (in totaal vijf minimaal keer)	
2.1 Hoe herinner je je dit moment?	
<ul style="list-style-type: none"> ○ Kan je je dit moment herinneren? ○ Hoe heb je dit destijds te horen gekregen? ○ Kan je mij vertellen wat hier precies gebeurde? 	
2.2 Hoe heeft u dit moment ervaren?	
<ul style="list-style-type: none"> ○ Hoe vond je dat moment? ○ Wat vond je er positief aan? Wat vond je er negatief aan? ○ Hoe reageerde de omgeving op dit moment? 	
2.3 Had dit invloed op de manier waarop je tegen het warmtenet aankeek?	
<ul style="list-style-type: none"> ○ Werd je bereidheid om in te stemmen met het warmtenet vergroot of verkleind? 	

<ul style="list-style-type: none"> ○ Hoe kwam dit denk je? 	
<p>2.4 Speelde sommige van deze factoren hierbij een rol en zo ja, welke? (uitgeknipte symbolen voor externe prikkels, intrinsieke prikkels, sociale omgeving en procesverloop)</p>	
<p>Je mag ze allemaal kiezen, maar ook een paar. Hoe dichterbij je ze bij de tijdlijn legt, hoe belangrijker je ze vindt.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Welke speelde de grootste rol ○ Hoe kwam dat? ○ Waaraan merkte je dat? <p><u>Extrinsieke prikkels</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Had je overlast van deze gebeurtenis? Hoe uitte zich dit? ○ Hoe zou deze gebeurtenis invloed op jou of jouw situatie hebben? Financieel of niet financieel? ○ Zou je hier voordeel van ondervinden? Of zou het voor nadelen zorgen? <p><u>Intrinsieke prikkels</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Had je destijds al een mening over duurzaamheid? ○ Wat deed deze gebeurtenis met jouw ideeën over duurzaamheid? ○ Zorgde deze gebeurtenis voor emoties bij jou? <p><u>Sociale context</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Wat vond je omgeving van de gebeurtenis? ○ Welke mensen of groepen reken je tot je sociale context? En verschilde de reactie per groep of mens? ○ Hoe kwam je erachter wat je omgeving er van vond? ○ Wat deed dat met jou? ○ Deed dit iets met jouw vertrouwen in de gemeente, de warmteleverancier of de woningcorporatie? En zo ja, hoe? <p><u>Procesverloop</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Hoe vond je dat het proces verliep? ○ Hoe vond je het tijdspad? Duurde het te lang of ging het te snel? ○ Was de communicatie vanuit de gemeente duidelijk? ○ Was de communicatie vanuit de woningcorporatie duidelijk? ○ Kon je de informatie goed begrijpen? ○ Was de onderlinge relatie met de betrokken partijen goed? Kan je dit verder toelichten? 	
<p>3. Afsluiting</p>	
<p>Recap</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Terugkijkend op dit gesprek, kan je je nog steeds in de tijdlijn herkennen? ○ Denk je dat je bereidheid is veranderd over tijd/gedurende het proces? ○ Wat is denk je het moment dat het meeste invloed heeft gehad op jouw bereidheid? 	

<p>Vragenronde</p> <p>Heb je zelf nog vragen of opmerkingen? En zijn er nog dingen die ik ben vergeten, maar die je nog zou willen meegeven?</p>	
<p>Afsluiting</p> <p>Heel erg bedankt voor je tijd en medewerking.</p> <p>Ken je nog mensen die zouden willen meehelpen aan dit onderzoek?</p>	
<p>Vervolgstappen</p> <p>Na dit interview schrijf ik alles uit. Daarna verwijder ik de opname. Alle schriftelijke interviews zal ik gaan analyseren om uiteindelijk de hoofdvraag te beantwoorden.</p>	
<p>Afscheid</p> <p>Nogmaals dank en tot ziens!</p>	

7.2 Bijlage 2 – Informed consent fomulier

Beste,

U bent uitgenodigd om mee te doen aan een onderzoek voor mijn masteropleiding Bestuurskunde aan de Radboud Universiteit. Voordat u beslist of u mee wilt doen, krijgt u een uitleg over het onderzoek.

Waarover gaat het onderzoek?

Kort geleden zijn de plannen voor de aanleg van het warmtenet goedgekeurd. De bewoners van de woningcorporaties hebben ingestemd met de plannen. Ik wil onderzoeken hoe de bereidheid voor het warmtenet tot stand is gekomen en hoe deze is veranderd over de tijd. Hiervoor interview ik één iemand van de gemeente om een tijdslijn te maken van het hele proces. Daarnaast interview ik meerdere bewoners over hun ervaringen. Dit onderzoek geeft meer kennis over de werking van bereidheid en geeft praktische tips voor soortgelijke projecten. Als u toestemming heeft, dan wordt er een geluidsopname gemaakt. Het interview duurt ongeveer een uur.

Vrijwillig

U beslist zelf of u deelneemt aan dit onderzoek. Uw deelname is vrijwillig. U mag altijd nee zeggen. U hoeft tijdens het interview geen vragen te beantwoorden waar u liever geen antwoord op geeft en u mag op elk moment tijdens het onderzoek uw deelname aan het onderzoek stopzetten. Ook kunt u tijdens het interview aangeven dat u wel iets wilt zeggen, maar dat u niet wilt dat die informatie voor het onderzoek wordt gebruikt. Dan zal ik de opname tijdelijk stopzetten.

Vertrouwelijk en anoniem

Uw deelname is vertrouwelijk. De verzamelde gegevens worden anoniem gemaakt en alleen voor dit onderzoek gebruikt. Dingen die u zegt zijn niet naar u terug te leiden. Alle onderzoeksdata worden bewaard op een beveiligde server van de Radboud Universiteit (*RIS for students*) volgens het protocol voor beveiligd databeheer, deze zijn **niet openbaar** toegankelijk. Dit protocol is in lijn met de Algemene Verordening Persoonsgegevens (AVG). De masterscriptie zal na afronding geplaatst worden in het Radboud Universiteit Educational Repository. Dit is een **openbaar** digitaal archief dat door de Universiteitsbibliotheek wordt beheerd.

Toestemmingsverklaring

Als u aan dit onderzoek wilt meedoen, vraag ik u deze verklaring te ondertekenen. Door schriftelijke toestemming, geeft u aan de informatie van dit formulier te hebben begrepen en dat u instemt met deelname aan het onderzoek.

Heeft u nog vragen over het onderzoek?

Als u meer informatie over het onderzoek wil of over het bewaren van de onderzoeksgegevens, dan kunt u contact opnemen met de student of de stage/scriptiebegeleider:

Quirine Ganzeboom
Student Bestuurskunde
E-mailadres: quirine.ganzeboom@ru.nl

dr. Hanna Carlsson
Onderzoeker en docent Bestuurskunde
E-mailadres: hanna.carlsson@ru.nl

Toestemming

Ik heb uitleg gekregen over het doel van het onderzoek. Ik heb vragen mogen stellen over het onderzoek. Ik neem vrijwillig aan het onderzoek deel. Ik begrijp dat ik op elk moment tijdens het onderzoek mag stoppen als ik dat wil. Ik begrijp dat er een geluidsopname zal worden gemaakt, hoe de gegevens van het onderzoek bewaard zullen worden en waarvoor ze gebruikt zullen worden. Ik stem in met deelname aan het onderzoek zoals beschreven in bovenstaand informatiedocument.

Naam participant:

Datum:

Handtekening:

Naam onderzoeker verantwoordelijk voor het interview: Quirine Ganzeboom

Datum:

Handtekening:

7.3 Bijlage 3 – Data management plan

Algemene informatie

Dit Data Management Plan (DMP) is geschreven voor de masterscriptie van Quirine Ganzeboom. De scriptie is het laatste onderdeel van de masteropleiding Bestuurskunde, specialisatie Beleidsadvisering. In dit onderzoek wordt de bereidheid van sociale huurders onderzocht. De veronderstelling is dat de bereidheid van bewoners kan worden gezien als een proces dat verandert over tijd. Om dit te onderzoeken worden meerdere, openbare documenten over het project geraadpleegd. Daarnaast wordt er zelf data verzameld. Allereerst worden de berichten van een relevante Facebookgroep verzameld. Daarnaast worden er interviews afgenomen. Eén interview vindt plaats met een afgevaardigde van de gemeente. Dit interview dient om meer inzicht te krijgen in het verloop van het gehele verduurzamingsproces. De andere interviews met de bewoners dienen om inzicht te krijgen in de totstandkoming van bereidheid. Hierbij wordt er middels een ‘tijdlijn’ een reconstructie gemaakt van de ervaringen van bewoners gedurende proces.

Betrokken onderzoekers en rollen gedurende proces

Opstellen en aanpassen DMP

De onderzoeker, Quirine Ganzeboom, is verantwoordelijk voor het opstellen van dit DMP. Het DMP is opgesteld volgens de richtlijnen van de universiteit en is bovendien in lijn met de Nederlandse Algemene Verordening Persoonsgegevens (AVG). De scriptiebegeleider vanuit de Radboud Universiteit, dr. Hanna Carlsson, geeft feedback op het DMP, zodat de onderzoeker deze gedurende het onderzoeksproces kan optimaliseren.

Dataverzameling en data-analyse

De onderzoeker is verantwoordelijk voor de dataverzameling en data-analyse. Dit zal verlopen volgens het DMP. De verzamelde data worden online opgeslagen in de beveiligde online omgeving *RIS for students*. Deze verzamelde, ‘ruwe’ data zijn alleen in te zien door de onderzoeker en de begeleidend docent.

Data-opslag gedurende het onderzoek

De onderzoeker is verantwoordelijk voor het bewaren van de data gedurende het onderzoek. De verzamelde gegevens worden gedurende het onderzoek bewaard binnen de beveiligde online omgeving *RIS for students*. De bewerkte data zijn alleen in te zien door de onderzoeker en scriptiebegeleider.

Lange termijn archief data en delen van data na het project

De geanonimiseerde gegevens worden volgens de wettelijke bewaartermijn van zeven jaar bewaard in de beveiligde omgeving. Relevante zaken uit de dataverzameling worden meegenomen in de analyse van het onderzoek en mogelijk verwerkt tot citaten of parafrases in de eindtekst van de scriptie. Hierbij

wordt er altijd rekening gehouden met het feit dat de informatie niet terug te herleiden is tot een specifiek persoon. Als de scriptie is afgerond, wordt deze gedeeld met de betrokken deelnemers en wordt deze geüpload in de Radboud Thesis Repository. Ook de geanalyseerde data wordt geüpload in de online omgeving van *RIS for students* en is alleen toegankelijk voor de onderzoeker en scriptiebegeleider.

Controle DMP

Dit DMP is gecontroleerd door scriptiebegeleider dr. Hanna Carlsson. Op basis van suggesties is het DMP aangescherpt en verbeterd.

Dataverzameling

Hergebruik bestaande data

Gedurende dit onderzoek wordt er gebruik gemaakt van reeks gepubliceerde onderzoeken, openbare overheidsdocumenten en statistische gegevens. De wetenschappelijke literatuur is verzameld via Google Scholar en RuQuest. Deze bronnen zijn toegankelijk voor onderzoekers die gelieerd zijn aan een universiteit. De nieuwsartikelen die zijn gebruikt zijn te vinden via Google. Voor sommige nieuwsartikelen is een betaald account nodig, deze zijn verkregen via NexisUni. De openbare documenten zijn verkregen via Google of de website over de aanleg van het warmtenet. Verder zijn er statistische gegevens van het CBS gebruikt. In de literatuurlijst is aangegeven op welk moment deze data is opgevraagd.

Genereren van nieuwe data: wijze van dataverzameling en inhoud data

Er wordt op twee verschillende manieren data verzameld in dit onderzoek. Allereerst worden er Facebook-berichten verzameld. De Facebook-berichten die zijn verzameld, zijn afkomstig van een Facebook-groep over de wijk. De berichten en bijbehorende reacties zijn allemaal van de Facebookpagina's afgehaald, geanonimiseerd en samengevoegd in één Excel-bestand. Ten tweede zijn er interviews afgenomen. Er is één interview afgenomen met een afgevaardigde van de gemeente, en negen interviews met bewoners van de woningcomplexen. Deze interviews zijn semigestructureerd van aard. Er zijn vooraf opgestelde vragen die de leidraad vormen, maar er is mogelijkheid om uit te wijken. Voorafgaand aan het interview worden de deelnemers om informed consent gevraagd. Wanneer de deelnemer hier mee instemt, wordt het interview afgenomen en wordt er een audio-opname gemaakt. Daarnaast worden er notities tijdens het gesprek gemaakt. Na het interview wordt het gesprek getranscribeerd en worden de relevante notities bijgevoegd, Vervolgens worden de audio-opname en losse notities verwijderd. Elk interview wordt gekoppeld aan een nummer en een datum. Hierdoor is het voor de onderzoeker mogelijk om de gesprekken te scheiden, maar blijft de anonimiteit gewaarborgd. De volledige transcripten en het Excel-bestand worden bewaard in de beveiligde omgeving van *RIS for students*.

Persoonlijke data

Is sommige data herleidbaar tot personen?

De volgende data die er gedurende het onderzoek worden verzameld, zijn terug te leiden tot het individu: voor- en achternamen, adressen, en eventueel e-mailadressen en telefoonnummers. Voor- en achternamen worden verzameld tijdens de interviews en via Facebook-berichten. Wanneer gesprekken thuis bij de bewoners plaatsvinden, dan weet de onderzoeker de adressen. In de algemeenheid is duidelijk dat de woonplek van de deelnemers verzameld wordt: dit zijn namelijk de sociale huurcomplexen in Lankforst-Noord en Zwanenveld.

Gevoelige persoonsgegevens

Het is daarnaast mogelijk dat er gevoelige persoonsgegevens worden verzameld tijdens het onderzoek, namelijk: politieke opvattingen en religieuze of filosofische overtuigingen. De interviews bevragen de persoonlijke ervaringen van bewoners. Hierbij is het mogelijk dat individuen uitweiden over hun eigen mening, politieke opvattingen of hun onderliggende normen, waarden of religieuze overtuigingen.

Anonimiseren data

Om de anonimiteit van de deelnemers te waarborgen, wordt de data geanonimiseerd. De openbare Facebook-berichten worden samengevoegd in één Excel-bestand. De berichten worden genummerd en de namen worden vervangen door [P1/2/3/...]. Echter dient opgemerkt te worden dat het berichten van een openbare Facebook-pagina zijn. Om de herleidbaarheid naar personen te minimaliseren worden er geen citaten van Facebookberichten gebruikt in dit onderzoek. Na elk interview wordt het gesprek getranscribeerd en worden de relevante notities bijgevoegd, Wanneer het transcript is geüpload in *RIS for students*, worden de audio-opname en losse notities verwijderd. Elk interview wordt gekoppeld aan een nummer en een datum. Hierdoor is het voor de onderzoeker mogelijk om de gesprekken te scheiden, maar blijft de anonimiteit gewaarborgd. De volledige transcripten en het Excel-bestand worden bewaard in de beveiligde omgeving van *RIS for students*.

Ethische commissie

Dit onderzoek hoefde niet goedgekeurd te worden door een ethische commissie, omdat er geen gevoelige persoonsgebonden informatie wordt gedeeld.

Toestemmingsverklaring – informed consent

Voorafgaand aan het interview krijgt de deelnemer een toestemmingsformulier. Dit formulier bevat informatie over het onderzoek, over de data die verzameld wordt en de wijze waarop deze data verwerkt en bewaard wordt. De deelnemer krijgt de mogelijkheid om vragen te stellen over de procedure. Wanneer de deelnemer instemt met interview en het toestemmingsformulier ondertekent, is er sprake van *informed consent*. Een deelnemer mag altijd aangeven te willen stoppen met het interview.

Bewaren en delen van data gedurende het onderzoek

Opslag van data

De interviews worden opgenomen met een mobiele telefoon. Deze worden zo snel mogelijk getranscribeerd in een Word-bestand en opgeslagen op een werkgroepmap van de Radboud Universiteit. Als het transcript af is, wordt deze geüpload in de beveiligde omgeving van *RIS for students*. De verzamelde Facebook-berichten worden opgeslagen in een Excel-bestand dat zich bevindt in de werkgroepmap van de Radboud Universiteit. Wanneer dit Excel-bestand volledig gevuld is, wordt deze geüpload in de beveiligde omgeving van *RIS for students*.

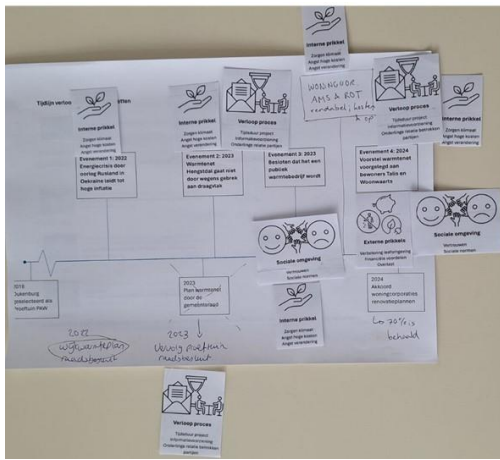
Delen van de verzamelde data

De verzamelde data wordt niet gedeeld met anderen.

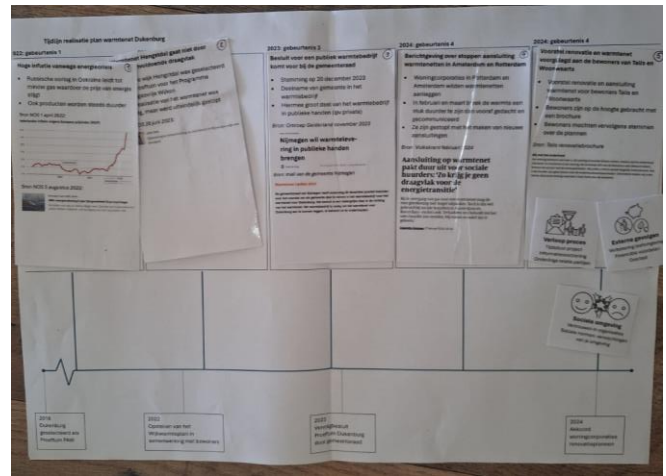
Lange termijn archivering

Alle onderzoeksdata worden voor zeven jaar bewaard op *RIS for students*. Hier heeft de scriptiebegeleider toegang tot. Hier wordt de 'ruwe', bewerkte en geanalyseerde data opgeslagen. Verder wordt ook het (niet ingevulde) toestemmingsformulier, het Data Management Plan en de interviewguide hier opgeslagen. Verder is de data voor dit onderzoek verzameld voor onderwijsdoeleinden. Dit zal daarom niet worden gedeeld voor verder onderzoek.

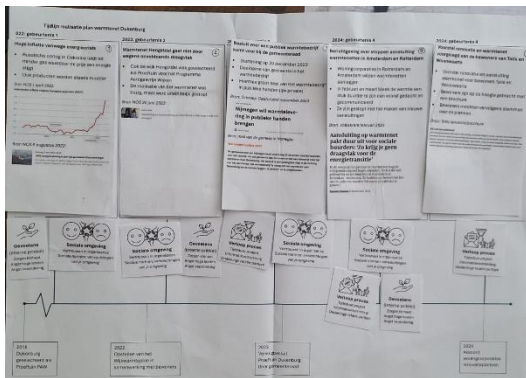
7.4 Bijlage 4 – Tijdlijnen deelnemers



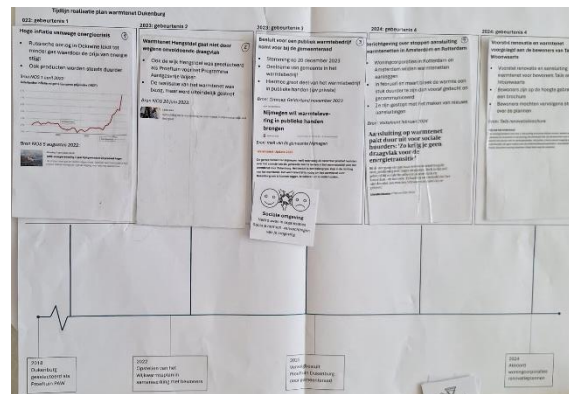
Deelnemer 1



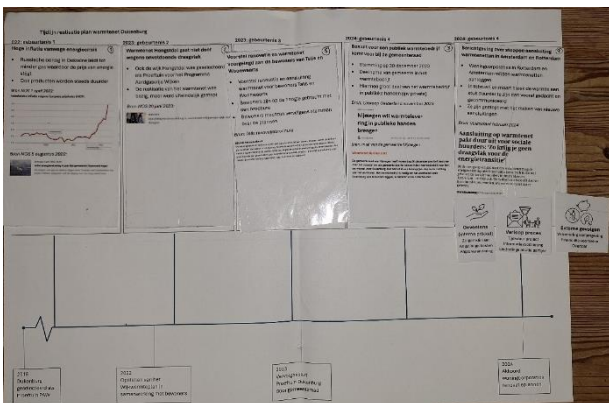
Deelnemer 2



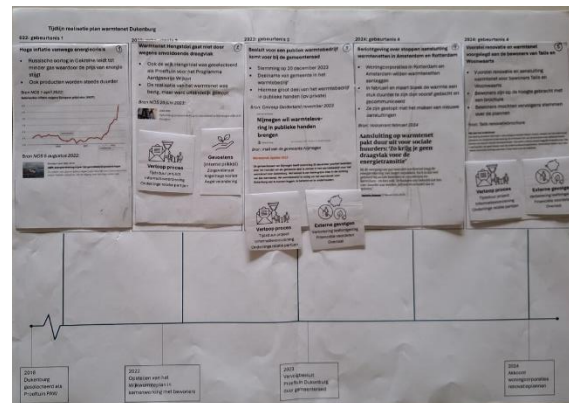
Deelnemer 3 en 4



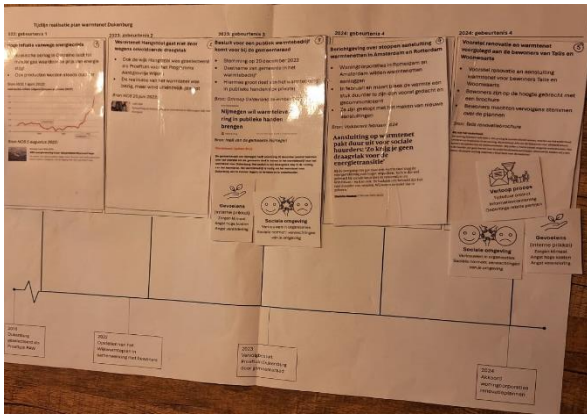
Deelnemer 5



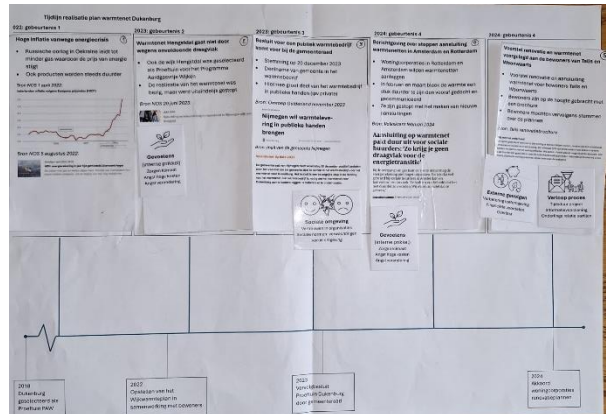
Deelnemer 6



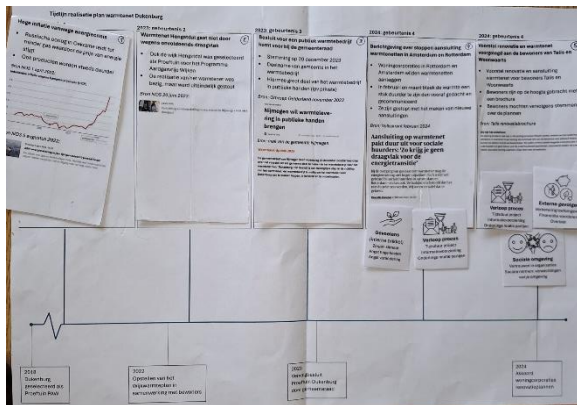
Deelnemer 7



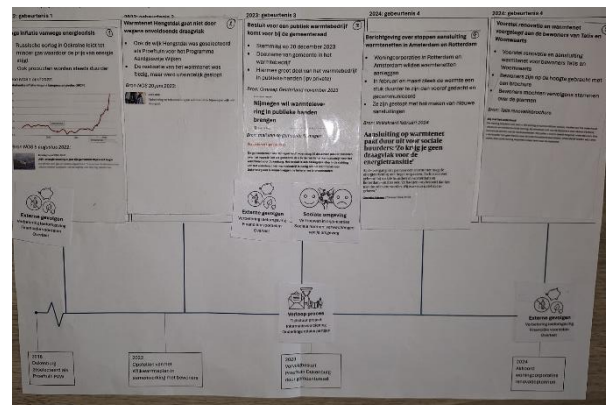
Deelnemer 8



Deelnemer 9 en 10



Deelnemer 11



Deelnemer 12 en 13