



2022

Warmtebedrijf Oost  
Wageningen

# WARMTETRANSITIE IN DE BENEDENBUURT

## GELEERDE LESSEN VAN DE CAMPAGNE



# Inhoudsopgave

01

Introductie

02

Het warmtenet in  
de Bendenbuurt

03

De campagne

04

Doelgroep  
benadering

05

Zicht op de wijk

06

Zorgen en vragen  
van bewoners

07

Aanbevelingen  
voor andere  
projecten



# 01. Introductie

**In de Benedenbuurt in Wageningen ontstond in 2016 een initiatief om de wijk gasloos te maken. Naar aanleiding van dit idee is in 2018 een bewonerscoöperatie opgericht om dit idee te realiseren. Eind 2018 is de Benedenbuurt een Programma Aardgasvrije Wijk subsidie toegekend, en zijn de plannen voor een warmtenet in de wijk verder ontwikkeld.**

De Benedenbuurt is een jaren '40 en '50 wijk met een grote variatie aan type woningen en type inwoners. In de Benedenbuurt wonen mensen met lagere inkomens maar ook mensen hogere inkomens. De wijk bestaat uit een drietal groepen: 168 grondgebonden koopwoningen, 108 appartementen (verhuurd en gekocht) opgedeeld in 18 verschillende VVEs, en 170 woningen in eigendom van de woningstichting. Het verschil in sociaal-economische positie en type woning maakt dat elke bewoner van de Benedenbuurt een aparte benaderingen behoeft en elke bewoners weer unieke zorgen en vragen over de warmtetransitie heeft. Om de business case voor het warmtenet rond te krijgen moest minimaal 75% van de Benedenbuurt een contract afsluiten voor 15 juli.

In de Benedenbuurt wordt in de in 2024 het riool vervangen, dit biedt een mooie mogelijkheid voor de aanleg van het warmtenet. Zo hoeft maar 1 keer de straat open en kan er deels een synergie voordeel gehaald worden bij de aanleg van het warmtenet en vervanging van het riool. Van 3 mei 2022 tot en met 15 juli liep het contracteringsproces en campagne waar bewoners van de Benedenbuurt om zich aan konden melden om mee te doen met het warmtenet. Wanneer bewoners voor 15 juli zich aangemeld hadden konden zij kosteloos aangesloten worden op het warmtenet. Hiervoor moeten bewoners alleen wel zelf de woning verder gasloos maken voor de zomer van 2024 (i.e. de overstap maken naar koken op inductie wanneer dit nog niet was gedaan en de aanleg van een cv-systeem wanneer nog gebruikt werd gemaakt van gaskachels) en de ISDE of SAH subsidie aanvragen die vervolgens gebruikt kon worden binnen dit project.

Om meer context te schetsen bij het project, zal in het eerste hoofdstuk de achtergrond van het project, warmtebedrijf, het warmtenet en de impact op individuele huishoudens beschreven worden. In dit rapport nemen we je vervolgens mee in het verloop van de campagne en worden de obstakels die we tegen kwamen en zorgen en vragen van bewoners beschreven.



## 02. Het warmtenet in de Benedenbuurt

### Opbouw van warmtebedrijf Oost Wageningen

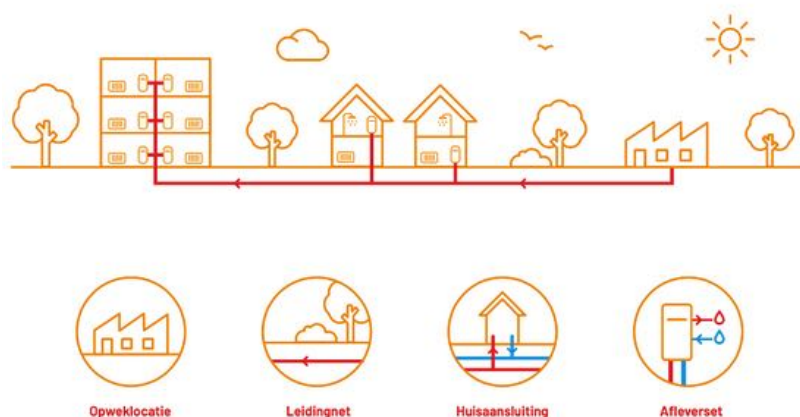
Er zijn vier type organisatievormen voor lokaal eigendom binnen de warmtetransitie. Energie Samen heeft de verschillende organisatie vormen en bijbehorende kwaliteiten van elke organisatievorm beschreven [1]. De verschillende organisatievormen verschillen in deelname en eigendom van gemeente, marktpartij en bewoners. In het warmtebedrijf voor de Benedenbuurt is gekozen voor een organisatievorm met een coöperatie, gemeente, en een marktpartij.



De coöperatie en de gemeente vormen een joint venture. Deze joint venture werkt samen met warmteleverancier Kelvin. Deze drie partijen samen vormen dan het warmtebedrijf. De joint venture is voor twee derde eigenaar van het warmtebedrijf en Kelvin voor één derde. Doordat de gemeente en de coöperatie samen de meerderheid hebben, blijft het coöperatieve aspect van dit project gewaarborgd en het warmtebedrijf ook lokaal eigendom.

### Het warmtenet

De warmte zal opgewekt worden op een centrale opweklocatie, waarna de warmte via een ondergronds leidingnet naar de huizen afgeleverd zal worden. Op de opweklocatie wordt doormiddel van een lucht-water warmtepomp het warmtenet gevoed op net iets boven de 70 graden celcius zodat op het einde van het trace een minimale temperatuur gehaald kan worden van 70 graden. Dit om te verzekeren dat allen woningen, ook aan het einde van het warmtenet, de woning net zo warm kan krijgen als met een individuele cv-ketel.



[1] Energie Samen (2021). Warmteschappen: vier organisatievormen voor lokaal eigendom in de warmtetransitie.

In de wijkaanpak die is gekozen is het de bedoeling dat de gehele wijk in een keer van het aardgas af kan. Daarom moet de oplossing ook aansluiten op de behoefte van de woningen in de wijk. Gezien het bouwjaar van de woningen in de wijk (jaren '40 en '50), is er een keuze gemaakt voor een hoge temperatuur warmtenet. Het hoge temperatuur warmtenet zorgt ervoor dat iedereen in de wijk mee kan doen zonder investeringen in isolatie vooraf.

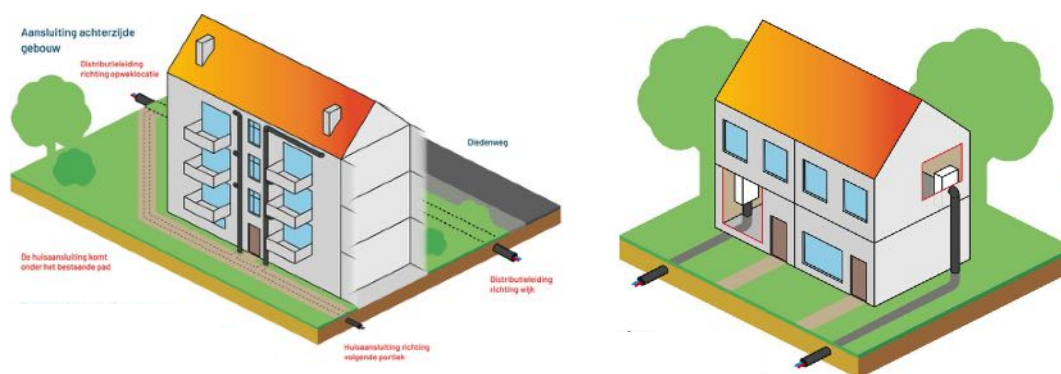


Vanuit de opweklocatie zal de warmte volgens het hiernaast afgebeelde tracé door de wijk worden geleverd. Waar de Diedenweg in deze plattegrond de appartementen complexen beslaat, is de rest van de wijk opgebouwd uit vrijstaande huizen, twee-onder-een-kapwoningen, en drie-onder-een-kapwoningen. De hoofd distributieleiding met warmte wordt bij elk individuele huishouden dat aangesloten wenst te worden op het warmtenet afgetakt naar de desbetreffende woning.

In de woning zal een afleverset de rol van de huidige cv-ketel overnemen. Door de hoge temperatuur het warmtenet kan het huidige cv-systeem in de woningen gebruikt worden, en zijn er geen convector radiatoren of vloerverwarming nodig.

## Individuele huisaansluitingen

Voor de grondgebonden woningen en voor de appartementen complexen in de Benedenbuurt zijn verschillende type huisaansluitingen, afhankelijk ook van de plek van de huidige CV-ketel. Alhoewel de exacte huisaansluiting in veel gevallen ad hoc zal zijn, is de aansluiting voor de appartementen complexen redelijk standaard en ook voor de grondgebonden woningen zijn er in de basis twee opties afhankelijk van waar de cv-ketel staat.



In het geval van de appartementen complexen en de grondgebonden woningen met een cv-ketel die niet op de begane grond staat, zal er via een stijgleiding met ongeveer dezelfde diameter als een regenpijp aan de gevel de warmte naar de plek van de cv-ketel gebracht worden. Wanneer de cv-ketel beneden in de woningen staat zal de aanvoer van warmte ondergronds binnen de woning worden gebracht naar de afleverset.

# 03. De campagne

## Aanpak en tijdlijn

Het warmtebedrijf is in de campagne verantwoordelijk voor de contractering van de grondgebonden koopwoningen en appartementen, de huurwoningen van de woningstichting is een apart traject geweest die de woningstichting in Wageningen zelf heeft georganiseerd.

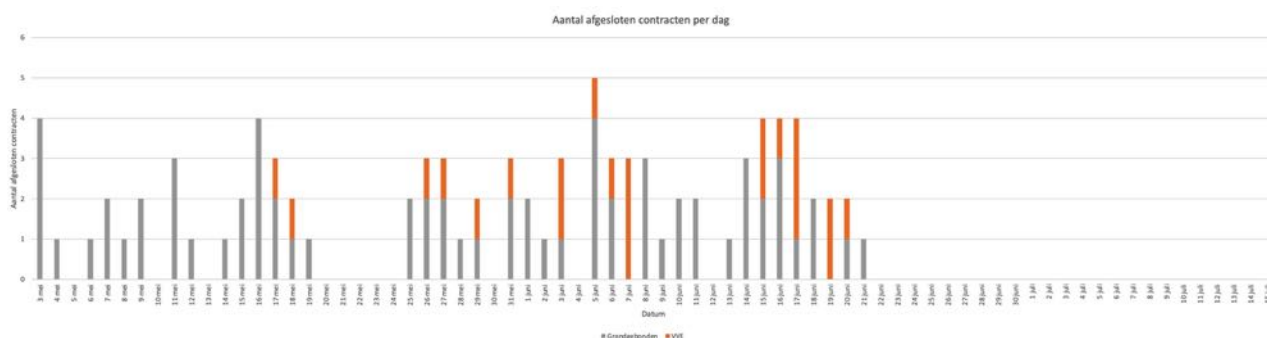
In de campagne is er in de opzet veel aandacht geweest voor persoonlijk contact - ondersteund door bevindingen met het aardgas vrij maken van de Bloemenbuurt in Didam waar ze ondervonden dat een-op-een gesprekken met bewoners het verschil maken [2]. Hiervoor is gekozen om de brochure met informatie persoonlijk te overhandigen door de ambassadeurs. Deze ambassadeurs waren bestuursleden van coöperatie warmtenet oost Wageningen en mensen uit het project team. Omdat al deze mensen verspreid door de Benedenbuurt wonen konden de brochures bezorgd worden door hun burens en was er al gelijk persoonlijk contact.



## Verloop contracteringsproces

De campagne was begonnen op 1 mei 2022 en liep tot en met 15 juli 2022, echter konden de grondgebonden woningen op een eerder moment in de campagne aanhaken dan de appartementen in de VVEs. Ook zijn er bepaalde sleutel momenten geweest die mensen waarschijnlijk hebben afgewacht voor het nemen van hun definitieve beslissing om mee te doen zoals de ALV van de VVEs.

Om de aanleg van het warmtenet doorgang te laten vinden moest minimaal 75% van de woningen in de wijk een contract hebben afgesloten op 15 juli. Het verloop van het contracteren is als volgt weergegeven als overzicht en ter referentie.



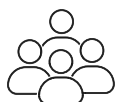
[2] <https://www.geldersenergieakkoord.nl/actueel/door-de-bewonersbril-het-belang-van-goede-communicatie>

# Communicatie middelen



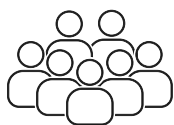
## Individueel

Een-op-een gesprekken  
Dagelijks inloopuur



## Kleine groepen

VVE gesprekken  
Senioren koffie ochtend  
Straat specifiek  
Techniek bijeenkomst



## Grote groepen

Informatiebijeenkomsten  
Kookstandjes

Er zijn een aantal verschillen type communicatie stromingen; elk met zijn eigen functie. De communicatie met bewoners kan opgedeeld worden in drie groepen: individueel, kleine groepen, grote groepen. Elk type communicatie heeft zijn eigen functie. Bij het **individuele** contact konden vooral individuele vragen beantwoord worden, waar de meerwaarde van **kleine groepen** meer lag in met burens in gesprek te treden en of vragen te beantwoorden die voor een specifieke groep speelt. De **grote groepen** communicatie was vooral bedoelt om urgentie te creëren en een grote groep mensen in een keer te informeren.

## Een-op-een gesprekken

Naar aanleiding van ervaringen in eerdere coöperatieve warmteprojecten [2,3] is ook in dit project gekozen voor individuele gesprekken met bewoners. Om de planning van deze gesprekken zo makkelijk mogelijk te maken is er gekozen voor een online planning plug-in op de website van het warmtebedrijf.

### Maak een afspraak met een warmteadviseur



Een aantal warmteadviseurs namens het warmtebedrijf WOW gaven vooraf hun mogelijke beschikbaarheid op aan de backoffice. Deze tijden werden dan ingeladen op de website als 'te boeken' tijdsloten. Deze aanpak heeft ervoor gezorgd dat er geen onnodig mail contact hoeft te zijn tussen bewoner en backoffice om een afspraak in te plannen en kunnen mensen direct zien wanneer er iemand bij hen langs kan komen.

## VVE gesprekken

De 6 appartementen complexen aan de Diedenweg binnen het project gebied zijn allen opgedeeld in 3 VVEs per complex. Elke VVE heeft een eigen voorzitter die het aanspreekpunt is met het warmtebedrijf. Deze voorzitters en zijn in de maanden voorafgaande aan de campagne al op verschillende momenten meegenomen in de plannen voor het warmtenet. Via deze voorzitters is ook een gesprek geïnitieerd met de gehele VVE waar een warmteadviseur langs kwam om de plannen voor het warmtenet verder toe te lichten en vragen te beantwoorden.

## Dagelijks inloopuur

Om bewoners de mogelijkheid te geven om op een laagdrempelige manier langs te komen om vragen te stellen of hulp te bieden met ondersteunen van het invullen van het contract is er gekozen voor een dagelijks inloopuur. Op maandag, dinsdag en donderdag van 15.00-17.00, en op woensdag en vrijdag 10.00-12.00. Het is gebleken dat er maar weinig mensen naar het inloopuur kwamen, echter zijn er toch een aantal mensen langs gekomen die geholpen konden worden. Aangezien de locatie van het inloopuur ook de normale werkplek was, gaf het organiseren van het inloopuur geen extra druk op de organisatie.

[2] <https://www.geldersenergieakkoord.nl/actueel/door-de-bewonersbril-het-belang-van-goede-communicatie>

[3] <https://www.ketelhuiswg.nl/keukentafelgesprekken/>

### **Informatie bijeenkomsten**

Om de bewoners zo breed mogelijk te informeren zijn er een aantal informatieavonden georganiseerd. In het begin van de campagne zijn de ALV op 2 mei, informatie bijeenkomsten op 10 en 16 mei georganiseerd. Later in de campagne is er meer specifieke aandacht geweest voor kleine groepen. Zo is er een extra techniek en leveringszekerheid bijeenkomst georganiseerd om in te gaan op de zorgen en vragen die er speelden. Omdat de Postjesweg en Geertjesweg later in het project bij het projectgebied kwamen, is ook voor de bewoners van deze straten een aparte bijeenkomst georganiseerd. Ook merkten we dat senioren in de wijk specifieke vragen en zorgen hadden. Daarom is voor een groep senioren in de wijk ook in klein groepsverband een bijeenkomst georganiseerd.

### **Kookstandjes**

Omdat een van de maatregelen die mensen zelf moeten nemen om hun woning gasloos te maken is de overstap van koken op gas naar inductie. Er zijn een drietal kookstandjes georganiseerd waar een kok soep maakte op een locatie bij de supermarkt in de wijk. Bij deze kookstandjes was een warmteadviseur ook aanwezig om vragen betreft de overstap op inductie te beantwoorden. Verder werkte deze kookstandjes ook als een manier om aandacht te creëren voor de campagne.

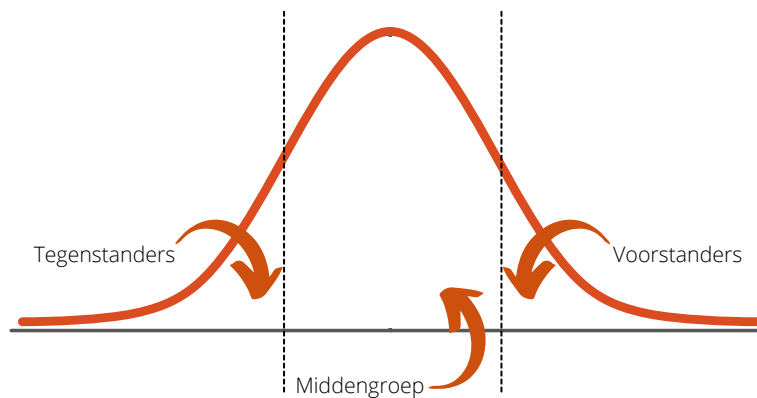


# 04. Doelgroep benadering

## Aandacht aan verschillende groepen

In alle wijkaanpakken met de aanleg van een warmtenet, zeker op een coöperatieve manier zullen er verschillende groepen in enthousiasme zijn. Globaal kan dit verdeeld worden in de tegenstanders, middengroep en de voorstanders.

Het kan heel makkelijk zijn om de aandacht van de campagne in de groep te steken die minder effectief is - omdat die al een keuze hebben gemaakt om wel of niet mee te doen. De grootste groep is echter de middengroep die meestal niet in beeld is.



Het feit dat er een verdeling gemaakt kan worden tussen deze drie groepen betekend echter niet dat er geen aandacht besteed hoeft te worden aan de tegen- of voorstanders. Echter is de aard van de aandacht verschillend. Waar je tegenstanders moet blijven informeren en wellicht kan veranderen in kritisch meedenkers, kan je de voorstanders goed gebruiken als ambassadeurs om zo de middengroep over te halen.

## De weg van brochure naar contract

De standaard weg van een brochure naar een contract af sluiten is relatief simpel. Echter zijn er verschillende momenten gedurende dit proces waar mensen kunnen afhaken. Om deze mensen te blijven betrekken in het project is het cruciaal om te weten waar in het proces van brochure ontvangen tot aan contract ondertekenen mensen zitten of zijn afgehaakt. Het normale proces is als volgt:



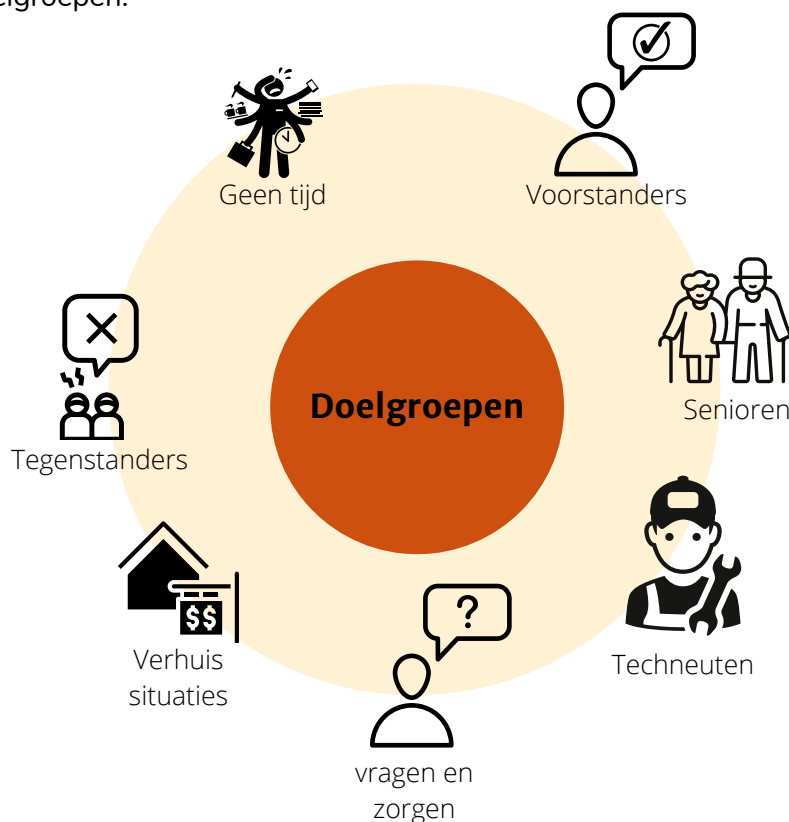
Er zijn op dit pad van brochure ontvangen tot aan ondertekenen verschillende momenten en verschillende redenen om af te haken. Om hier concreet actie op te ondernemen zijn er in dit project verschillende doelgroepen gemaakt.

## Verschillende doelgroepen

Gedurende de campagne is de houding van de bewoners van de Benedenbuurt steeds verder in kaart gebracht. Waar de houding ten opzichte van het warmtenet van mensen die al een contract hadden afgesloten duidelijk was, was dit nog onduidelijk voor de rest van de wijk.

Waar sommige tegenstanders al van zich hebben laten horen gedurende de campagne, was de middengroep toch minder inzichtelijk. Om goed het de campagne te kunnen sturen is er behoefte aan duidelijkheid over de houding van mensen ten opzichte en waar in het proces van brochure bezorgd tot aan contract af gaan sluiten mensen zijn.

Het is van belang om dus onderscheid te maken in de groep die nog niet niet getekend heeft tot welke doelgroep zij behoren en de communicatie af te stemmen op de behoeftes van de verschillende doelgroepen.



## Benadering van verschillende doelgroepen

Voor elke van deze doelgroepen is een apart benadering toegepast, de juiste benadering van een doelgroep kan ook weer een positieve of negatieve impact hebben op andere doelgroepen.



Zorg dat voorstanders al vroeg in de campagne het contract ondertekenen. Wanneer er al een ruim aantal contracten zijn ondertekend straalt dit ook vertrouwen af naar de rest van de buurt. In de benedenbuurt zijn er vlaggetjes voor in de tuin aangeboden aan de mensen die hun contract hebben ondertekend. Gedurende de campagne is de wijk steeds verder oranje gekleurd door de vlaggetjes. Dit heeft enthousiasme gewekt bij de rest van de buurt en hen ook aangespoord een contract te ondertekenen en het gesprek aan te gaan met hun buren die al een contract afgesloten hadden. Door deze informele gesprekken wordt de overstap op het warmtenet wel een thema binnen de wijk en werken mensen met een vlag toch als een soort ambassadeur.



De doelgroep van senioren heeft vaak andere zorgen dan andere leeftijdsgroepen. Alhoewel veel mensen op leeftijd welwillend tegenover het project staan, hebben zij zorgen over de rompslomp in huis. Ook is deze doelgroep vaak digitaal minder vaardig en hebben ontzorging nodig. De contracteringsmodule is geheel digitaal wat voordelen heeft qua efficiency in de gehele bedrijfsvoering, echter maakt de digitale omgeving het voor deze doelgroep wat lastig om het contract te ondertekenen.

De lokale kennis in de wijk heeft in de Benedenbuurt ervoor gezorgd dat de senioren doelgroep goed in beeld is. Voor deze groep is naast de algemene informatie bijeenkomsten ook een senioren koffie ochtend georganiseerd om in een kleinere groep specifiek op de zorgen en vragen van deze doelgroep in te gaan. Verder is er een dagelijks inloopuur om deze doelgroep te helpen met het ondertekenen van een contract.

De groep met techneuten kan gecategoriseerd worden als kritische meedenkers of kritische tegenstanders. Echter is er wel een duidelijk verschil tussen de groep techneuten tegenstanders en de tegenstanders die om individuele redenen (financieel, huisaansluiting, etc.) niet mee wilt doen.

In dit project is deze groep relatief klein gebleken en alhoewel het vanuit tijdsinvestering per ondertekend contract wellicht een arbeidsintensieve groep is, is het alsnog de moeite waard om deze doelgroep te voorzien van informatie. Speciaal voor deze groep is er een kleinere informatie bijeenkomst geweest die inging op de vragen van deze groep mensen. Omdat het een relatief kleine groep is, moet je als organisatie wel alert op zijn hoeveel van je tijd je in deze groep stopt en dat je de aandacht voor de grotere middengroep niet verliest.



Techneuten



vragen en  
zorgen

De grootste groep met mensen in de wijk zijn positief of welwillend tegenover het warmtenet maar hebben nog wel vragen en zorgen. In dit project hebben we ondervonden dat de groep mensen met vragen en zorgen niet altijd actief contact opnemen om hun vragen te stellen. Probeer deze groep dus actief te benaderen en niet af te wachten tot deze groep contact opneemt met het warmtebedrijf om deze vragen en zorgen te adresseren. Tijdens de aanbelronde halverwege de campagne spraken ambassadeurs veel bewoners die vragen hadden maar nog niet toe gekomen waren om die te stellen. Tijdens deze aanbelronde hebben ambassadeurs sommige vragen al beantwoord, en is in de terugkoppeling duidelijk opgenomen met welke bewoners de backoffice contact op moet nemen om een warmteadviseur langs te sturen waar vragen niet beantwoord konden worden op dat moment.

Tijdens het evalueren van dit project is naar voren gekomen dat een actieve benadering zoals gedaan is met de VVE gesprekken wellicht een geschiktere benadering had geweest dan af te wachten tot bewoners een gesprek inplannen. Naast het faciliteren van gesprekken om de vragen en vragen te adresseren zijn ook artikelen geschreven die de opgehaalde zorgen en vragen adresseren zoals een uiteenzetting van de overstap op het warmtenet vergeleken met een individuele warmtepomp.



Verhuis  
situaties

In de Benedenbuurt waren een aantal woningen die of in de verkoop staan, verkocht worden, of net verkocht zijn. Voor de woningen die te koop staan is er contact gezocht met de eigenaren om te kijken of er interesse was in aansluiting op het warmtenet. Vaak waren woningeigenaren die in deze situatie zaten helemaal niet bezig met het warmtenet en hadden vaak geen idee of nieuwe bewoners een aansluiting op het warmtenet willen gezien de warmte pas in de zomer van 2024 geleverd zal worden. In de aansluitovereenkomst is voor deze groep een clause opgenomen dat wanneer mensen voor 15 juli tekenden en het huis werd in de tijd tussen 15 juli en aansluiten van de woningen verkocht dat de aansluitovereenkomst meegaat naar de nieuwe bewoners maar wanneer deze geen aansluiting wensten dat dit een ontbindende voorwaarde kan zijn. Dit haalt de onzekerheid weg bij de mensen die aan het verkopen zijn, en legt de keuze en de mogelijkheid om alsnog mee te doen bij de nieuwe bewoners.

Bij huizen die net verkocht waren maar de nieuwe bewoners nog niet woonachtig zijn in het huis, is geprobeerd om via de makelaar of oude bewoners de nieuwe bewoners te contacteren en ze de mogelijkheid te bieden om mee te doen.

Bij een grote groep van bewoners is de overstap op het warmtenet geen dagelijkse prioriteit. Vanuit het projectteam waar mensen dagelijks bezig zijn met het warmtenet moet daar goed oog voor gehouden worden. Veel mensen die geen tijd hebben zullen wellicht ook in dezelfde groep zitten met 'vragen en zorgen' of 'voorstanders'. In de aanbeldrondes en informele gesprekken kwam vaak naar voren dat mensen zeiden "Ja we gaan nog tekenen hoor, maar nog geen tijd voor gehad". Maar ook "Ja we zijn opzich wel positief maar hebben nog niet heel veel tijd gehad om ons goed te verdiepen" kwam vaak naar voren. Om deze groep goed van dienst te zijn is er op de website een duidelijke veel gestelde vragen sectie geschreven en zijn er regelmatig nieuwsbrieven opgesteld en verspreid met duidelijke informatie over het warmtenet en artikelen die vragen en zorgen adresseren.



Geen tijd



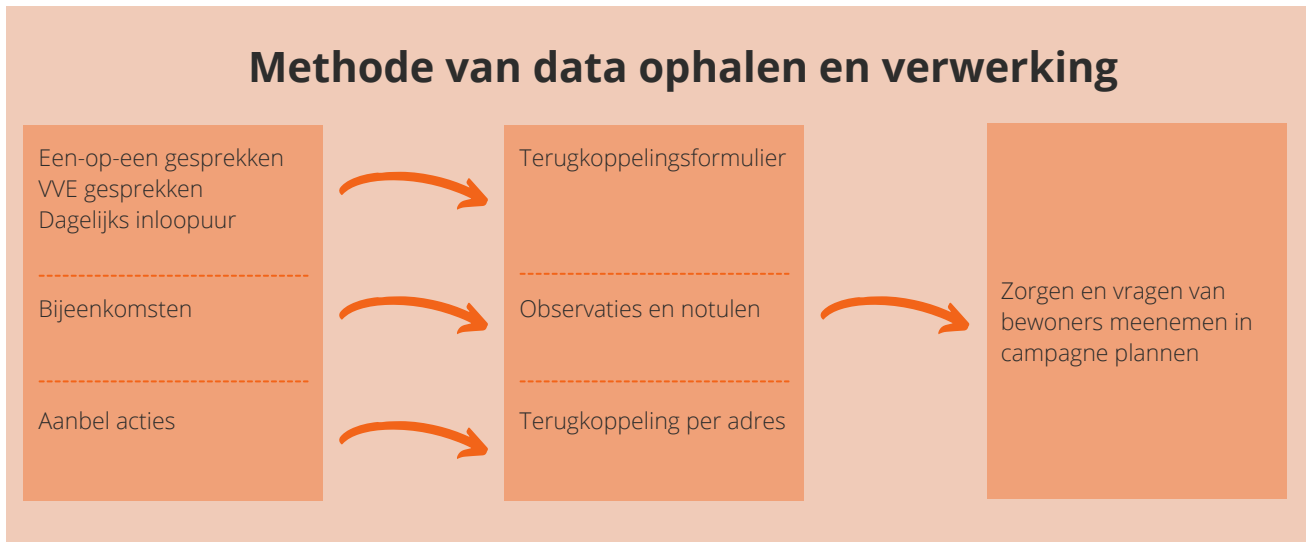
Tegenstanders

In de Benedenbuurt zijn ambassadeurs langs de deuren gegaan en hebben ook achterhaald wat houding is van de bewoners ten opzichte van het warmtenet. Bij de tegenstanders is hier ook achterhaald wat de redenen zijn om niet mee te doen. In sommige gevallen bleek de weerstand tegen het project gebaseerd op onjuiste aannames, die dan gelijk recht gezet konden worden. In veel andere gevallen hadden bewoners een weloverwogen keuze gemaakt om niet mee te doen op basis van hun situatie.

Door goede terugkoppeling van ambassadeurs en warmteadviseurs na aanleiding van langs de deuren gaan en een-op-een gesprekken kan een backoffice ook volgen wie tegenstanders zijn en hun keuze ook te respecteren en niet meer benaderen. Dit scheelt in minder frustratie aan de kant van tegenstanders omdat zij niet meer benaderd worden, maar scheelt ook in tijdsbesteding aan de kant van het campagne team omdat de tijd die aan deze groep besteed wordt toch geen contract oplevert.

# 05. Zicht op de wijk

Om de campagne goed te kunnen sturen is er een sterke voortgangsbewaking nodig en een klantvolgsysteem waarin alle acties bijgehouden worden. Dermate de campagne vordert is het steeds belangrijker om in te spelen op zorgen van individuen of kleine groepen, daarom is een sterke voortgangsbewaking essentieel. Met het oog op sturing van het project is de terugkoppeling vanuit die gesprekken duidelijk op voorhand opgezet. Vanuit alle een-op-een gesprekken, VVE gesprekken en bezoekers van het inloopuur, bijeenkomsten en aanbel acties is er een duidelijke terugkoppeling gegeven naar een backoffice.



## Methodes van terugkoppeling

### Terugkoppelingsformulier

Na elk gesprek hebben de warmteadviseurs een online terugkoppelings formulier ingevuld met een aantal vragen die de backoffice kan verwerken en de informatie over de zorgen en vragen geanalyseerd kan worden om de campagne te sturen. Een duidelijk terugkoppelingsformulier maakt de verwerking van de gesprekken duidelijk en overzichtelijk. Een terugkoppelingsformulier waarvan de informatie automatisch in een database komt te staan voorkomt onnodig mailcontact na afloop van elk een-op-een gesprek, VVE gesprek of inloopuur. Het biedt warmteadviseurs daarnaast ook houvast in een systematische reflectie op de gevoerde gesprekken.

### Terugkoppeling per adres

In het begin van de campagne zijn de brochures persoonlijk overhandigd, en halverwege het project zijn diezelfde ambassadeurs weer langs de deuren gegaan om mensen helpen te herinneren, vragen en zorgen op te halen en de houding van de bewoners op te halen. Naar aanleiding van de aanbel acties is de houding van bewoners, en eventuele specifieke zaken, doorgegeven aan de backoffice. Op basis hiervan konden specifieke acties bedacht worden en een actie plan worden opgezet voor de laatste weken van de campagne.

*Dermate de campagne vordert is het steeds belangrijker om in te spelen op vragen en zorgen van individuen of kleine groepen, daarom is een sterke voortgangsbewaking essentieel.*

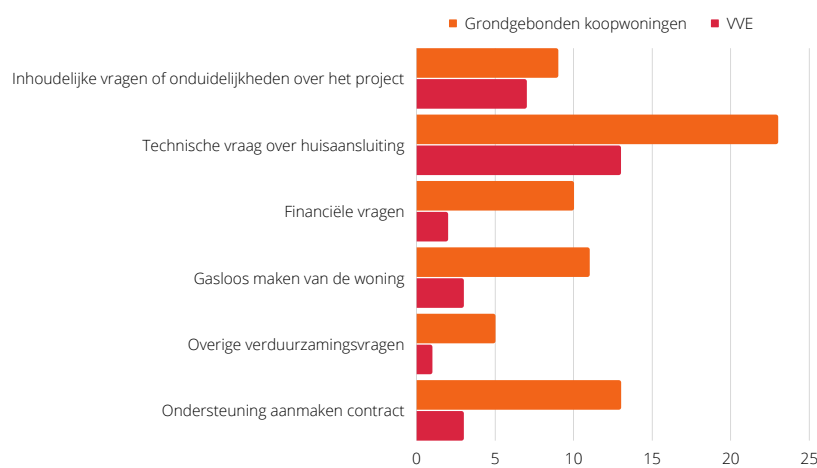
# Opzet en resultaten van van terugkoppeling

## Terugkoppeling Een-op-een gesprekken en VVE gesprekken

In totaal hebben warmteadviseurs in de campagne 33 individuele gesprekken gevoerd, en 16 VVE gesprekken. De inhoud van deze gesprekken is na afloop van alle gesprekken via het terugkoppelingsformulier voor warmteadviseurs teruggekoppeld zodat de zorgen en vragen van bewoners die gesprekken aangevraagd hadden duidelijk is. Voor de VVE gesprekken is dezelfde basis van het terugkoppelingsformulier voor de grondgebonden koopwoningen gebruikt met wat kleine aanpassingen om het toegankelijk te maken voor invullen van 6 aanwezigen.

### De focus van deze gesprekken

De focus van de gesprekken was uiteenlopend en in bijna alle gesprekken kwamen meerdere thema's naar voren.



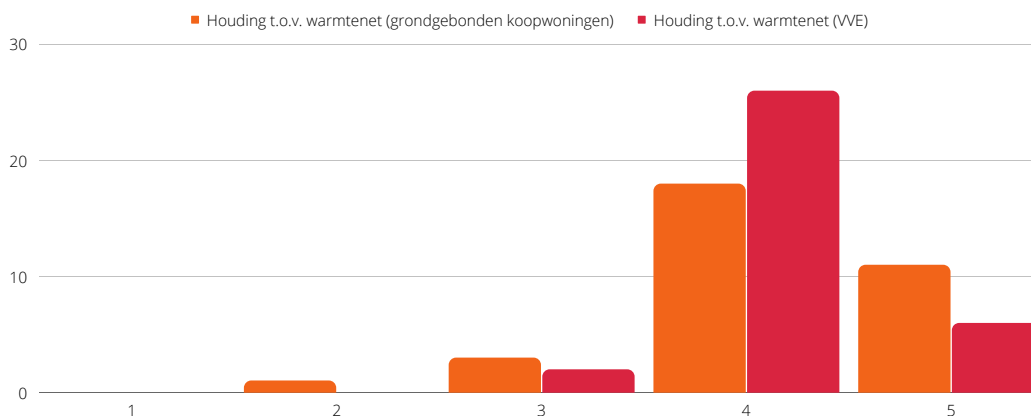
In bijna alle gesprekken kwam het thema van technische vragen over de huisaansluiting naar voren. Voordat mensen een aansluitovereenkomst tekenden willen ze een beeld hebben bij hoe de huisaansluiting in elk individuele geval eruit komt te zien. Alhoewel de woningen in de Benedenbuurt allemaal tussen '47 en '55 zijn gebouwd is elke woning weer uniek in het opzicht van de aansluiting van de huidige cv-ketel en de toekomstige afleverset.

De definitieve tekeningen voor de huisaansluitingen wordt gemaakt door een installateur. Echter kan deze installateur pas worden gezocht nadat er duidelijkheid is of de business case met het aantal ondertekende contracten gehaald is. Pas wanneer dit het geval is kan er een aanbesteding plaats vinden. Dit is dus pas mogelijk in een later stadium dan het contracteren van bewoners. Dit brengt een conflict met zich mee omdat bewoners juist behoefte hebben aan deze tekeningen alvorens zij tekenen. Om dit te ondervangen is vooraf in de aansluitovereenkomst een ontbindende voorwaarde opgenomen dat wanneer de bewoner de definitieve tekening van huisaansluiting niet ziet zitten, het contract ontbonden kan worden, en hebben warmteadviseurs tijdens een-op-een gesprekken bij bewoners thuis onder voorbehoud uitgelegd wat de mogelijkheden zijn voor huisaansluiting met de kennis die zij beschikken. De ontbindende voorwaarde in de aansluitovereenkomst en gesprekken met warmteadviseurs over huisaansluiting zijn uiteindelijk cruciaal geweest in het over halen van bewoners om te tekenen.

*Bewoners hebben behoefte aan een duidelijk beeld over de individuele huisaansluiting alvorens zij tekenen. Echter kan dit pas definitief gemaakt worden door een installateur in een later stadium. Voor het begin van de campagne moet je goed nadenken hoe je hiermee omgaat.*

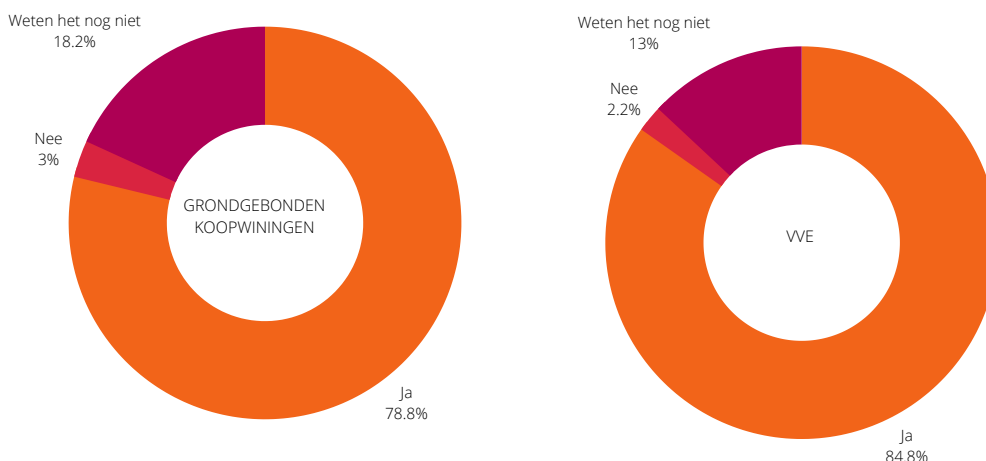
## Houding van bewoners t.o.v. het warmtenet

Warmteadviseurs is gevraagd om een inschatting te maken van de houding van bewoners waar zij op een-op-een gesprek zijn geweest ten aanzien van het warmtenet. Hiervoor is een likert scale gebruikt waar 1 zeer negatief is en 5 zeer positief. Een volgende vraag aan de warmteadviseurs is om de reden voor aanvraag van het gesprek verder toe te lichten. Uit deze gegevens kan opgemaakt worden dat vooral mensen die al positief waren een een-op-een gesprek hebben aangevraagd. Een-op-een gesprekken zijn dus zeer effectief om de doelgroep van bewoners met zorgen of vragen over te halen. Deze groep is vooral al wel welwillend om mee te doen maar zitten nog wel met wat extra vragen voordat zij willen tekenen, vaak zijn deze vragen gericht op extra duiding op de huisaansluiting.



## Voornemens om contract af te sluiten

Het volgende punt is het terugkoppelingsformulier is een inschatting van de warmteadviseurs of de bewoners voornemens zijn een contract af te sluiten en zo niet wat de bewoners ervan weerhoudt om een contract af te sluiten. Juist de extra toelichting geeft waardevolle inzichten of er nog aanvullende acties in de campagne gehouden kunnen worden om die op te lossen of dat bewoners gewoon tijd hebben om informatie te verwerken en na te denken.



## Splitsen van inhoudelijke vragen en zorgen/bezwaren

Om te kijken wat er nog speelt bij bewoners is in het terugkoppelingsformulier is duidelijk een onderscheid gemaakt tussen inhoudelijke vragen en zorgen/bezwaren. Idealiter zouden inhoudelijke vragen beantwoord moeten zijn in het een-op-een gesprek met de warmteadviseur terwijl zorgen en bezwaren soms wat meer tijd vergen om te verwerken of verder te verdiepen vanuit de kan van de bewoners. De inhoudelijke vragen die speelden hadden veelal betrekking tot een definitief beeld bij de huisaansluiting door een installateur. Ook de zorgen en bezwaren hadden veelal betrekking tot de huisaansluiting waar het bij mensen lastiger is om de huisaansluiting aan te leggen of dat mensen bezwaar hadden tegen een stijgleiding wanneer de cv-ketel boven staat.







# 06. Zorgen en vragen van bewoners

## Leveringszekerheid en techniek

Het project in de bendenbuurt is onderdeel van het programma aardgasvrije wijk. Dit betekent dus ook dat het een pilot om te kijken hoe warmtenet projecten aangepakt kunnen worden in Nederland. Het idee van deze pilot omslaat vooral de samenwerkingen tussen partijen, organisatie, campagne, etc. en niet zo zeer de techniek van een warmtenet of warmtepomp. Echter bleken bewoners toch zorgen te hebben over de leveringszekerheid en de techniek omdat dit project een pilot is. Warmtenetten zijn echter in de kern niet iets nieuws, en de technologie die gebruikt wordt is een bewezen technologie die wereldwijd al breed wordt gebruikt. In Denemarken is bijvoorbeeld al meer dan 65% van de huizen aangesloten op een warmtenet [4], maar ook in Nederland waren er in 2020 al bijna 400 warmtenetten operationeel [5].

De vragen en zorgen van bewoners over leveringszekerheid en de techniek kwam vooral van mensen die aan het einde van het tracé of bovenin de appartementen complexen wonen wel genoeg warmte krijgen, ook wanneer hun burens veel douchen. Het is dus belangrijk om de boodschap van leveringszekerheid en de bewezen technologie ondanks dat het een pilot project is te benadrukken in presentaties, deze zorgen goed naar boven te halen in een-op-een of VVE gesprekken, en eventueel additionele artikelen over te schrijven.

Een aantal bewoners hadden ook vragen over leveringszekerheid wanneer de warmtepompen op de opwerk locatie het niet meer zouden doen (bijvoorbeeld door technische problemen, brand of andere schade). Deze zorgen bleken makkelijker te ondervangen door uit te leggen welke backup scenario's er bedacht zijn. De type aard van de zorg over leveringszekerheid is dus wel verschillend en moet dus verder afgepeld worden in gesprekken met bewoners.

In dit project is ook opgemerkt dat vertrouwen in het project, projectteam en aangesloten partners een grote rol speelt voor mensen om mee te doen en de zorgen omtrent leveringszekerheid op te lossen. Verder is professionalisering in vroeg stadium van een project een belangrijk punt om leveringszekerheid zorgen in een later stadium weg te nemen.

## Overstap naar koken op inductie

De overstap van koken van gas naar inductie was op voorhand meegenomen als een groot punt van aandacht. Echter hebben we in de Benedenbuurt niet gemerkt dat de overstap van koken op gas naar inductie een reden was om niet mee te doen met het warmtenet. De meeste vragen van bewoners op dit punt waren vooral gericht op verzwaring van de meterkast en plaatsten van extra groepen om de inductieplaat te kunnen aansluiten. Bewoners hadden vaak technische vragen over hoe ze dit moesten regelen en of de coöperatie wellicht iets voor kan regelen om dit gezamenlijk te doen. Dit punt is ook meegenomen in de contracteringsmodule waar mensen bij het aannemen van een aansluitovereenkomst kunnen aangeven of ze wellicht interesse hebben om dit coöperatief aan te pakken.

De kosten van de overstap op koken op inductie zijn geen onderdeel van het aanbod van het warmtebedrijf en zijn voor rekening van de bewoners zelf. De kosten van de overstap naar koken op inductie (geraamd zijn op 500-2000 euro [6]) zijn geen reden geweest voor mensen om niet mee te doen met het warmtenet.

[4] <https://www.warmte365.nl/nieuws/wat-kan-nederland-leren-van-denemarken-als-het-gaat-om-warmtenetten-64A4B4B4.html>

[5] Stichting Warmtenetwerk/Dutch New Energy Research (2020, 2 november). Nationaal Warmtenet Trendrapport 2021

[6] <https://www.milieucentraal.nl/energie-besparen/apparaten-in-huis/inductie-kookplaat/#overstappen-op-inductie-wat-kost-dat>

## Individuele huisaansluiting

Zoals in het begin van dit rapport beschreven is, zijn er in de kern twee type aansluitingen voor woningen. Ondergrond de woning binnen komen of met een stijgleiding over de gevel. Veel bewoners hadden vooral problemen met de tweede type aansluiting vaak om esthetische redenen. Mensen gaven vaak aan dat zij de stijgleiding niet mooi vonden, maar later was dit voor mensen vaak niet een reden om niet mee te doen met het project wanneer er persoonlijke aandacht besteed was en de mogelijkheden met de mensen samen waren bekeken in een-op-een gesprekken.

Om weerstand in een later stadium met de warme opname te voorkomen is het belangrijk om duidelijk uit te leggen wat de esthetische impact is voor ieder huishouden. In dit project hebben we gezien dat het wennen aan de nieuwe situatie echter tijd kost, wanneer mensen dus pas laat beginnen met nadenken over de esthetische impact zal het lastig zijn om die voor een bepaalde einddatum van de campagne nog mee te krijgen. De afweging die mensen maken is namelijk vaak met hun huidige situatie van aardgas en in die situatie is geen stijgleiding. Echter wanneer mensen langer nadenken nemen bewoners ook de impact van alternatieven voor van het aardgas af gaan met de bijbehorende kosten, esthetiek, individuele overlast mee in hun overweging.

## Alternatief voor warmtenet

De afweging tussen esthetiek, kosten en ruimtegebruik wordt echter vaak gemaakt tussen de huidige situatie van de cv-ketel en een aansluiting op het warmtenet. Het alternatief van een volledig elektrische warmtepomp of hybride warmtepomp die op termijn waarschijnlijk verplicht zal worden om heel Nederland van het aardgas af te krijgen worden vaak niet meegenomen. De zorgen en vragen over alternatieven voor het warmtenet heeft twee onderdelen; (1) mensen die nadenken over alternatieven voor het warmtenet en daarom nadenken om niet mee te doen met het warmtenet, (2) mensen die hun huidige situatie afspiegelen en daarom niet nadenken over de alternatieven voor het warmtenet op de langere termijn om van het aardgas af te gaan.

Die eerste groep die nadenkt over alternatieven voor een alternatief voor het warmtenet maar wel van het aardgas af te gaan. In een eerder stadium in het project zijn deze alternatieven ook door een objectieve derde partij beoordeeld en bleek dat het warmtenet de meest gunstige optie is. De informatie over de alternatieven voor het warmtenet hebben we helder en objectief uiteengezet in een artikel en gepubliceerd in een nieuwsbrief naar bewoners. Bewoners kunnen dan zelf de afweging maken of ze meedoen met het warmtenet of voor andere opties kiezen. De tweede groep is een terugkerend item, die in veel andere aspecten van zorgen en vragen ten grondslag ligt (esthetische impact van individuele huisaansluiting, individuele kosten afspiegelen tegen huidige kosten, koken op inductie).

Voor beide groepen is het dus belangrijk om de urgentie van de warmtetransitie helder en minder abstract te maken. Met het oog op de campagne op wijkniveau is het belangrijk om de route van het aardgas af helder gemaakt moet worden aan woningeigenaren. Wijkprojecten kunnen hiervoor wel gebruik maken van informatie vanuit de gemeente (bijvoorbeeld warmtevisies) of nationale overheid (berichtgeving over normering hybride warmtepomp of route voor heel Nederland van het aardgas af).

## Individuele kosten voor warmte

Mensen hebben vaak nog gascontracten die een langere tijd geleden zijn afgesloten met een gasprijs die toendertijd is vastgezet. De gasprijs op het moment van afsluiten is vaak nog vele malen goedkoper dan de huidige gasprijs. Alhoewel de maandelijkse kosten van de aansluiting op het warmte vergelijkbaar en zelfs goedkoper zijn dan de kosten van een nieuw gascontract (gebaseerd op de gasprijs van 1 januari 2022), worden mensen in de buurt nu vaak gepresenteerd met de realiteit van de huidige energie prijzen. Tijdens de campagne in de Benedenbuurt is gebleken dat mensen vaak toch schrikken van de toegenomen energieprijzen omdat mensen zich vaak toch minder bezig houden met hun energiecontracten en de huidige energieprijzen, daarom is het belangrijk om goed uit te leggen wat de financiële impact is voor mensen aan het einde van hun huidige contract. De warmte zal pas geleverd worden in de zomer van 2024 wanneer veel energiecontracten van bewoners al zijn afgelopen en op dat moment wellicht met hoge energie prijzen geconfronteerd worden, echter wanneer ze willen meedoen met het warmtenet zullen zij nu een beslissing moeten maken - dat vergt wel wat vooruit kijken voor bewoners. De grote uitdaging zit hem in inzichtelijk maken welke groep met mensen schrikt van de hoge energieprijzen en welke groep vervolgens zich verder verdiept en welke groep afhaakt in het proces van brochure binnen tot aan ondertekenen van contract.

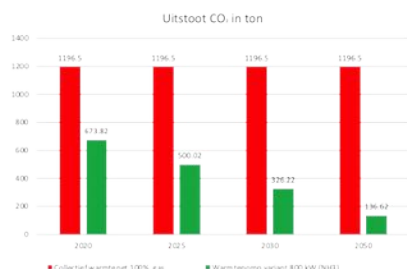


Om het afhaken van bewoners op basis van de kosten te beperken is er een rekentool ontwikkeld, die mensen op de website zelf kunnen invullen. Hier kunnen ze zien hoe de prijs is opgebouwd en wat de kosten van een nieuw gascontract zou zijn.

Onderaan de rekentool zijn ook alle aannames zoals gasprijs per kubieke meter volgens het ACM etc. uitgelegd zodat mensen ontzorgt worden in de benodigde verdieping van de kosten en niet zelfstandig de vergelijking hoeven maken voor hun situatie.

## Duurzaamheid

Om leveringszekerheid te kunnen garanderen en geen onnodige overcapaciteit te hoeven neerzetten voor eventuele piekmomenten is in het ontwerp van de opweklocatie een keuze gemaakt om de piekmomenten in de winter bij extreme kou op te vangen met bijstook van aardgas - dus op dat moment zou het werken als een hybride warmtepomp. Hierdoor is er per jaar maximaal 14% aardgas nodig.



Om de vragen betreft de duurzaamheid te kunnen beantwoorden is er intern een analyse gemaakt en een prognose voor de koolstofdioxide uitstoot van het warmtenet. In deze prognose is uiteengezet wat de vermeden koolstofdioxide is in verloop van tijd wanneer de Nederlandse energiemix ook verduurzaamt.

Extra maatregelen zoals eigen opwek met zonnepanelen en de reductie van benodigde bijstook met aardgas is ook toegelicht om mensen een beeld te geven van de mogelijkheden. De bewoners van de Benedenbuurt hadden veel vertrouwen in de duurzaamheid van het systeem en met de uitleg over hoe verder aan duurzaamheid gewerkt kan worden waren bewoners ook tevreden.

# 07. Geleerde lessen en aanbevelingen

## De toekomst is nog abstract

Veel mensen spiegelen de keuze die ze nu moeten maken af op hun huidige situatie. Het is voor woningeigenaren nog abstract dat ze op termijn echt van het aardgas af moeten. Omdat er op dit moment nog vrijwilligheid is bij bewoners om wel of niet mee te doen, is een duidelijke route vanuit de nationale en gemeentelijke overheid met daarin een verplichting voor woningeigenaren om op termijn van het aardgas af moeten belangrijk. Wanneer overheden hier niet duidelijk in zijn, is het voor wijkaanpakken met grote mate van vrijwilligheid om van het gas af te gaan lastig om een solide business case te krijgen voor warmtenetten.

In dit project kregen we halverwege de campagne het nieuws dat er een verplichting is van minimaal een hybride warmtepomp bij vervanging van de cv-ketel vanaf 2026. Hierdoor werd de urgentie voor woningeigenaren om in actie te komen een stuk duidelijker. Het aanbod voor het warmtenet kwam daardoor naar voren bij deze woningeigenaren als een geschikte optie om van het gas af te gaan. Echter heeft overstappen op het warmtenet al op korte termijn een impact; wellicht een hogere energierekening of een buis tegen de gevel aan. Die impact wordt nog niet gevoeld wanneer bewoners nu nog niks doen waardoor dat op dit moment door een onduidelijke route om van het gas af te gaan nog aantrekkelijk is. Een individuele warmtepomp heeft uiteindelijk ook een impact op mensen, maar die impact is nog niet scherp voor mensen en de keuze hiervoor wordt dan nu nog niet gemaakt.

Hier ligt ook een taak voor gemeenten en nationale overheid door de route voor woningeigenaren van het aardgas te krijgen helder te maken. Wanneer vanuit de overheid een duidelijke route gemaakt wordt voor woningeigenaren om van het gas af te gaan, wordt het 'van aardgas af' doel voor woningeigenaren ook een stuk minder abstract en kunnen wijkinitiatieven veel beter werken. Mensen hebben nu namelijk een vrijwillige keuze om mee te doen of (nog) niks te doen. Hierdoor zijn er dus veel bewoners die nu nog kiezen om niks te doen om welke reden dan ook. Deze vrijwilligheid in combinatie met een onduidelijke routepad voor woningeigenaren om van het gas af te gaan kan de warmtetransitie op een later moment schaden of vertragen.

## Herhalen van oproep

Mensen hebben vaak meerdere keren een herinnering nodig dat er actie van hun verlangd wordt. Ofwel in de vorm van het ondertekenen van een contract wanneer, in de vorm van nadenken over overstappen en het stellen van de vragen die mensen hebben. Vaak vergeten mensen toch al weer snel dat wanneer zij mee willen doen ook echt actie benodigd is van hun kant uit. In dit project hebben we gemerkt dat ook de groep bewoners die positief waren herhaling nodig om ook daadwerkelijk het contract te ondertekenen.

***"Wanneer vanuit de overheid een duidelijke route gemaakt wordt voor woningeigenaren om van het gas af te gaan, wordt het 'van aardgas af' doel voor woningeigenaren ook een stuk minder abstract en kunnen wijkinitiatieven veel beter werken"***

## Urgentie van actie

Mensen hebben tijd nodig om te wennen aan het idee van aansluiten op het warmtenet. Wanneer mensen overstappen op het warmtenet, zijn er ook veranderingen waar mensen mee te maken hebben zoals mogelijke stijgleidingen, wellicht een andere energie rekening, en koken op inductie. Mensen hebben tijd nodig om te wennen aan de veranderingen die overstappen op het warmtenet met zich mee brengen. Het is daarom belangrijk om al vroegtijdig in de campagne bewoners aan te sporen actie te ondernemen. Omdat mensen tijd nodig hebben om deze informatie tot zich te nemen en hierover na te denken is het belangrijk dat mensen vroegtijdig meegenomen worden in het project en ook vroegtijdig in de campagne aangespoord worden om zich te verdiepen.

Om de urgentie vanaf het eerste moment te creëren hebben ambassadeurs die de brochure hebben afgegeven ook mensen meegegeven om dit niet op de koffietafel te leggen en richting 15 juli pas te gaan verdiepen. Naast het verdiepen in de materie en persoonlijke impact is urgentie van actie ook vanuit het oogpunt van contracten ophalen zeer gewenst. In de campagne hebben we alle huizen die mee deden een oranje vlaggetje gegeven om in hun voortuin of balkon te zetten zodat het warmtenet ook ging leven in de wijk. Dit heeft ervoor gezorgd dat ook anderen in de wijk steeds herrinerd werden aan het warmtenet, hiernaast is er op een de website een thermometer geplaatst met het percentage van de wijk die op dat moment een contract hadden ondertekend.



Om deze urgentie in de wijk te creëren is het daarom belangrijk dat voorstanders en koplopers in een vroeg stadium een contract ondertekenen om zo ook de rest van de wijk mee te krijgen.

## Lokale karakter van het project

In het project in de Benedenbuurt is goed te zien wat de toegevoegde waarde is van buurtbewoners als kartrekkers. Het is zeer belangrijk om een goed overzicht te houden van alle adressen in de wijk en de houding van de mensen ten opzichte van het warmtenet om zo ook goed sturing te geven aan de campagne. In het eerste deel van de campagne hebben we iedereen in de wijk benaderd, maar dermate de campagne vorderde heeft de campagne steeds meer de vorm van een trechter gekregen. Halverwege de campagne is een inventarisatie gemaakt van iedereen in de wijk en op basis hiervan sturing gegeven aan de acties. Juist in deze fase is lokale kennis van van bewoners in het project team cruciaal. De informele gesprekken en contacten helpen om extra informatie naar boven te halen en de juiste benadering per adres te vinden.

Naast het feit dat het vanuit de backoffice makkelijker is om een campagne te sturen op basis van lokale kennis, heeft het coöperatieve karakter ook gezorgd dat er een duidelijk aanspreekpunt was.

***"Mensen hebben tijd nodig om te wennen aan de veranderingen die overstappen op het warmtenet met zich mee brengen. Het is daarom belangrijk om al vroegtijdig in de campagne bewoners aan te sporen actie te ondernemen."***

In het projectteam waren er verschillende mensen betrokken met elk sterke eigenschappen. In dit project was er duidelijk een persoon aanwezig als aanspreekpunt in de buurt voor buurtbewoners en die ook een verbindende rol heeft in de wijk. Het is cruciaal voor warmteprojecten met bewoners coöperatieven dat er een duidelijke verbinder aanwezig is binnen het projectteam.

## Persoonlijke gesprekken en huiskamerbijeenkomsten

Er is een grote middengroep van bewoners die vragen hebben. Echter neemt deze groep niet altijd contact op om de vragen te stellen of pas op een laat moment. In de campagne hebben we bewoners persoonlijk benaderd met de brochure langs brengen.

De houding en betrokkenheid van bewoners van de Benedenbuurt met dit project is zeer divers. Om de positiviteit en betrokkenheid van de groep voorstanders te gebruiken was het bij aanvang van de campagne om deze groep vroeg te betrekken doormiddel van het organiseren van huiskamerbijeenkomsten. Het idee was om in deze bijeenkomsten dat een groep burens gezamenlijk met een warmteadviseur over het project kon praten en vragen stellen. Echter bleek er vanuit de grondgebonden woningen geen animo om deze bijeenkomsten te organiseren.

Deze aanpak van huiskamerbijeenkomsten is bij de appartementen complexen echter wel een groot succes geworden. De VVE voorzitters had de bewoners van zijn VVE uitgenodigd om samen met een warmteadviseur van warmtebedrijf WOW het gesprek te voeren over aansluiting op het warmtenet. Bij de VVE was er naast aansluiting op het warmtenet ook parallel een verder verduurzamings traject betreft isolatie waardoor deze VVE gesprekken goed georganiseerd konden worden en er vanuit de bewoners van de VVEs animo was voor een dergelijk gesprek over het warmtenet.

In dit project hebben we gemerkt dat net als bij andere wijkinitiatieven betreft de aanleg van een warmtenet persoonlijke gesprekken (een-op-een en in groepsverband), goed hebben gewerkt om mensen te informeren, bewust te maken, en vragen en zorgen weg te nemen. Achteraf evaluerend hadden we in dit project gesprekken met grondgebonden woningeigenaren opdezelfde manier willen benaderen als hoe dat bij de appartementen complexen is gedaan. Omdat het idee van de huiskamerbijeenkomsten niet van de grond kwam, hebben we dit opgelost door veel langs de deuren te gaan in combinatie met een sterke backoffice die de houding en zicht op de wijk bij hield. Hierdoor kon het doel van iedereen bereiken met persoonlijke aandacht alsnog behaald worden.

## Toegankelijkheid

Om een wijkaanpak te laten slagen is het idee dat ook iedereen in de wijk de mogelijkheid heeft om mee te doen met het project om van gas af te gaan. De Benedenbuurt was zeer divers in sociaal-economische positie van mensen maar ook in leeftijd. Om te zorgen dat bewoners die niet de financiële mogelijkheid hadden om huisaanpassingen te doen, toch mee konden doen met dit project was er een mogelijkheid voor deze groep om een subsidie krijgen bij het energieloket van de Gemeente Wageningen. Verder is om te zorgen dat de doelgroep senioren mee kon doen geprobeerd om bewoners betreft de huisaansluiting te ontzorgen en ook qua toegankelijkheid van informatie voorziening zo laagdrempelig mogelijk te maken. Er is speciaal voor deze groep een senioren koffie ochtend georganiseerd en qua ondersteuning aangeboden dat er een warmteadviseur bij hen thuis kwam om ondersteuning te bieden bij het aanmaken van het contract of om hen te helpen tijdens het inloopuur.



Augustus 2022

Deze uitgave omslaat de geleerde lessen van de contractering van bewoners van de Benedenbuurt. Aan deze uitgave werkten mee:

Auteur:  
Tim den Hoedt

Illustraties:  
Robert Jan van Oosten

Foto's:  
Els Oude Voshaar

---

## Contact

Warmtebedrijf Oost Wageningen  
Dolderstraat 88, Wageningen

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

[Info@warmtebedrijfwow.nl](mailto:Info@warmtebedrijfwow.nl) 

[@warmtebedrijfwow](#) 