

Het enige constante in het leven is verandering

Onderzoek naar de veranderingsbereidheid en commitment in de transitie naar
aardgasvrij wonen onder laagopgeleide ouderen

Colofon

Titel: Het enige constante in het leven is verandering

Ondertitel: Onderzoek naar de veranderingsbereidheid en commitment in de transitie naar aardgasvrij wonen onder laagopgeleide ouderen

Document: Masterscriptie

Gelegenheid: Eerste gelegenheid

Woorden: 12764

Student: Assia Messouli

Studentnummer: 509579

Onderwijsinstelling: Erasmus Universiteit

Opleiding: Master Beleid & Politiek

Afstudeerjaar: 2019 - 2020

Afstudeerbegeleider: Dr. Ir. J. Eshuis

Tweede lezer: Jitske van Popering-Verkerk

Afstudeerorganisatie: Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat

Organisatiebegeleider: Tom Radstaak

Voorwoord

In 2017 ben ik afgestudeerd als communicatieprofessional aan de Haagse hogeschool. Tijdens het schrijven van mijn scriptie voor de gemeente Utrecht, keek ik uit naar dat moment. Diploma op zak, maar wat nu? Doorstuderen of toch werken? Na een tweeweekse vakantie op een hagelwit palmstrand in de Dominicaanse Republiek koos ik voor studeren. Vooral omdat je als mens nooit uitgeleerd bent en ik het maximale uit mezelf wil halen. Hierna begon mijn academische opleiding als Haagse in Rotterdam. Na het afronden van de pre-master Bestuurskunde begon ik aan de master Beleid en Politiek. Gelukkig kon ik snel mijn draai vinden. Ik haalde alle vakken met maar één herkansing voor het vak complexe systemen. Als klap op de vuurpijl werd het spel dat ik samen met twee medestudenten voor de gemeente Rotterdam ontworpen had, bekroond als het beste ontwerp voor het studiejaar. Met dit spel kon de gemeente het gesprek aangaan met Rotterdamse inwoners over de energietransitie en aardgasvrij wonen.

Ook begon ik dit jaar met een dosis vertrouwen aan de stage bij het Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat. De eerste weken stonden in het teken van het vinden van een geschikt afstudeeronderwerp. Wat voor mij ook nog een hele opgave bleek te zijn. Na twee verschillende onderwerpen, kwam ik uit bij het onderwerp aardgasvrij wonen. Ze zeggen niet voor niets drie keer scheepsrecht. Na dit dipje begon ik met frisse moed aan mijn onderzoek. Met angst voor de witte bladzijde en af en toe een schrijversblok, kan ik met trots zeggen dat het schrijven van mijn scriptie er op zit.

Ik wil het voorwoord tot slot gebruiken om een aantal mensen te bedanken. Als eerst mijn begeleider Jasper Eshuis, bedankt voor de kritische feedback en voor het meedenken. Ook mijn collega's en medestagiaires van het Kennisknooppunt Participatie, die de tijd hebben genomen om mijn stukken van feedback te voorzien. Uiteraard had ik mijn scriptie ook niet kunnen schrijven zonder de steun van mijn man Sayed. Ook hem wil ik bedanken voor alle geduld en de tal afhaalmaaltijden die jij hebt moeten nuttigen het afgelopen half jaar. Iedereen heeft op zijn of haar manier bijgedragen aan het creëren en schrijven van deze scriptie.

Veel leesplezier!

Assia Messouli

Den Haag, 10 augustus 2020

Samenvatting

Het Nederlands kabinet heeft met het Klimaatakkoord het doel gesteld om in 2050 alle woningen op een duurzame manier te verwarmen. Dit betekent concreet dat woningen aardgasvrij worden gemaakt. De gemeente Den Haag probeert met het project '10 energiewijken' invulling te geven aan deze klimaatambities. Door het inzetten van verschillende strategieën probeert de gemeente burgers mee te krijgen in de transitie naar aardgasvrij wonen. Echter, wordt de transitie pas een succes als er draagvlak is voor het nieuwe beleid en alle burgers bereid zijn om de verandering te omarmen. Dit geldt ook voor burgers die geen binding hebben met het onderwerp. Vaak zijn dit laagopgeleiden of ouderen. Om te achterhalen of de ingezette strategieën daadwerkelijk hun vruchten afwerpen, richt dit onderzoek zich op de invloed van veranderstrategieën op de veranderingsbereidheid en het commitment van laagopgeleide ouderen. De onderzoeksvraag die centraal staat in dit onderzoek luidt als volgt: *Welke invloed hebben veranderstrategieën op de veranderingsbereidheid en het commitment van laagopgeleide ouderen voor de transitie naar aardgasvrij wonen?*

Door het voeren van 15 semigestructureerde diepte-interviews met bewoners en ambtenaren is getracht de onderzoeksvraag te beantwoorden. Hierbij zijn de wijken Moerwijk-oost, Bouwlust-Vrederust en Mariahoeve als cases onderzocht. Uit dit kwalitatief onderzoek blijkt dat niet alle veranderstrategieën een invloed hebben op de veranderbereidheid. Vooral het willen en kunnen veranderen, worden beïnvloed door strategieën waar bewoners mee kunnen doen en denken. Dit zorgt voor commitment van bewoners. Daarentegen heeft de veranderstrategie ontwijken geen invloed op de veranderbereidheid. Het niet willen veranderen, wordt hier namelijk mee versterkt.

Inhoud

Voorwoord	2
Samenvatting	3
Hoofdstuk 1: Inleiding	5
1.1 Context.....	5
1.2 Probleemstelling	5
1.3 Doelstelling.....	7
1.4 Onderzoeksvragen	7
1.5 Maatschappelijke en wetenschappelijke relevantie	8
1.6 Leeswijzer.....	9
Hoofdstuk 2: Theoretisch kader	10
2.1 Weerstand en veranderingsbereidheid.....	10
2.2 Commitment	13
2.3 Veranderstrategieën	15
2.4 Conceptueel model.....	18
Hoofdstuk 3: Methoden van onderzoek.....	19
3.1 Onderzoekdesign.....	19
3.2 Dataverzameling	19
3.3 Respondenten	20
3.4 Data-analyse.....	21
3.5 Betrouwbaarheid en validiteit.....	21
3.6 Operationalisatieschema.....	22
Hoofdstuk 4: Empirische bevindingen	25
4.1 Moerwijk-oost.....	25
4.2 Bouwlust-Vrederust	26
4.3 Mariahoeve	27
4.4 De drie musketiers: willen, moeten en kunnen.....	29
4.5 Analyse	31
4.6 Discussie.....	32
Hoofdstuk 5: Conclusie.....	34
Hoofdstuk 6: Aanbevelingen	37
Literatuurlijst	39
Bijlagen.....	43
Bijlagen I: Interviewguide voor interview met ambtenaar	44
Bijlage II: Interviewguide voor interview met bewoner	45
Bijlage III: Lijst van geïnterviewden	46

Hoofdstuk 1: Inleiding

1.1 Context

De directie Participatie is onderdeel van de beleids- en bestuursondersteuning van het Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat. De directie Participatie heeft een drietal taken: het verkent, signaleert en analyseert ontwikkelingen op het gebied van participatie. Het coördineert consultatietrajecten en wettelijke voorbereidingsprocedures. Ook ondersteunt de directie het Overlegorgaan Fysieke Leefomgeving. De directie Participatie wil bijdragen aan de kennis over participatie, met nadruk op de fysieke leefomgeving. Hiervoor is het kennisknooppunt Participatie in het leven geroepen. Dit is een plek waar kennis en kunde samenkomt. Participatieprofessionals beschikken over veel praktijkkennis, dat gedeeld kan worden. Daarnaast wordt binnen de overheid nog weinig gebruik gemaakt van wetenschappelijke onderbouwing als het gaat om participatie. Om het vakgebied te ontwikkelen legt het kennisknooppunt Participatie praktijkervaring vast. Deze ervaringen worden vastgelegd in handreikingen en leidraden die tijdens nieuwe participatieprocessen door participatieprofessionals geraadpleegd kunnen worden. Het kennisknooppunt ontwikkelt en evalueert ook methoden en theorieën op het gebied van participatie. Het vakgebied is namelijk constant in ontwikkeling. Door middel van netwerkvorming, kennisontwikkeling en kennisverspreiding wordt getracht het vakgebied verder te ontwikkelen. Dit wordt bijvoorbeeld gedaan door kennislacunes in kaart te brengen en hier onderzoek naar te doen (Kennisknooppunt Participatie, 2020).

1.2 Probleemstelling

In 2015 werd de klimaatconferentie in Parijs gehouden. Hierin stond de problematiek rondom de uitstoot van CO₂ centraal. De conferentie resulteerde in het klimaatakkoord waarin afspraken staan over het tegengaan van de opwarming van de aarde. In het akkoord werd vastgelegd dat in 2030 de CO₂-uitstoot 49 procent minder moet zijn dan in het jaar 1990. In 2050 moet de uitstoot van broeikasgassen zelfs met 95 procent afgenomen zijn. Dit is nodig om temperatuurstijging van de aarde te beperken tot 1,5 graden Celsius (Rijksoverheid, 2020). Om deze klimaatdoelen te behalen moeten veel gebouwen in Nederland aangepast worden. Dit betekent concreet dat veel huizen en gebouwen, die op dit moment slecht geïsoleerd zijn en verwarmd worden door aardgas, beter geïsoleerd moeten worden en met duurzame energie verwarmd moeten worden. Door middel van een wijkgerichte

aanpak, wordt deze transformatie en enorme opgave vormgegeven. Met een wijkgerichte aanpak streeft de gemeente naar een eerlijke verdeling van de lasten van de transitie met burgers, bedrijven, eigenaren en andere stakeholders. Hierbij zijn haalbaarheid en betaalbaarheid de uitgangspunten van de aanpak. Gemeenten kunnen zelf invulling geven aan de aanpak die zij hanteren. Met het Programma Aardgasvrije Wijken gaat het kabinet de komende jaren 100 wijken aardgasvrij maken. Door middel van 27 proeftuinen wordt opgedane kennis gebruikt voor andere wijken die later van het gas afgaan (Programma Aardgasvrije wijken, 2020).

Uit een landelijke peiling uitgevoerd door expertisecentrum HIER klimaatbureau (2018) blijkt dat minder dan de helft van de Nederlanders hun woning van het gas af wil halen. Ook onderzoek van het SCP (2019) laat zien dat er weinig draagvlak is voor de transitie naar aardgasvrij wonen. Er wordt een afwachtende houding ingenomen vanwege de onzekerheid over het beleid, de zorgen over de betaalbaarheid en de effectiviteit. Daarnaast hebben woningeigenaren het gevoel dat aardgasvrij wonen hen wordt opgelegd. Weerstand ontstaat als belanghebbenden het gevoel hebben dat hen iets afgenomen wordt of wanneer men het gevoel heeft dat zij geen keuze kunnen maken (Pol & Swankhuisen, 2013). In de democratische rechtstaat kunnen burgers weerstand bieden. Dit kunnen zij op verschillende manieren doen. Zo kunnen zij proberen de politiek te beïnvloeden om het plan te herzien, gebruik maken van inspraakmogelijkheden of door bezwaar en beroep in te stellen bij bezwarencommissies en rechtbanken. Weerstand heeft over het algemeen een negatieve connotatie, dit hoeft echter niet zo te zijn. Het laat zien dat burgers betrokken zijn en een visie of kritische blik hebben op de vernieuwing. Dit kan de vernieuwing ten goede komen. In organisatieveranderingen worden vaak veranderstrategieën ingezet om werknemers stap voor stap door een verandering heen te loodsen en hen hierin mee te krijgen. Binnen de bestuurskunde is sprake van verandering als beleidsvernieuwing of beleidsverandering optreedt. Het afstappen van gas kan gezien worden als een grote verandering voor burgers. Jarenlang hebben zij gebruik gemaakt van aardgas. Zij zijn hier gewend aan geraakt.

In 2021 moeten alle gemeenten in Nederland een transitievisie warmte hebben opgesteld. Daarin staat in welke tijdspad wijken worden verduurzaamd. Gemeenten streven naar een transitievisie die gedragen wordt door alle belanghebbenden. Woningcorporaties, netwerkbeheerders, huurders, woningeigenaren en bedrijven moeten vanaf het begin betrokken worden, zodat zij op de hoogte zijn van wat er speelt om met mogelijke weerstand om te kunnen gaan. Een belangrijke groep zijn de burgers. Voor deze groep gaat daadwerkelijk iets veranderen achter de voordeur. Een positieve houding tegenover de energietransitie vergroot de kans om uiteindelijk het gewenste gedrag te vertonen waarbij commitment voor het aardgasvrij wonen wordt afgegeven.

Transities worden getrokken door een kleine groep die draagvlak heeft voor de verandering.

Vaak zijn het diegene die willen en kunnen transformeren, ook wel de koplopers genoemd. Vervolgens sluiten de volgers aan, zij willen wel maar kunnen niet. Of zij willen niet, maar kunnen wel. Tot slot sluiten de achterblijvers aan die in eerste instantie niet willen en niet kunnen (Rotmans, 2019). Achterblijvers zien de noodzaak voor het gebruik van een andere energiebron niet in en stappen pas over op een andere energiebron als zij door de overheid verplicht worden. Deze groep hecht weinig waarden aan natuur en milieu en zijn vaak laag opgeleid en oud (Fries Sociaal Planbureau, 2020). Onder deze groep is weinig commitment met de energietransitie en is er vaak ook weerstand tegen. Het is daarom interessant voor de overheid om te kijken welke veranderstrategieën de mate van weerstand onder deze groep ombuigt naar commitment. Zij participeren vaak niet en hebben weinig vertrouwen in instituties (CBS, 2018). Daarnaast blijkt uit onderzoek dat ouderen van 55 jaar en ouder, in vergelijking met jongeren meer kans hebben om als achterblijver aangemerkt te worden (Carabain, De Kluizenaar, De Wilde, Scholte & Steenbekkers, 2020). Ook kunnen ouderen door hun leeftijd en beschikbare financiële middelen minder adaptieve capaciteiten ontwikkelen (Filiberto, Wethington, Pillemer, Wells, Wysocki & Parise, 2009).

1.3 Doelstelling

Het doel van dit onderzoek is achterhalen wat volgens laagopgeleide ouderen invloed heeft op hun veranderbereidheid en commitment voor aardgasvrij wonen. Daarnaast onderzoeken of bestaande veranderstrategieën hierop inspelen. Inzichten kunnen een bijdrage leveren aan het aanvullen van bestaande theorieën over veranderstrategieën en het gebruik hiervan in toekomstige beleidsvoering op het gebied van aardgasvrij mogelijk maken. Het kan handvaten bieden voor ambtenaren om veranderstrategieën in te zetten, zodat alle partijen uiteindelijk mee gaan doen aan de transitie naar aardgasvrij wonen.

1.4 Onderzoeksvragen

De hoofdvraag luidt als volgt: Welke invloed hebben veranderstrategieën op de veranderingsbereidheid en het commitment van laagopgeleide ouderen voor de transitie naar aardgasvrij wonen?

Om de hoofdvraag te beantwoorden zijn de volgende deelvragen opgesteld:

- *Wat wordt verstaan onder veranderstrategieën, veranderingsbereidheid en commitment? (TK)*

- *Wat zegt de theorie over de relatie tussen veranderstrategieën, veranderingsbereidheid en commitment? (TK)*
- *Welke veranderstrategieën worden er door ambtenaren ingezet? (Empirisch)*
- *Welke veranderstrategieën hebben volgens laagopgeleide ouderen invloed op hun veranderingsbereidheid en commitment? (Empirisch)*
- *Op welke wijze kan de overheid deze strategieën inzetten? (Aanbeveling)*

1.5 Maatschappelijke en wetenschappelijke relevantie

De energietransitie is een maatschappelijke opgave waar iedereen zijn steentje aan moet bijdragen. In het Klimaatakkoord zijn afspraken gemaakt die ervoor moeten zorgen dat de uitstoot van CO₂ fors zal verminderen. Hierbij is het behalen van de gemaakte afspraken en doelen afhankelijk van alle Nederlandse burgers. Dit vraagt dus om betrokken en actieve burgers. Het is van groot belang om kennis te vergaren over de veranderbereidheid en commitment van burgers, met name van laagopgeleide ouderen. Deze groep is namelijk minder betrokken en hecht weinig waarde aan milieu en natuur (Fries Sociaal Planbureau, 2020).

Aardgasvrij is een nieuw fenomeen. Jarenlang wordt aardgas gebruikt om op te koken of om huizen mee te verwarmen. De energietransitie heeft de afgelopen jaren flink wat aandacht gekregen. Het staat zowel op de politieke als maatschappelijke agenda. Ook zijn er onderzoeken gedaan naar de publieke opinie als het gaat om het afstappen van aardgas en het gebruik van duurzame oplossingen (Carabain, De Kluzenaar, De Wilde, Scholte & Steenbekkers, 2020; Casper, De Koning & Kooger, 2020; Steenbekkers & Scholte, 2019). Los van deze onderzoeken is weinig wetenschappelijk onderzoek gedaan naar de veranderbereidheid en commitment van burgers, als het gaat om aardgasvrij wonen. Dit onderzoek levert wellicht nieuwe inzichten op, over veranderstrategieën en wat voor invloed dit heeft op de veranderingsbereidheid en commitment. Tevens vormt dit onderzoek een link tussen de praktijk en wetenschap door theoretische concepten te toetsen in een casestudy. De bruikbaarheid van wetenschappelijke theorieën wordt hierdoor gevalideerd en bevestigd.

1.6 Leeswijzer

In het volgende hoofdstuk wordt het theoretisch kader behandeld, dit vormt de wetenschappelijke basis voor het onderzoek. In het hoofdstuk daaropvolgend wordt de methode van onderzoek besproken. Hierna volgt een uiteenzetting van de gebruikte methode en de manier waarop de kwaliteitscriteria voor het onderzoek worden gewaarborgd. Na de methodologische verantwoording, volgen de onderzoeksresultaten en de empirische bevindingen.

Hoofdstuk 2: Theoretisch kader

Aan de hand van wetenschappelijke theorie wordt ingegaan op de belangrijkste concepten van het onderzoek: veranderstrategieën, veranderingsbereidheid en commitment. Dit leidt tot een hypothese, die vervolgens schematisch wordt weergegeven in een conceptueel model.

2.1 Weerstand en veranderingsbereidheid

Om te kunnen achterhalen welke veranderstrategieën invloed hebben op de mate van weerstand onder laagopgeleide ouderen en hun commitment, is het van belang om een beeld te krijgen van wat weerstand is en welke oorzaken het heeft. In de bestuurskunde is weerstand een onderwerp waar weinig wetenschappelijke literatuur over te vinden is. Terwijl in de literatuur over organisatiekunde het begrip weerstand vaak als term bij organisatieveranderingen opduikt. Voor dit onderzoek wordt voornamelijk deze literatuur geraadpleegd, omdat het immers ook gaat om een verandering, waarbij een groep mee moet bewegen. In dit geval kan de overheid vergeleken worden met het management die de verandering initieert en burgers met de volgers, oftewel werknemers die de verandering kunnen omarmen. Natuurlijk is de relatie werkgever-werknemer anders dan overheid-burger, maar de theorie die hierna besproken wordt heeft invloed op menselijk gedrag en dus ook op mensen werkzaam bij overheden of burgers.

Een verandering moet gedragen worden en vraagt om ander of nieuw gedrag, anders slaagt de verandering niet. Bij het willen veranderen van gedrag van individuen kan weerstand ontstaan (Robertson & Seneviratne, 1995). Dent en Powley (2002) koppelen weerstand aan individuen die het niet eens zijn met veranderingen. Deze individuen willen vasthouden aan de situatie voor de verandering. De initiatiefnemer van de verandering zet op zijn beurt strategieën in, om weerstand te voorkomen (Cummings & Worley, 2015) of te verminderen (Metselaar & Cozijnsen, 1997). Individuen kunnen verschillende gedragingen tonen, die zich bevinden in de range van weerstand tot aan acceptatie (Judson, 1991; Metselaar, Cozijnsen, 1997). Wie onderzoek gaat naar wat weerstand nu precies is, begint zijn zoektocht met de definitie van Lewin (1948), namelijk: 'een opeenvolging van acties om grote veranderingen tegen te gaan'. Volgens Lewin (1948) wordt door individuen gestreefd naar een balans tussen het oude en het nieuwe. Deze balans noemt hij het quasi-stationair evenwicht. Dit evenwicht kan zich aanpassen aan kleine schommelingen, maar zorgt voor verzet als er grote schommelingen plaatsvinden. Dit verzet noemde Lewin (1948) weerstand tegen verandering. Zaltman en Duncan (1977) beschrijven weerstand als 'iedere actie die zich richt op het behoud van de oude situatie, ondanks druk van anderen om deze situatie te veranderen'. Deze definities hebben zoals boven

beschreven een negatieve kijk op weerstand. Metselaar en Cozijnsen (1997) en Judson (1991) hanteren een positievere kijk op weerstand. Als individuen de mogelijkheid hebben om hun gevoelens omtrent de verandering te uiten en te delen, wordt weerstand niet gezien als iets negatiefs maar juist als een kans of energie die gebruikt kan worden. De verandering wordt ter discussie gesteld en er bestaat een beeld dat het beter kan. Door een dialoog te voeren kunnen de bezwaren in kaart gebracht worden en kan er kritisch gekeken worden naar het veranderidee. Weerstand kan gezien worden als een vorm van betrokkenheid (Firotli & Margolis, 1993; Goldstein, 1988). In dit onderzoek wordt een combinatie van bovenstaande definities gehanteerd, omdat weerstand in eerste instantie gezien wordt als acties die individuen inzetten om de oude situatie te behouden (negatieve kijk). Ook zal onderzocht worden hoe deze weerstand omgezet kan worden naar bereidheid van deze individuen om mee te doen aan de transitie naar aardgasvrij (positieve kijk). Weerstand wordt in dit onderzoek als volgt gedefinieerd: 'acties van individuen om invloed uit te oefenen op het veranderingsproces, om de oude situatie te behouden en weinig meewerkende attitude van individuen om nieuwe gestelde eisen en initiatieven te omarmen'.

Om uiteindelijk commitment af te geven voor aardgasvrij is het van belang dat individuen bepaald gedrag gaan vertonen. Hetzij veranderingen implementeren binnenshuis, hetzij een positievere kijk hebben op aardgasvrij. Een van de bekendste modellen om gepland gedrag in kaart te brengen is Azjen's (1991) theory of planned behaviour (TPB). Deze theorie zegt dat gedrag verklaard kan worden door de intentie die een individu heeft om het gedrag te vertonen. Drie factoren bepalen deze intentie.

1. Attitude: houding van een individu ten opzichte van het gewenste gedrag
2. Subjectieve norm: ervaren druk van anderen om het gewenste gedrag te vertonen
3. Gedragscontrole: de mate waarin een individu denkt het gedrag te kunnen uitvoeren

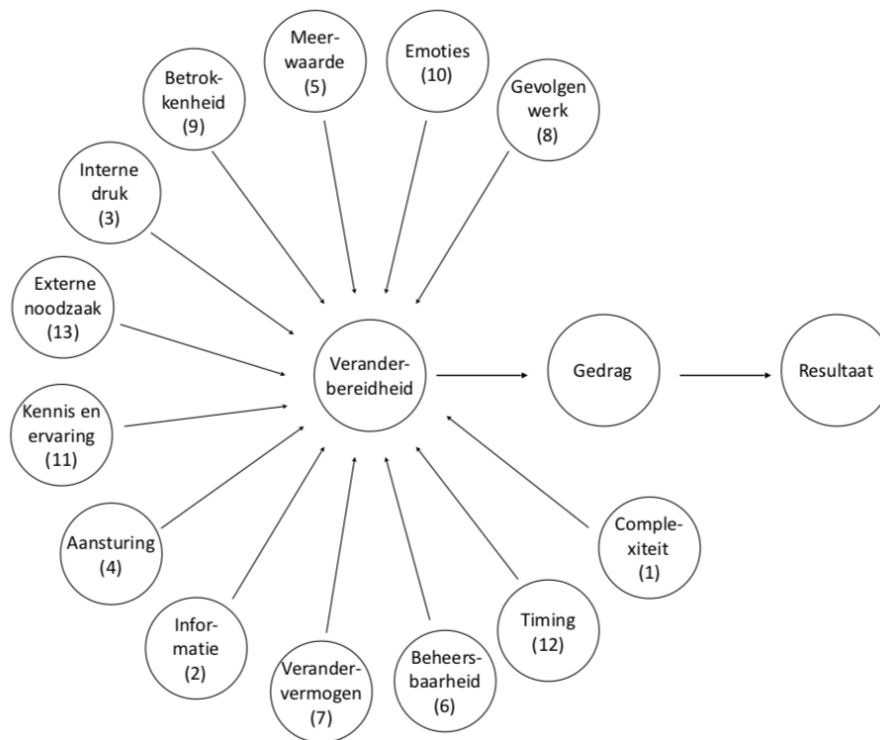
Metselaar (1997) heeft het model van Azjen als basis gebruikt voor het Dinamo-model om de veranderbereidheid van medewerkers in kaart te brengen. De indeling van Azjen's model sluit echter niet goed aan op verandermanagement. Daarom is de indeling veranderd in willen, moeten en kunnen. Volgens Metselaar (2011) blijkt dat er weinig aandacht besteed is aan hoe attitude gevormd wordt (willen veranderen), wie invloed heeft op de subjectieve norm (moeten veranderen) en welke factoren invloed hebben op het uitvoeren van het gedrag (kunnen veranderen). Het model is daarom uitgebreid naar dertien factoren die invloed hebben op de veranderbereidheid van individuen in een veranderproces. Deze factoren worden als volgt ingedeeld¹:

¹ De factoren zijn normaal gesproken gebaseerd op organisatieveranderingen, deze zijn voor dit onderzoek vertaald naar algemene factoren voor een verandering

Willen veranderen	Moeten veranderen	Kunnen veranderen
<ul style="list-style-type: none"> - Gevolgen van de verandering - Emoties die de verandering oproepen - De meerwaarde van de verandering - Betrokkenheid bij het veranderingsproces 	<ul style="list-style-type: none"> - Ervaren interne druk om te veranderen - Ervaren externe noodzaak om te veranderen 	<ul style="list-style-type: none"> - Kennis en ervaring van de betrokkenen - De aansturing van de verandering - Beschikbare informatie over de verandering - Timing van de verandering - Complexiteit van de verandering - Het verandervermogen - De beheersbaarheid van de verandering

Figuur 1. Factoren veranderingsbereidheid (Metselaar, 2011)

Met name de factoren onder 'willen veranderen' hebben een grote invloed op de veranderingsbereidheid. Een succesvolle verandering zal plaatsvinden als een individu wil, moet en kan veranderen. In figuur 1 wordt het Dinamo-model weergegeven. Met de cijfers wordt de mate van invloed op de veranderbereidheid aangeduid (1 het minste invloed, 13 de meeste invloed).



Figuur 2. Het Dinamo-model van Metselaar (2011)

2.2 Commitment

Commitment kent zijn oorsprong van het Latijnse woord *committere*, dat toevertrouwen betekent (Vergouw & Eefting, 2013) en heeft een centrale plek in de managementliteratuur. In de wetenschappelijke literatuur bestaat echter geen eenduidige definitie van het woord commitment. Wel wordt de definitie van Meyer & Allen (1991) vaak gebruikt in wetenschappelijk onderzoek. Zij definiëren commitment als volgt:

‘Commitment is a psychological state that characterizes the employee’s relationship with the organization and has implications for the decision to continue or discontinue membership in the organization’ (p. 67).

Ook de definitie van Porter et. al (1974) wordt vaak gebruikt. Er is sprake van commitment ‘Indien hij of zij zich identificeert met en geïnvolveerd is bij een organisatie’ (Torka, 2003; p. 290). Er is sprake van commitment als de individu gelooft in de doelen en waarden van de organisatie en deze accepteert. De individu is dan bereid om zich in te spannen voor de organisatie en wil graag onderdeel blijven van de organisatie. Omdat er geen eenduidige definitie bestaat in de literatuur, hebben Meyer en Herscovitch (2001) verschillende definities van commitment geanalyseerd. Uit hun onderzoek blijkt dat alle

definities twee gemeenschappelijke kenmerken bevatten. Dit hebben zij vertaald naar de volgende definitie: 'commitment is a force that binds an individual to a course of action of relevance to one or more targets' (Meyer & Herscovitch, 2001, p. 301). Een ander meer uitgebreide definitie is: '*Organizational commitment can be defined as a psychological attachment or bound, that is the result of a personal voluntary decision, based on calculated rationality, affective tendencies and moral judgement, which conducts to a higher or lower degree of identification with, and involvement in, a particular organization*' (Gonzales & Gullien, 2008; p. 411). In dit onderzoek wordt de definitie van Gonzales & Gullien (2008) gebruikt, omdat deze definitie gebaseerd is op het veelgebruikt *three-component model of commitment*, dat gebruikt wordt in de organisatiekunde om commitment in te delen. Wel wordt deze definitie aangepast naar commitment aan een object of doel, in plaats van aan een organisatie. Dit onderzoek richt zich namelijk op commitment aan een verandering, wat een bepaald doel heeft. Commitment kan gedefinieerd worden als een psychologische verbondenheid, dat het resultaat is van een persoonlijke en vrijwillige keuze. Deze keuze is gebaseerd op het rationeel denken, affectie en moraliteit. Dit leidt tot een hoge of lage identificatie met en betrokkenheid bij een doel of object. Het *three-component model of commitment*² van Meyer en Allen (1991) onderscheiden 3 typen commitment: *affective commitment*, *continuance commitment* en *normative commitment*. Affectieve commitment heeft te maken met de emotionele band van individuen en de mate van identificatie met een object of doel. Als sprake is van affectieve commitment, dan wil het individu graag onderdeel zijn en blijven van het object of doel. Continuance commitment is de mate waarin een individu de kosten van het niet steunen van het object of doel hoger inschat, dan als hij dit wel doet. Bij normatief commitment verplicht het individu zichzelf om het object of doel te steunen. De 3 typen commitment worden als volgt gedefinieerd. Bij affective commitment wordt de verandering gesteund vanwege de voordelen die het levert. Continuance commitment, de medewerker bewust is dat als hij de verandering niet omarmt, dit voor kosten zal zorgen. Bij normative commitment is sprake van het zelf verplicht voelen om de verandering te steunen. Als sprake is van affective en normative commitment, zal de verandering meer gedragen worden dan bij continuance commitment. De indeling van Hersovich & Meyer (2002) wordt in dit onderzoek als volgt gebruikt:

² Het model richt zich specifiek op commitment van medewerkers binnen organisaties, maar uit ander onderzoek blijkt dat het model op meerdere gebieden toegepast kan worden (Meyer, Allen en Smith, 1993), waaronder commitment voor een verandering (Hersovich & Meyer, 2002).

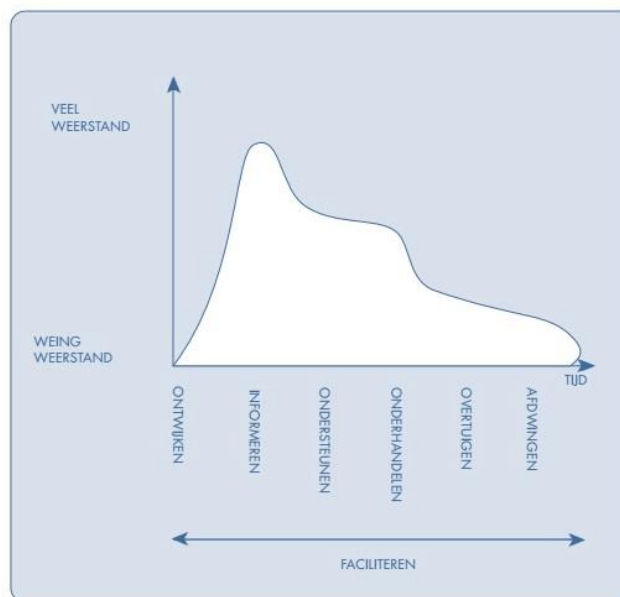
Affective commitment: de verandering steunen vanwege een emotionele band en geloven dat de verandering voordelen met zich meebrengt.

Continuance commitment: het niet meegaan met de verandering zal nadelig zijn (brengt kosten met zich mee).

Normative commitment: zelf verplicht voelen om de verandering te steunen.

2.3 Veranderstrategieën

Een belangrijke reden voor het niet slagen van een verandering, is dat niet goed omgegaan wordt met weerstand van belanghebbenden. Weerstand kan het veranderproces vertragen en belemmeren. Bij elke verandering ontstaat vaak weerstand, dit is een veelvoorkomende reactie. Het is van belang om in te spelen op deze reactie. De mate van weerstand heeft invloed op de vraag welke strategie je het beste in kunt zetten. Ezerman (1987) ontwikkelde zeven strategieën die toegepast kunnen worden op mensen om hun weerstand te verminderen of hiermee om te gaan. Hij onderscheidt: ontwijken, faciliteren, informeren, ondersteunen, onderhandelen, overtuigen en afdwingen.



Figuur 3. Weerstandstrategiemodel (Ezerman, 1987)

De strategie ontwijken wordt gebruikt als er weinig weerstand is. Er wordt niet gecommuniceerd en er wordt niet gereageerd op geruchten. De strategie informeren wordt gebruikt om individuen van informatie over de verandering te voorzien, hierbij wordt alleen informatie gezonden. Zo kunnen individuen rationele beslissingen nemen. Bij de strategie faciliteren is sprake van een gesprek of dialoog

tussen initiatiefnemer van de verandering en de individuen die mee moeten gaan in de verandering. Hierbij is het de bedoeling om deze individuen te laten participeren. Middelen worden ingezet en er wordt inzichtelijk gemaakt hoe de verandering doorgevoerd gaat worden. Bij de strategie ondersteunen is tevens sprake van een dialoog, waarbij achterhaald wordt wat de redenen voor weerstand zijn. In een vertrouwelijke sfeer wordt begrip getoond voor andere standpunten en meningen. De volgende strategie is het onderhandelen. Hier wordt op een tactische manier geprobeerd om een compromis te sluiten over de inhoud van de verandering en het veranderproces. In deze fase wordt niet alle informatie gedeeld. Sommige individuen zijn bereid om te veranderen, als zij hier iets voor terugkrijgen. De laatste twee strategieën hebben een hardere benadering. Met de strategie overtuigen wordt door middel van standpunten geprobeerd om individuen te overtuigen om de verandering te accepteren. Voordelen van de verandering worden nogmaals aangehaald, door het delen van objectieve informatie. Afdwingen wordt vaak ingezet om de laatste tegenstanders over te halen. Dit blijft lastig, waardoor vaak consequenties verbonden zijn aan het niet accepteren van de verandering. Hierdoor wordt de verandering als het ware opgelegd. Vaak leggen individuen zich neer bij deze beslissingen, omdat de andere partij meer macht heeft.

Chin & Benne (1970) onderscheiden drie strategieën. De eerste strategie is de rationeel-empirische strategie. Deze strategie gaat ervan uit dat men rationeel is en uit eigen belang handelt. Een verandering wordt geaccepteerd, wanneer de verandering rationeel gerechtvaardigd wordt en als men voordelen heeft van de verandering. Een andere strategie is de normatieve-reëducatieve strategie. De oude normatieve ideeën moeten veranderd worden naar de nieuwe. De laatste strategie is het gebruiken van macht. Macht kan gebruikt worden om een verandering te implementeren. Cozijnsen en Vrakking (1995) hebben deze strategieën in een veranderingsproces ingezet. Zij voegen participatie toe aan de normatieve-reëducatieve strategie. De empirische-rationele strategie wordt ingezet door gebruik te maken van overtuiging. Om weerstand bespreekbaar te maken wordt de faciliteitenstrategie ingezet. Mocht dit geen effect hebben, dan kan er onderhandeld worden, zodat er een compromis gesloten kan worden. Tot slot wordt de macht/dwang strategie gebruikt.

Ook Nathans (1995) onderscheidt een aantal (acceptatie)strategieën. Deze strategieën zijn in te delen in wegbewegende, meebewegende, gemengde, educatieve en tegen bewegende strategieën. De wegbewegende strategie wordt toegepast om duidelijk te maken waarom de verandering geïmplementeerd wordt. Hierbij wordt weerstand ontweken. Tijdens de meebewegende strategie wordt informatie gedeeld. Dit wordt tijdens heel het veranderingsproces gedaan. Met faciliteren worden middelen beschikbaar gesteld. Ook ondersteunen valt onder deze strategie. Hier wordt hulp geboden aan de individu die moet veranderen. Tevens wordt aandacht besteed aan de relatie, door middel van het inzetten van participatie. Dit zorgt ervoor dat individuen niet het gevoel krijgen dat de

verandering opgelegd wordt en kunnen zij iets bijdragen aan de verandering. Door middel van een gemengde strategie, wordt bijvoorbeeld onderhandeld en gezamenlijk gezocht naar een compromis. Educatieve strategieën worden ingezet om mensen iets bij te leren of juist te overtuigen met standpunten. De laatste strategie is het gebruik van macht, hierbij wordt een verandering afgedwongen.

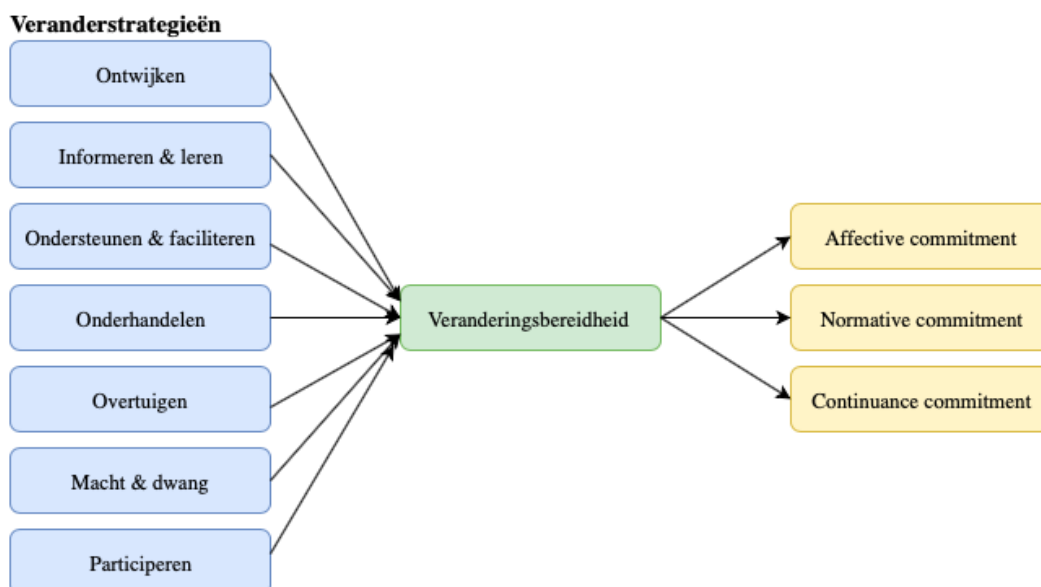
De strategieën van de onderzoekers hebben in grote lijnen gelijkenissen. Het samenvoegen van deze strategieën zorgt voor een duidelijk overzicht van de strategieën die ingezet kunnen worden om met weerstand om te gaan. In figuur 4 wordt een overzicht gegeven van de samenvoeging van bovenstaande strategieën.

Ezerman (1987)	Nathans (1995)	Cozijnsen & Vrakking (1995) gebaseerd op Chin & Benne (1970)	Samenvoeging
Ontwijken	Ontwijken	-	Ontwijken
Informereren	Informereren	Normatieve-reëductieve strategie	Informereren & leren
Ondersteunen	Ondersteunen	-	Ondersteunen & faciliteren
Onderhandelen	Onderhandelen	Onderhandelen	Onderhandelen
Overtuigen	Overtuigen	Empirisch rationele strategie/overtuigen	Overtuigen
Afdwingen	Macht	Macht & dwang	Macht en dwang
Faciliteren	-	Faciliteitenstrategie	Samengevoegd met ondersteunen
-	Participeren	Participeren	Participeren
-	Leren	-	Samengevoegd met informeren

Figuur 4. Samenvoeging strategieën

2.4 Conceptueel model

De strategieën worden gebruikt om weerstand te reduceren, wat wil zeggen dat als weerstand gereduceerd is, er sprake is van veranderingsbereidheid. Op basis van de literatuur mag verwacht worden dat de strategieën waar burgers betrokken worden en goed meegenomen worden in het veranderproces, hun veranderingsbereidheid hoger zal zijn en zij sneller hun commitment zullen afgeven. Dit zullen de strategieën zijn waarbij vooral meebewogen wordt of juist gemengde en educatieve strategieën. Denk aan informeren, leren, participeren, faciliteren, ondersteunen en onderhandelen. Deze strategieën versterken namelijk het willen en kunnen veranderen, waar kennis, informatie en emoties centraal staan. Zo kan affective commitment en normative commitment afgegeven worden. De strategie ontwijken, waar helemaal niks gedaan wordt, zal de veranderingsbereidheid niet ten goede komen. Er wordt geen informatie gedeeld en geruchten zullen de ronde doen, wat zorgt voor veel onduidelijkheid. Commitment kan niet afgegeven worden voor iets wat nog niet zeker is. De strategie macht en dwang zal in dit geval vooral invloed hebben op het moeten veranderen, dit heeft invloed op de continuance commitment. Individuen worden namelijk gedwongen, waarbij er geen vrije keuze is. Dit zorgt ervoor dat een individu mee gaat in de verandering, niet vanwege motivatie of door zelf de verplichting te voelen. Als de individu niet mee gaat zullen hier sancties en 'kosten' aan verbonden zitten, wat nadelig is. Figuur 5 geeft een schematische weergave van het conceptueel model.



Figuur 5. Conceptueel model

Hoofdstuk 3: Methoden van onderzoek

In dit hoofdstuk worden de methoden die in het onderzoek zijn gebruikt toegelicht. Daarna volgt een schematische weergave van de operationalisatie van de belangrijkste concepten en wordt de validiteit en betrouwbaarheid van het onderzoek besproken. Tot slot volgt de interviewgide die gebruikt is tijdens de interviews.

3.1 Onderzoeksdesign

Dit onderzoek wordt getypeerd als een verklarend onderzoek met een deductieve en kwalitatieve benadering (Babbie, 2016). Dit onderzoek vertrekt namelijk vanuit wetenschappelijke theorieën en probeert immers een verklaring te geven over de mate van invloed van strategieën op veranderingsbereidheid en commitment. Door middel van een casestudy is geprobeerd om gedetailleerde beschrijvingen en verklaringen te krijgen van bewoners uit de proeftuinen voor aardgasvrij wonen. Een casestudy kan namelijk nieuwe inzichten bieden in het onderwerp aardgasvrij wonen onder laagopgeleide ouderen en bestaande aannames en theorieën weerleggen of verfijnen. Het kan daarnaast zorgen voor nieuwe inzichten voor vervolgonderzoek. Het onderzoek vindt plaats binnen de Gemeente Den Haag, binnen een wijk die onderdeel is van het Programma Aardgasvrije wijken vanuit de overheid en twee wijken die aangemerkt zijn als energiewijk door de gemeente zelf.

3.2 Dataverzameling

Door de semigestructureerde diepte-interviews is getracht de onderzoeksvraag te beantwoorden. Deze manier van interviewen zorgde voor een semigestructureerd gesprek, waar ook ruimte was voor de onderzoeker om door te vragen. Zo konden de ervaringen en meningen van respondenten in kaart gebracht worden (Boeije & 't Hart, 2009). Daarnaast zijn interviews geschikt voor kwalitatief onderzoek, omdat ervaringen en meningen via enquêtes en observaties niet te verkrijgen zijn. Vooraf is een interviewgide opgesteld waarin de besproken en een aantal kernvragen worden opgenomen. Deze interviewvorm zorgde deels voor structuur en deels voor ruimte in het gesprek. Dit komt doordat topics in verschillende volgorde besproken konden worden. Respondenten waren hierdoor vrij om te vertellen wat hun ervaringen zijn met de topics. De formuleringen van vragen en antwoorden lagen dus op voorhand niet vast. De topiclijst wordt gebruikt om er zeker van te zijn dat alle concepten aan bod komen (Creswell, 2013). Voor elk interview werd 30 tot 60 minuten uitgetrokken. De interviewer heeft

gebruik gemaakt van de LSD-methode, dit staat voor luisteren, samenvatten en doorvragen. In dit onderzoek is tevens gebruik gemaakt van deskresearch om theoretische deelvragen te beantwoorden aan de hand van bestaande wetenschappelijke literatuur. Dit was voornamelijk ter voorbereiding van het veldonderzoek. Daarnaast zijn drie ambtenaren van de gemeente Den Haag geïnterviewd over de strategieën die ingezet zijn.

3.3 Respondenten

Bij een casestudy is het belangrijk om een case te selecteren die rijk is aan informatie over het onderzoeksonderwerp en waar ontwikkeling gaande is. Daarom is gekozen om ouderen te werven die in een van de proeftuinen voor aardgasvrij wonen, omdat deze pilots door de overheid gebruikt worden voor toekomstige plannen voor andere wijken. In het politieke hart, Den Haag, zijn de wijken Mariahoeve, Bouwlust-Vrederust en Moerwijk-Oost, proeftuinen voor aardgasvrij wonen (Gemeente Den Haag, 2019). Omdat dit onderzoek zich specifiek richt op laagopgeleide ouderen is gebruik gemaakt van een *criterion sampling* strategie. De respondent moest aan bepaalde criteria voldoen om mee te kunnen doen aan het onderzoek (Creswell, 2013). Tijdens de werving van respondenten is binnen de groep van laagopgeleiden geprobeerd om een gevarieerde groep van respondenten te selecteren. Er is onderscheid gemaakt in leeftijd (relatief oud of heel oud) en type woning (huurhuis of koophuis). Dit zijn factoren die namelijk invloed kunnen hebben. Ook is geprobeerd om 6 vrouwen en 6 mannen te werven in de leeftijd van 65 jaar of ouder met een laag opleidingsniveau. Volgens het CBS (z.d) vallen mensen met een opleiding van het basisonderwijs, vmbo, de eerste 3 leerjaren van het havo/vwo of een opleiding op mbo-1-niveau onder laagopgeleid.

Door gebruik te maken van de sneeuwbalmethode en netwerkmethodes zijn respondenten geworven. De wijken Bouwlust-Vrederust, Moerwijk-Oost en Mariahoeve hebben meerdere ontmoetingsruimtes voor bewoners. Door de coronacrisis was het haast onmogelijk om deze ontmoetingsruimten te bezoeken. Wel kon telefonisch of per e-mail contact opgenomen worden met beheerders van deze ruimten om te vragen of er ouderen zijn die mee wilden doen aan het onderzoek. Ook is contact opgenomen met de wijkmanagers en ouderenconsulenten van de wijken, met het verzoek om ouderen aan te dragen. Daarnaast zijn drie ambtenaren van de gemeente Den Haag geïnterviewd over de strategie die ingezet is. Er is contact opgenomen met de projectmanager Energietransitie Participatie van de gemeente Den Haag, die betrokken is bij de proeftuin Zuidwest, waar de wijken Bouwlust- Vrederust en Moerwijk-Oost onder vallen.

3.4 Data-analyse

Opnames van de interviews worden getranscribeerd en uitgewerkt tot transcripten. De onderzoeker analyseert de uitgeschreven transcripten en voorziet deze van memo's en aantekeningen. Hierna worden de transcripten gecodeerd. Er wordt gebruikgemaakt van deductief coderen, omdat uit de theorie de concepten strategieën, commitment en veranderingsbereidheid naar voren zijn gekomen. Alle belangrijke antwoorden omtrent deze hoofdconcepten worden gecodeerd aan de hand van de operationalisatie. Na het deductief coderen wordt inductief gecodeerd om te achterhalen of er thema's naar voren komen die op grond van de theorie niet benoemd zijn.

3.5 Betrouwbaarheid en validiteit

Tot slot wordt stilgestaan bij de validiteit en betrouwbaarheid van het onderzoek. Validiteit houdt in dat wat gemeten moet worden, daadwerkelijk wordt gemeten. Validiteit bestaat uit interne en externe validiteit. Interne validiteit beschrijft de kwaliteit van het onderzoek en of gebruikte onderzoeksmethoden hebben geleid tot conclusies die valide zijn (Creswell, 2016). Dus wordt er gemeten, wat ook daadwerkelijk gemeten moet worden. De interne validiteit is in dit onderzoek gewaarborgd door de conceptualisatie en operationalisatie van de hoofdconcepten. Bias heeft invloed op de interne validiteit van het onderzoek. De bias van de onderzoeker is verminderd door gebruik te maken van wetenschappelijke theorie in plaats van eigen aannames. Daarnaast is gezorgd om bias onder respondenten te verminderen door gebruik te maken van een interviewgide met vragen die niet sturend zijn. De externe validiteit gaat over de generaliseerbaarheid van data (Babbie, 2016). In dit onderzoek is door middel van een casestudy, de ervaringen van een deel van de bewoners onderzocht. Empirische generalisatie buiten deze casus is niet mogelijk. Wel is theoretische generalisatie mogelijk. De ervaringen van de bewoners kunnen dus wel zeggen of hetgeen wat de theorie zegt klopt en of het mechanisme verklaard kan worden. Betrouwbaarheid heeft betrekking op de resultaten van het onderzoek en of deze resultaten hetzelfde zijn als het onderzoek opnieuw wordt uitgevoerd (Creswell, 2016). Bij kwalitatief onderzoek is de herhaalbaarheid van het onderzoek vaak lastig, omdat het onderzoek in een bepaalde context heeft plaatsgevonden. De navolgbaarheid is gewaarborgd, door het beschrijven van de methoden van onderzoek, het theoretisch perspectief over het onderwerp en de codeboom die gebruikt is voor het coderen van de data. In het resultaten hoofdstuk zijn de bevindingen van de onderzoeker aan de hand van (ruwe) verzamelde data gedeeld, door middel het gebruik van citaten en parafraseren. Tot slot is het tabel met ingezette strategieën voorgelegd aan de geïnterviewde ambtenaren, hierdoor is aan *member checking* gedaan (Creswell, 2016).

3.6 Operationalisatieschema

In het theoretisch kader zijn de concepten veranderingsbereidheid, commitment en de verschillende strategieën uitgewerkt. De concepten zijn meetbaar gemaakt door deze te operationaliseren. Hieronder volgt een schematische weergave van de operationalisatie.

Operationalisatieschema			
Begrip	Definitie	Dimensie	Indicator
Veranderingsbereidheid	Ingezette acties van individuen om invloed uit te oefenen op het veranderingsproces, om de oude situatie te behouden en weinig getoonde bereidheid van individuen om nieuwe gestelde eisen en initiatieven te omarmen.	Willen	<ul style="list-style-type: none"> - De gepercipieerde meerwaarde van de verandering - Belang van klimaat - Intrinsieke motivatie
		Moeten	<ul style="list-style-type: none"> - Ervaren interne druk om te veranderen - Ervaren externe noodzaak om te veranderen
		Kunnen	<ul style="list-style-type: none"> - Kennis over en ervaring met aardgasvrij wonen - Beschikbare informatie over de verandering - Tijd - Geld/Financiën - Hulp
Commitment	Een psychologische verbondenheid, wat het resultaat is van een persoonlijke en vrijwillige keuze, gebaseerd op het rationeel denken, affectie en moraliteit. Dat leidt tot een hoge of lage identificatie met en betrokkenheid bij een doel of object.	Affective commitment	<ul style="list-style-type: none"> - Emotionele band - Positieve gevoelens/emoties
		Normative commitment	<ul style="list-style-type: none"> - Normen en waarden - Schuldgevoel
		Continuance commitment	<ul style="list-style-type: none"> - Kosten - Sancties - Nadelige gevolgen

Strategieën	Ontwijken	<ul style="list-style-type: none"> - Geen communicatie - Geen reactie - Niet reageren op geruchten - Doen alsof er niks aan de hand is - Uit de weg gaan
	Informereren en leren	<ul style="list-style-type: none"> - Informatie delen - Educatie - Cursus - Informatiebijeenkomsten - Sociale media - Coachen - Uitleg geven
	Ondersteunen & faciliteren	<ul style="list-style-type: none"> - Steun - Faciliteren - Hulpmiddelen - Subsidies - Vertrouwelijke sfeer
	Onderhandelen	<ul style="list-style-type: none"> - Compromis sluiten - Onderhandelen - Eigen belang - Deal - Verlies pakken - Toegeven - Bewust informatie achterwege laten - Dialoog - Coalitie sluiten
	Overtuigen	<ul style="list-style-type: none"> - Standpunten - Onderbouwen - Objectiviteit/feiten - Expliciet voordelen benoemen - Manipuleren - Boodschap verpakken

			- Discussiëren
		Macht & dwang	<ul style="list-style-type: none"> - Opleggen - Dwingen - Baas - Hiërarchie - Geen keus - Dominantie
		Participeren	<ul style="list-style-type: none"> - Meedenken - Partner - Actief deelnemen in het proces - Samenwerken - Overleggen

Figuur 6. Operationalisatieschema

Hoofdstuk 4: Empirische bevindingen

In dit hoofdstuk worden de empirische bevindingen van het onderzoek weergegeven. Deze bevindingen zijn gebaseerd op interviews met bewoners en ambtenaren, die trekkers zijn van de energietransitie in de wijken Moerwijk-oost, Bouwlust-Vrederust en Mariahoeve. Eerst wordt antwoord gegeven op de vraag welke veranderstrategieën de ambtenaren hebben ingezet per wijk. Hierbij volgt ook meteen een beschrijving van de veranderbereidheid en commitment van ouderen in de desbetreffende wijk. Tot slot volgt een analyse over de veranderstrategieën en de invloed hiervan op de veranderbereidheid en het commitment van ouderen.

4.1 Moerwijk-oost

Uit de interviews met ambtenaren blijkt dat de gemeente Den Haag de energietransitie op wijkniveau op verschillende manieren vormgeeft. De gemeente heeft in de wijk Moerwijk-oost de regie overgedragen aan de stichting Duurzaam Den Haag, die zich inzet voor de klimaatambities van de stad. Duurzaam Den Haag fungeert als loket en platform om bewoners te helpen bij het maken en realiseren van duurzame plannen. De stichting doet dit samen met de Moerwijk Coöperatie, een bewonersorganisatie, bewonersbedrijf en bewonersplatform. De Moerwijk Coöperatie vertegenwoordigt bewoners en agendeert problematiek uit de wijk en probeert dit al dan niet met de gemeente op te lossen. Daarnaast voert het bewonersbedrijf betaalde werkzaamheden uit in de wijk. In deze wijk is gekozen voor een bottom-up strategie om gezamenlijk met buurtbewoners te schrijven aan een Wijkenergieplan. Zij worden hierbij ondersteund door Duurzaam Den Haag. Op deze manier kunnen buurtbewoners meedenken en actief deelnemen in het proces naar aardgasvrij wonen. Volgens ambtenaar 3 wordt ook gewerkt aan een pilotproject 'Buurttalent'. Bewoners met een uitkering krijgen een training om burenhulp te worden, zodat zij advies kunnen geven over duurzame oplossingen en het tegengaan van schimmel in huis. In Moerwijk-oost wordt de strategie informeren en leren ingezet, door bijvoorbeeld inductiesets uit te lenen aan bewoners en hun hierna een evaluatie in te laten vullen. Veel bewoners hadden namelijk vragen over elektrisch koken. Op een laagdrempelige manier kan informatie uitgewisseld worden. Tevens is een bewonersbijeenkomst georganiseerd in de wijk waar buurtbewoners de mogelijkheid hadden om hun ideeën over het verduurzamen van de wijk te delen.

De geïnterviewde bewoners in de wijk Moerwijk-oost hebben ieder op een andere manier informatie over het afstappen van aardgasvrij in de wijk gekregen. De één door middel van een uitnodiging voor een informatiebijeenkomst van de gemeente Den Haag. De ander door het lenen van

een inductieset om elektrisch te koken en een andere respondent is zelf nauw betrokken bij de transitiewerkgroep in de wijk. Bewoners die alleen geïnformeerd zijn en niet participeren, geven aan niet veranderbereid en niet betrokken te zijn. Dit willen ze ook niet in de toekomst. In tegenstelling tot een bewoner die meedenkt en meeschrijft aan het wijkenergieplan, wel veranderbereid en betrokken, omdat hij het nut van de transitie in ziet. Hij hecht veel waarde aan het klimaat en milieu. De leefbaarheid in de wijk is voor hem van groot belang.

4.2 Bouwlust-Vrederust

In de wijk Bouwlust-Vrederust is de regie in handen van de woningbouwcoöperatie en de gemeente Den Haag. Ambtenaar 1 gaf aan dat de woningbouwcoöperatie in de wijk bezig was met renovatieprojecten. Onderdeel van deze renovatieprojecten waren het verduurzamen van zes flats in de wijk. Bewoners van deze flats zijn door middel van een brief geïnformeerd over de werkzaamheden en de duurzaamheidsoplossingen. Ook is een woning in de flat omgebouwd tot modelwoning, zodat bewoners uit de flat de aanpassingen konden bezichtigen. Na deze stappen zijn flatbewoners gevraagd om voor of tegen de renovatieplannen te stemmen. Volgens ambtenaar 3 waren veel flatbewoners tegen de renovatieplannen, waardoor het project momenteel stil staat. Op dit moment is de gemeente wel in gesprek met de VvE's en het bestuur van de flats aan de Lozerlaan en Wezelrade, om gezamenlijk te kijken naar het verduurzamen van de flats en om aardgasvrij onder de aandacht te brengen. De gemeente biedt flatbewoners de mogelijkheid om een energiescan uit te laten voeren om de mogelijkheden om hun woning te verduurzamen in kaart te brengen. Momenteel worden flatbewoners benaderd om te achterhalen wat de huidige meningen over het onderwerp zijn.

De wijk Bouwlust-Vrederust is de allereerste pilotwijk voor aardgasvrij in Den Haag. De bewoners van de flats aan de Lozerlaan en Wezelrade zijn voornamelijk geïnformeerd door een brief over renovatiewerkzaamheden aan hun huidige woning. Daaropvolgend hebben deze bewoners een renovatievoorstel ontvangen, dat voorstel bestond uit foto's en een informatiebrief met de concrete aanpassingen die gedaan zouden kunnen worden. Tevens is een woning fysiek omgebouwd, zodat de bewoners deze konden bezichtigen. De bewoners die geïnterviewd zijn gaven aan dat zij tegen het renovatievoorstel gestemd hebben en met hen een groot deel van de andere huurders. Volgens de respondenten is alles nu volledig afgekapd en zouden zij nog geïnformeerd worden over een vervolg. Volgens een respondent doet de gemeente hier niets aan. "De gemeente is uiteindelijk verantwoordelijk voor alles, maar we horen helemaal niets". Met de huidige kennis waar zij over beschikken zijn zij niet bereid om te veranderen. De een geeft aan dat het om het geld gaat, maar de

ander juist weer om de vraag of de oplossingen nou echt zo goed zijn voor het milieu. Daarnaast wordt aangegeven dat zij over het algemeen niet betrokken zijn. Over het algemeen is geen sprake van commitment onder de geïnterviewden. Wel gaf een respondent aan betrokken te zijn, omdat hij bang is dat er negatieve gevolgen aan zitten. Zoals aanpassingen waar hij niet achter staat of dwingende maatregelen vanuit de overheid.

4.3 Mariahoeve

De wijk Mariahoeve valt onder de directe regie van de gemeente Den Haag. In deze wijk zijn rondetafelgesprekken gevoerd met bewoners uit de wijk, woningbouwcoöperaties en ondernemers over de transitie naar duurzame en schone energie. Ambtenaar 2 geeft aan dat de gemeente met bewoners in gesprek is gegaan en bijeenkomsten georganiseerd zijn voor VvE's, waar ruim 80 bewoners aanwezig waren. Daarnaast heeft de gemeente met verschillende informatiestands op het Duurzaamheidsfestival en Zomerfestival gestaan, dat georganiseerd werd door actieve bewoners en de Wijkraad Mariahoeve. In de wijk is daarnaast een Hou van je Huis winkel te vinden, waar bewoners uit de wijk advies kunnen krijgen over duurzame oplossingen, technisch advies en subsidies. Ook staan er voorbeelden van energiepompen, zonnepanelen, zonneboilers en inductieplaten. Om een impressie te geven van de duurzame oplossingen die er zijn. Momenteel wordt gezamenlijk geschreven aan een wijkenergieplan, dat waarschijnlijk rond de zomer van 2020 af is.

De respondenten in de wijk Mariahoeve zijn over het algemeen bereid om aardgasvrij te wonen. De geïnterviewde bewoners die een bijeenkomst of het Duurzaamheidsfestival hebben bezocht, zijn geïnteresseerd om meer te weten te komen over de transitie. Wel willen zij extra ondersteuning van de gemeente krijgen. Daarnaast geven de respondenten aan dat het afstappen van aardgas geld gaat kosten en zij hier niet over beschikken. Tevens geven zij aan op dit moment niet betrokken te zijn, maar dit in de toekomst wel willen zijn. De respondenten geven aan niet te weten waar zij terecht kunnen. "Ik heb geen idee wat hier in de wijk speelt en waar ik mee kan helpen". De respondenten zijn voornamelijk bereid om te veranderen als dit voordelen voor hen oplevert, zoals een lagere energierekening. Van ingewikkelde technische materie willen de respondenten niets weten, "Dat boeit mij niet zoveel".

Wijk	Ingezette strategie	
Moerwijk-Oost	Informereren en leren	Inductieset lenen, Bewonersbijeenkomst, Pilottraject Buurthulp
	Ondersteunen en faciliteren	Helpen bij het schrijven van wijkenergieplan
	Participeren	Wijkenergieplan opstellen, Bewonersbijeenkomst
Bouwlust-Vrederust	Informereren en leren	Brief, modelwoning
	Ontwijken	Geen informatie delen over voortgang of toekomstige plannen
	Ondersteunen en faciliteren	Energiescan
Mariahoeve	Informereren en leren	informatiebijeenkomsten, informatiestand op festivals
	Ondersteunen en faciliteren	Hou van je huis winkel, helpen met schrijven van wijkenergieplan
	Participeren	Wijkenergieplan opstellen, Rondetafelgesprekken

Figuur 7. Samenvatting van ingezette strategieën

4.4 De drie musketiers: willen, moeten en kunnen

Een respondent woont 5 jaar in de wijk Moerwijk-oost en is als bewoner betrokken bij de transitiewerkgroep in Moerwijk-oost. Door middel van een uitnodiging voor een informatiebijeenkomst van de gemeente Den Haag werd zij getriggerd om aan de slag te gaan met het onderwerp. Daarom is zij zich gaan inzetten voor haar buurt. Ook heeft zij een bijeenkomst bijgewoond waar de technische kant van de transitie werd uitgelicht. Daarnaast schrijft zij samen met leden van Duurzaam Den Haag een het wijkenergieplan. Geregeld komen interessante sprekers langs bij de transitiewerkgroep om het technische verhaal rondom aardgasvrij te vertellen. Dit is volgens de respondent soms lastig te volgen. De respondent kaart aan dat zij wel wil veranderen, maar dat de kosten voor de transitie naar aardgasvrij wellicht te hoog zijn voor ouderen met een pensioen of een laag inkomen. Zij is bereid om te veranderen, omdat zij het nut van de transitie inziet. “We moeten een betere wereld achterlaten voor onze kinderen en kleinkinderen”. Ook vindt ze dat de aardbevingen, die door het boren naar gas ontstaan in Groningen moeten stoppen. De respondent is betrokken omdat de verandering voordelen voor haar opleveren, Zij graag een steentje wil bijdragen aan haar omgeving en ook weet dat iedereen uiteindelijk moet veranderen.

Een mevrouw die een inductieset heeft geleend, geeft aan dat het koken op een inductieplaat makkelijker is. Echter, zit zij niet te wachten op allerlei veranderingen in huis. “Het kost mij denk ik dan geld, dat heb ik niet”. Los daarvan geeft ze aan niet bewust bezig te zijn met aardgasvrij. “Ik hoorde via via dat je zo een pan kon lenen, toen dacht ik leuk”. De respondent heeft een huurhuis en is niet veranderbereid. Zij wacht op het moment dat zij moet veranderen “Als het moet dan moet het, maar dan moeten zij mij daarbij helpen. Ik kan niet alles zelf doen en goed volgen”. De respondent geeft aan niet betrokken te zijn en dit in de toekomst ook niet te willen.

Een andere respondent woont sinds de jaren 80 in de wijk Bouwlust-Vrederust. Na zijn diensttijd heeft hij jaren als zelfgeschoolde elektrotechnicus gewerkt. Door middel van een informatiebrief over renovatiewerkzaamheden is hij bekend geraakt met de energietransitie en het afstappen van aardgas in de flat waar hij woont. Daaropvolgend heeft hij een renovatievoorstel ontvangen. Dit bestond uit foto's, informatiebrief met concrete aanpassingen en een fysiek omgebouwde woning die hij kon bezichtigen. Deze bewoner is kritisch. Hij is van mening dat de aangeboden oplossingen niet mooi voor het oog zijn. Daarnaast vindt hij dat er andere oplossingen aangeboden moeten worden. De respondent heeft daarom tegen het renovatievoorstel gestemd. Een groot deel van de andere huurders hebben ook tegen het voorstel gestemd. Volgens de respondent staat het project momenteel stil. Hij is van mening dat de gemeente niets doet om het project op gang te krijgen. “De gemeente is uiteindelijk verantwoordelijk voor alles, maar we horen helemaal niets”.

Met de huidige kennis waarover hij beschikt, is hij niet bereid om te veranderen. De respondent geeft aan dat hij pas bereid is om te veranderen als de woningbouw en de gemeente transparant zijn in hun communicatie. Daarnaast moeten de werkzaamheden voor weinig overlast zorgen. Hij is betrokken, omdat het afstappen van aardgas voor hem nadelig zal uitpakken. “Heel het huis wordt overhoopgehaald en er zal veel overlast zijn”. Ook respondent 3 heeft informatie ontvangen, maar hoort op dit moment niets van de gemeente Den Haag. “We zijn de eerste in de wijk die gaan afstappen van aardgas, maar horen hier niets over van de gemeente. De woningbouwcoöperatie heeft ons wel een voorstel gedaan, maar dit zien wij allemaal niet zitten”. Volgens de respondent is het nu een raadsel hoe het verder zal gaan. Dit vindt zij persoonlijk niet erg, ze is namelijk geen voorstander van het afstappen van aardgas. “Ik heb een cursus inductie koken bijgewoond, maar ik wil toch blijven koken op gas. Dat vind ik makkelijker en lekkerder”. Los daarvan geeft de respondent aan dat het aanschaffen van zulke apparatuur veel geld kost. De respondent is wel benieuwd naar de toekomstige plannen van de gemeente en de woningbouw, omdat “Iedereen van de overheid moet stoppen met het gebruiken van gas, ik ook”.

Een 65-jarige huiseigenaar is door de gemeente benaderd om zijn visie over aardgasvrij en duurzame oplossingen te bespreken. Daarnaast is hem aangeboden om een energiescan van zijn huis te laten maken door de Hou van je huis winkel. “Ik vind het goed dat de gemeente dit doet, anders moet ik het uit mijn eigen zak betalen”. De respondent was al op de hoogte over de transitie naar aardgasvrij in Nederland, maar wist niet dat dit ook in de wijk speelde. Hij waardeert het dat de gemeente burgers de ruimte biedt om mee te praten “Het zet mij wel aan het denken, hoe kan ik duurzamer bezig zijn en de wereld een beetje beter maken”. Dit gaat hij naar eigen zeggen de komende tijd onderzoeken. Een andere respondent uit Mariahoeve geeft aan dat zij op het Duurzaamheidsfestival hoorde dat de wijk de komende jaren van het gas af gaat. Persoonlijk heeft zij niets met het onderwerp aardgasvrij, maar wel met de natuur en dieren. De verkregen informatie zorgde ervoor dat zij in gesprek ging met iemand die er meer vanaf wist. De respondent geeft aan goed te snappen waarom dit moet. Aan de slag gaan met dit onderwerp kan en wil mevrouw. Zij geeft aan op dit moment niet betrokken te zijn, maar dit wel graag wil.

4.5 Analyse

Nu duidelijk is dat de gemeente Den Haag de strategieën informeren, leren, faciliteren, ondersteunen, participeren en ontwijken inzet, wordt antwoord gegeven op de vraag: welke strategieën volgens laagopgeleide ouderen invloed hebben op hun veranderingsbereidheid en commitment.

Uit het onderzoek blijkt dat de veranderstrategieën op verschillende manier doorwerken in de veranderingsbereidheid en het commitment van laagopgeleide ouderen. Bewoners die betrokken zijn en participeren, willen en kunnen veranderen. Geïnterviewde bewoners die ondersteuning krijgen van Duurzaam Den Haag of faciliteiten aangeboden krijgen van de gemeente delen deze mening. Daarentegen willen en kunnen bewoners die alleen geïnformeerd zijn of waarbij de gemeente niets van zich laat horen niet veranderen. Wel zijn er respondenten die in eerste instantie een informatiebijeenkomst of bewonersbijeenkomst hebben bijgewoond en hierdoor meer betrokken zijn. Dit zorgde er bijvoorbeeld voor dat een respondent meehelpt met het schrijven van het wijkenergieplan. “Duurzaam Den Haag helpt hierbij, en nodigt bijvoorbeeld sprekers uit om het technische verhaal rondom aardgasvrij te vertellen”. Echter, er zijn vooral respondenten die aangeven helemaal niet betrokken te zijn en dit ook niet willen. “Als het moet dan moet het, maar dan moeten zij mij helpen. Ik kan niet alles zelf doen en goed volgen”.

Uit het onderzoek komt ook naar voren dat de ouderen het gevoel hebben dat zij uiteindelijk wel moeten veranderen. Het belang hiervan is vaak aangekaart door de overheid. Veel ouderen hebben het gevoel dat zij moeten opdraaien voor de kosten van de transitie naar aardgasvrij. Iets waar zij vanwege hun AOW en pensioen geen geld voor hebben. Tevens blijkt uit het onderzoek dat de strategie ontwijken een negatieve invloed heeft op de veranderingsbereidheid van respondenten. Zij geven aan dat veranderen lastig is als er geen informatie over de vervolgstappen wordt gedeeld. Door het ontwijkend gedrag van de gemeente krijgen zij het gevoel dat zij niet serieus genomen worden. Zij willen en kunnen op dit moment niet veranderen. In hoeverre dit invloed heeft op hun commitment is lastig te zeggen. De strategieën participeren, ondersteunen en faciliteren daarentegen hebben wel invloed op de veranderingsbereidheid. Respondenten geven aan dat zij mee konden denken en hun stem konden laten horen. Zo ontstond het gevoel dat samen de handen in een geslagen werden om de buurt te verduurzamen en gezamenlijk van het aardgas af te gaan. De faciliteiten en de ondersteuning die aangeboden werden, helpen volgens de respondenten wel om de verandering te volgen, ondanks dat sommige technische verhalen moeilijk te begrijpen zijn. Het feit dat iedereen uiteindelijk mee moet, wordt ook vaak benoemd. Hieronder volgt een overzicht van de gebruikte strategieën en de invloed op de veranderingsbereidheid en commitment.

Strategie	Veranderingsbereidheid	Commitment
Informereren en leren	Invloed op willen	Geen commitment
Ondersteunen en faciliteren	Invloed op willen en kunnen veranderen	Affective commitment en normative commitment
Participeren	Invloed op willen veranderen	Affective commitment en normative commitment
Ontwijken	Geen invloed	Geen commitment

Figuur 8. Overzicht invloed ingezette strategieën

4.6 Discussie

Respondenten zijn doormiddel van een brief, informatiebijeenkomst, het Duurzaamheidsfestival of via een workshop geïnformeerd over de duurzaamheidsplannen die de gemeente heeft. De meerderheid van de respondenten is daardoor gaan nadenken over duurzaamheid en wat dit concreet voor hun betekent. De mate van veranderbereidheid verschilt wel heel erg per persoon. Volgens Metselaar (1997) is iemand veranderbereid als diegene wil, kan en moet veranderen. Uit het onderzoek blijkt dat sommige respondenten willen veranderen. Zij zijn bereid om te veranderen, omdat zij het nut van de transitie inzien of omdat zij graag een steentje willen bijdragen aan hun leefomgeving. De respondenten zijn intrinsiek gemotiveerd om te willen veranderen. Het kunnen veranderen, is voor laagopgeleide ouderen een uitdaging. Met een AOW en soms een klein pensioen, is het lastig om de financiële lasten te dragen of investeringen in duurzaamheidsoplossingen te doen (voor woningeigenaren). Volgens Metselaar (1997) zijn het willen en kunnen veranderen belangrijke voorspellers van veranderbereidheid. Echter, kan het willen veranderen wel aanwezig zijn, maar belemmert het niet kunnen veranderen de veranderbereidheid. De ouderen zijn zich ook bewust van het moeten veranderen. Een ander belangrijk punt is dat sommige respondenten, ondanks dat zij op dit moment niet kunnen veranderen toch wel betrokken zijn. Dit laat zien dat dat het willen veranderen een belangrijker rol speelt bij het tonen van commitment.

De theorie zegt dat de strategie informeren weerstand verminderd (Ezerman, 1987). Uit het onderzoek komt naar voren dat dit gedeeltelijk zo is. Informeren versterkt het kunnen veranderen namelijk niet. De kennis en ervaring van ouderen wordt minimaal versterkt door de informatie die zij krijgen. Zij begrijpen de technische informatie vaak niet. Op hoofdlijnen begrijpen zij wel wat de bedoeling is van de transitie.

Volgens Ezerman (1987) wordt de strategie ontwijken ingezet als er weinig weerstand is. In dit onderzoek is de strategie ontwijken juist ingezet nadat er weerstand is ontstaan. De weerstand ontstond doordat bewoners werden geïnformeerd over de renovatieplannen. De respondenten geven aan dat zij in eerste instantie al niet wilden veranderen en dit door het ontwijkend gedrag versterkt is. Ondanks dat bewoners gevraagd zijn om voor of tegen de renovatie te stemmen, hebben zij het gevoel dat zij moeten veranderen. Tevens is het kunnen veranderen lastig voor deze huurders. Niet alleen de leeftijd en middelen spelen hierbij een rol, maar ook de aansturing.

Een ander belangrijk punt om bij stil te staan is dat het onderzoek iets zegt over hoe de strategieën doorwerken en de aard van het effect, maar het onderzoek niets zegt over de sterkte van de veranderstrategieën en hoe groot het effect precies is. Daarnaast zijn per wijk weinig mensen gesproken en zijn de "rijke wijken" niet meegenomen in het onderzoek. Het beeld dat hierdoor ontstaat, is mogelijk niet valide voor de hele wijk of andere wijken. Dit geldt ook voor andere steden in Nederland. De externe validiteit is in dit onderzoek dus beperkt.

Hoofdstuk 5: Conclusie

In dit onderzoek was het belangrijkste doel om inzicht te verwerven in hoeverre veranderstrategieën invloed hebben op de veranderingsbereidheid en commitment van laagopgeleide ouderen voor de transitie naar aardgasvrij wonen. In dit onderzoek is ingegaan op de strategieën die ingezet zijn en de belevingswereld van bewoners die in een van de proeftuinen voor aardgasvrij wonen. Het onderzoek is uitgevoerd als een kwalitatief onderzoek op basis van 15 interviews met laagopgeleide ouderen uit drie wijken in Den Haag en drie ambtenaren die werkzaam zijn bij de gemeente Den Haag. Dit hoofdstuk geeft antwoord op de vraag: *Welke invloed hebben veranderstrategieën op de veranderbereidheid en het commitment van laagopgeleide ouderen voor de transitie naar aardgasvrij wonen?*

Geconcludeerd kan worden dat vooral bij de strategieën waar ouderen betrokken worden en meegenomen worden in het veranderproces, de veranderbereidheid hoger is en ouderen eerder hun commitment afgeven. Vooral de strategieën participeren, ondersteunen en faciliteren hebben in vergelijking met informeren en ontwijken een positievere invloed. Ouderen geven namelijk aan wel te willen veranderen en dit ook te kunnen, door de hulp en ondersteuning die zij krijgen. Door het meedenken en meepraten krijgen zij het gevoel dat geluisterd wordt naar hun input en dat zij als volwaardig lid aan tafel zitten. Er is vooral sprake van affective commitment en normative commitment. Dit wil zeggen dat de ouderen betrokken zijn, omdat zij waarde hechten aan het klimaat en dat zij de aarde schoon willen houden voor andere toekomstige gebruikers. Deze twee typen commitment zijn gebaseerd op positieve emoties, normen en waarden of schuldgevoelens rondom de transitie. Op basis van de literatuur (Chin & Benne, 1970; Cozijnsen & Vrakking, 1995; Ezerman, 1987; Nathans, 1995) werd ook verwacht dat de strategieën waar burgers goed betrokken worden en goed meegenomen worden in het veranderproces, hun veranderingsbereidheid hoger zal zijn en zij sneller hun commitment af zullen geven. Dit is goed terug te zien bij participeren, faciliteren en ondersteunen. De strategie informeren en leren hebben geen aantoonbare invloed op het commitment. Dit geldt ook voor de strategie ontwijken.

Dit onderzoek richtte zich specifiek op laagopgeleide ouderen. Wat opvalt is dat deze groep op hoofdlijnen goed op de hoogte was van aardgasvrij en de energietransitie. Wel blijkt dat laagopgeleide ouderen, de technische kant van de transitie niet goed kunnen volgen. Dit zorgde ervoor dat informatie soms niet goed begrepen werd door de geïnterviewde bewoners. Dit kan een reden zijn waarom de strategie informeren geen invloed heeft gehad. Tot slot speelt het ouder worden ook een belangrijke rol in dit onderzoek. Ouderen geven aan door hun leeftijd en beschikbare financiële middelen minder goed mee te kunnen doen met de transitie. Volgens Filiberto, Wethington, Pillemer, Wells, Wysocki & Parise (2009) heeft dit invloed op het ontwikkelen van adaptieve capaciteiten.

Reflectie

In dit onderzoek is gebruik gemaakt van kwalitatieve onderzoeksmethode om data te verzamelen. Interviews zijn een geschikte methode om diepgaande verbanden te vinden. Door gebruik te maken van semigestructureerde interviews werd ruimte geboden aan de respondent om ervaringen omtrent de transitie naar aardgasvrij en zijn of haar veranderbereidheid te delen. De respondenten waren goed in staat om de gestelde vragen te beantwoorden, omdat de vragen werden afgestemd op hun belevingswereld. Ook is gebruik gemaakt van de sneeuwbalmethoden om respondenten te werven. Het netwerk van de onderzoeker is benaderd en de onderzoeker is zelf de wijken ingegaan om respondenten te werven. Dit zorgde totaal voor vijftien respondenten. In verband met de tijd voor het afronden van de scriptie, is niet verder gezocht naar meer respondenten. In het vervolg kunnen meer respondenten geïnterviewd worden. Dit zorgt voor een meer betrouwbaar onderzoek. Daarnaast was het de bedoeling om het verschil tussen woningeigenaren en huurders te beschrijven. Dit is helaas niet gelukt, omdat maar twee van de respondenten een koopwoning hadden. Dit onderzoek kan dus geen uitspraken doen over het verschil tussen ouderen met een koopwoning en ouderen met een huurwoning. Mogelijk zit een verschil tussen deze groep, vanwege de verantwoordelijkheid voor de aanpassingen in huis. Bij huurhuizen worden aanpassingen vaak in opdracht van de woningbouwcoöperaties gedaan en bij koopwoningen is de woningeigenaar hier verantwoordelijk voor. Een mogelijk verschil kan ook verklaard worden door de financiële draagkracht van ouderen. Hier zou vervolgonderzoek naar gedaan kunnen worden.

In het vervolg kan in plaats van een kwalitatieve studie ook een kwantitatieve studie uitgevoerd worden, om de invloed van de strategieën op de veranderbereidheid en commitment cijfermatig te preciseren en statistisch te onderbouwen. Zo kan onderzocht worden of de zichtbare trends, relaties en verbanden die uit dit onderzoek naar voren komen, ook statistisch significant zijn. De resultaten zullen door het combineren van kwalitatief en kwantitatief onderzoek representatiever zijn.

Een ander aandachtspunt bij dit onderzoek is dat sprake kan zijn van een selectiebias, doordat voornamelijk het netwerk van de onderzoeker, de ouderenconsulenten en de wijkraad is ingezet. Het kan zijn dat respondenten geselecteerd zijn die al veel over het onderwerp wisten. Dit onderzoek leunt vooral op theorie uit de organisatiekunde om met weerstand om te gaan. De bevindingen uit dit onderzoek bevestigen op een belangrijk punt de literatuur. Immers, hebben de strategieën participeren, ondersteunen en faciliteren zoals verwacht invloed op de veranderingsbereidheid en commitment. Voor de strategie ontwijken en informeren geldt dit niet, ook hier wordt de literatuur bevestigd.

Tot slot, staat de transitie naar aardgasvrij nog in haar kinderschoenen en worden de

proeftuinen gebruikt als leerschool voor de gemeente en de rijksoverheid. Hierdoor zal de gemeente en haar samenwerkingspartners ongetwijfeld dingen over het hoofd gezien hebben met betrekking tot de strategieën die ingezet zijn. In een gevorderd stadium of als de proeftuinen over zijn op andere energiebronnen dan aardgas, kan opnieuw een meting gedaan worden naar de veranderbereidheid en betrokkenheid. Een andere kanttekening aan dit onderzoek is het feit dat veel respondenten het gevoel hebben dat zij moeten veranderen en dat de gemeente hun dwingt, terwijl de gemeente de strategie dwang en macht (nog) niet inzet. De gemeente zet namelijk andere strategieën in, maar het kan zo zijn dat deze strategieën als dwingend overkomen in de beleving van ouderen. Interessant zou zijn om hier verder onderzoek naar te doen. Bijvoorbeeld hoe het komt dat de ouderen dit zo ervaren en hoe zien de informatie, ondersteuning en participatiemogelijkheden er uit? Hebben deze een dwingend karakter of element?

Hoofdstuk 6: Aanbevelingen

De transitie naar aardgasvrij wonen staat nog in haar kinderschoenen. Voor bewoners van woningen die zich in de proeftuinen bevinden worden plannen gemaakt, maar voor veel woningen en gebouwen in Nederland staat dit nog op de planning. Verschillende gemeenten in het land zijn nu druk bezig met het opstellen van hun transitievisie. Het is belangrijk dat zij bij het opstellen van deze plannen rekening houden met wat ouderen kunnen en willen. Dit hoofdstuk geeft een aantal concrete aanbevelingen voor de overheid en de gemeente Den Haag om aan de slag te gaan met het inzetten van de onderzochte veranderstrategieën.

De resultaten uit dit onderzoek laten zien dat de veranderstrategieën waar burgers mee kunnen doen en denken een positieve invloed hebben op de veranderingsbereidheid. Dit is een belangrijk startpunt voor het betrekken van laagopgeleide ouderen bij de transitie naar aardgasvrij. Ouderenconsulenten kunnen een rol spelen bij het betrekken van deze groep. Zij hebben namelijk veel contact met ouderen en geven deze groep onafhankelijke informatie, advies en ondersteuning. De ouderenconsulenten kunnen ingezet worden om ouderen te informeren en te ondersteunen bij het verduurzamen van hun woning. Zij kunnen meer bekendheid genereren over de faciliteiten en ondersteuning die er vanuit de gemeente en overheid zijn, en waar ouderen gebruik van kunnen maken. Dit kan bijvoorbeeld gekoppeld worden aan onderwerpen waar ouderen contact voor opnemen, zoals het krijgen van hulp bij financiële problemen. Ouderenconsulenten kunnen dan informeren over duurzame oplossingen waardoor ouderen geld kunnen besparen. Ook kunnen zij ouderen informeren over bijeenkomsten, activiteiten en voorzieningen in de wijk met betrekking tot duurzaamheid. Ouderen kunnen contacten leggen om sociaal isolement en eenzaamheid tegen te gaan.

Uit het onderzoek blijkt dat veel ouderen het gevoel hebben niet te kunnen veranderen. De strategie ondersteunen en faciliteren, moet hier beter op aansluiten. De vraag hierbij is waar hebben laagopgeleiden ondersteuning bij nodig? Dit is voornamelijk financieel. De gemeente Den Haag en de rijksoverheid moeten goed nadenken over de groep die achterblijft en hier bijvoorbeeld aantrekkelijke subsidies voor aanbieden. Het moet namelijk niet zo zijn dat de voorlopers die kunnen en willen veranderen volop kunnen genieten van de voordelen en de achterblijvers er op achteruit gaan, omdat zij niet kunnen verduurzamen. Ouderen geven ook aan dat de technische kant lastig te volgen is. Deze groep kan als gelijkwaardige partner optreden in het democratisch proces, als zij ondersteuning krijgen van instanties of personen die over onafhankelijke bouwkundige, technische en beleidsmatige kennis beschikken. Zo kunnen zij op een gelijkwaardige manier zeggenschap hebben in het democratisch proces in hun wijk.

Uit het onderzoek komt naar voren dat de strategie informeren weinig invloed heeft. Echter,

wil dit niet zeggen dat de strategie informeren helemaal niet ingezet moet worden. Het advies is om tijdens het inzetten van deze strategie vooral in te spelen op het versterken van het kunnen en willen veranderen van laagopgeleide ouderen. Er kan in eerste instantie een inventarisatie gedaan worden bij deze doelgroep om te achterhalen, wat het kunnen en willen veranderen kan vergroten. Belangrijk is hierbij om ook het gevoel van eigenaarschap te versterken. Laagopgeleide ouderen kunnen de technische vaktermen en het technisch verhaal soms lastig volgen. Het is van belang om informatie begrijpelijk te formuleren en aan te haken bij bijeenkomsten en plekken die zij bezoeken. Er kunnen sleutelfiguren ingezet worden om deze ouderen te informeren. Denk aan ouderen in de wijk die voorlopers zijn. Het Informeren en leren kunnen op een laagdrempelige manier vormgegeven worden. Een idee kan zijn om een spel te maken, waarbij de ouderen de wijk fictief moeten aansluiten op een duurzame warmtebron. De ouderen moeten gezamenlijk komen tot een duurzame oplossing, waarbij punten verdiend kunnen worden. Het spel kan geleid worden door medewerkers van Duurzaam Den Haag of de gemeente. Aan het eind van het spel kunnen de plannen van de gemeente vergeleken worden met de oplossing die de ouderen bedacht of gekozen hebben. Hierdoor ontstaat meteen de kans om ouderen te laten participeren, waarbij een dialoog gevoerd kan worden en waar meningen en ideeën uitgewisseld kunnen worden. Een ander idee kan zijn om met bewoners in de wijk een toneelstuk of film te produceren over de energietransitie in de wijk. Dit kan zorgen voor een grotere emotionele band, dan het informeren via een blad of brief. Tot slot kunnen medewerkers van de Hou van je Huis winkel of de buurthulp die opgeleid worden, actiever op bezoek gaan bij ouderen om hun advies te geven over duurzame oplossingen. Dit wordt nu op een minder actieve manier gedaan. Ouderen moeten (digitaal) contact opnemen of fysiek langs komen, wat een drempel kan zijn voor ouderen die digitale vaardigheden missen of slecht ter been zijn.

Literatuurlijst

- Ajzen, I. (1991). The theory of planned behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50, 179-211.
- Boeije, H. R. (2014). *Analysis in Qualitative Research*. London, Verenigd Koninkrijk: SAGE Publications.
- Carabain, C., De Kluzenaar, Y., De Wilde, T., Scholte, S., & Steenbekkers, A. (2020). Op weg naar aardgasvrij wonen. De energietransitie vanuit burgerperspectief. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.
- Casper, L. H., de Koning, N., & Kooger, R (2020). Aardgasvrij wonen: drijfveren en barrières van bewoners (No. TNO 2019 P12006). TNO.
- Centraal Bureau voor de Statistiek (2018). *Sociaal in de marge*. Geraadpleegd van <https://www.cbs.nl/nl-nl/achtergrond/2018/11/sociaal-in-de-marge>
- Centraal Bureau voor de Statistiek (z.d). *Opleiding*. Geraadpleegd van <https://www.cbs.nl/nl-nl/nieuws/2017/50/lager-opgeleiden-minder-gezond-en-tevreden/opleiding>
- Chin, R. & Benne, K. D. (1970). General Strategies for effecting Changes in Human Systems. *The Planning of Change*: 32-59.
- Cozijnsen, A. J. & Vrakking, W. (1995). *Ontwerp en Invoering. Strategieën voor organisatieverandering (Design and Implementation: Strategies for Organisational Change)*.
- Creswell, J. W. (2016). *Qualitative Inquiry and Research Design: Choosing Among Five Approaches*. London, Verenigd Koninkrijk: SAGE Publications.
- Cummings T. G. & Worley C.G. (2015). *Organization, Development & Change*. South Western Cengage Learning, USA
- Dent, E., & Powley, E. (2002). Employees Actually Embrace Change: The Chimera of Resistance. *Journal of Applied Management and Entrepreneurship*, 7(2), 56-63.

Ezerman, G.C. (1987), "Zeven strategieën om leiding te geven aan veranderingen", in Vrakking, W.J. (Ed.), *Management van Organisatievernieuwing, Ontwikkelingen en Ideeën*, Koninklijke Vermande B.V., Lelystad, pp. 232-245.

Filiberto, D., Wethington, E., Pillemer, K., Wells, N., Wysocki, M., & Parise, J. T. (2009). Older people and climate change: vulnerability and health effects. *Generations*, 33(4), 19-25.

Fiorelli, J.S. & Margolis, H. (1993). Managing and understanding large systems change; Guidelines for executives and change agents. *Organization Development Journal*, 11, pp. 1- 13.

Fries Sociaal Planbureau (2020). *Het Friese burgerperspectief op energie*. Geraadpleegd van https://www.fsp.nl/wp-content/uploads/2020/03/20200226_ENERGIE_Publieks_DEF.pdf

Gemeente Den Haag (2019). Bouwlust-Vrederust aardgasvrij. Geraadpleegd van <https://www.denhaag.nl/nl/in-de-stad/natuur-en-milieu/duurzaamheid/bouwlust-vrederust-aardgasvrij.htm>

Goldstein, J. (1988). A far-from-equilibrium systems approach to resistance to change. *Organizational Dynamics*, pp. 16-26.

HIER Klimaatbureau (2018). Zorgen over wonen zonder aardgas nemen toe. Geraadpleegd van <https://www.hier.nu/themas/voor-energieprofessionals/zorgen-over-wonen-zonder-aardgas-nemen-toe>

Kennisknooppunt Participatie (2020). *Jaarplan Kennisknooppunt Participatie 2020: Delen is vermenigvuldigen*. [Intern document].

Metselaar, E. E. (1997). Assessing the willingness to change: Construction and validation of the DINAMO.

Metselaar, E. A. (2011). *Van weerstand naar veranderbereidheid*. Heemstede: Holland Business Publications.

Metselaar, E. E., & Cozijnsen, A. J. (1997). *Van weerstand naar veranderingsbereidheid*.

Meyer, J.P., & Allen, N.J. (1991). A three component conceptualization of organizational Commitment. *Human Resource Management Review*, 1, 61-89.

Meyer, J.P., & Herscovitch, L. (2001). Commitment in the workplace: toward a general model, *Human Resource Management Review*, 11, 299-236.

Nathans, H., *Adviseren als tweede beroep*, Kluwer Bedrijfswetenschappen, Deventer, 1995

Programma Aardgasvrije Wijken (2020). *Huidige proeftuinen*. Geraadpleegd van <https://aardgasvrijewijken.nl/proeftuinen/huidigeproeftuinen/default.aspx>

Pol, B. Swankhuisen (2013). *Nieuwe aanpak in overheidscommunicatie. Mythen, misverstanden en mogelijkheden*. Bussum: Uitgeverij Coutinho.

Rijksoverheid (2020). *Klimaatakkoord*. Geraadpleegd van <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/klimaatverandering/klimaatakkoord>

Robertson, P. J., & Seneviratne, S. J. (1995). Outcomes of planned organizational change in the public sector: A meta-analytic comparison to the private sector. *Public administration review*, 547-558.

Rotmans, J. (2019). Een transitie aanpak voor aardgasvrije wijken. Geraadpleegd van <https://aardgasvrijewijken.mett.nl/praktijk/1470770.aspx>

Steenbekkers, A. en S. Scholte (2019). *Onder de pannen zonder gas? Woningeigenaren en hun overwegingen voor aardgasvrije alternatieven*. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.

Sociaal Cultureel Planbureau (2019). *Onder de pannen zonder gas? Woningeigenaren en hun afwegingen voor aardgasvrije alternatieven*. Geraadpleegd van <https://www.scp.nl/publicaties/publicaties/2019/09/05/onder-de-pannen-zonder-gas>

Torka, N. (2003). *Flexibel maar toch betrokken: De Samenhang tussen Contractrelatie en Betrokkenheid*. Enschede: Twente University Press.

Vergouw, G., & Eefting, L. (2013). *Commitment: de belofte van betrokkenheid en bevlogenheid in organisaties*. Boom/Nelissen.

Zaltman, G., & Duncan, R. (1977). *Strategies for planned change*. Wiley.

Bijlagen

Bijlagen I: Interviewgide voor interview met ambtenaar

Introductie

1. Voorstelronde
2. Korte uitleg waar het onderzoek precies over gaat en wat het doel daarvan is
3. Gebruik audio opname, verwerking van data op een vertrouwelijke en anonieme manier
4. Ruimte voor het stellen van vragen
5. Bespreken opbouw van het interview

Topic	Vragen
Veranderstrategieën	<ol style="list-style-type: none">1. Kunt u uitleggen hoe de gemeente bewoners uit de proeftuinen probeert mee te nemen in het veranderproces?2. Op welke manier probeert de gemeente bewoners te activeren om mee te gaan in de transitie naar aardgasvrij?3. Hoe reageren burgers hierop?4. Op welke manier informeert de gemeente de bewoners van de proeftuin?5. Wat doet de gemeente als bewoners niet willen veranderen?6. Welke rollen zijn er weggelegd voor bewoners in het veranderproces?7. Wat doet de gemeente als bewoners andere ideeën of invulling hebben voor het veranderproces?8. Kunt u vertellen welke verschillende fases het veranderproces kent?

Bijlage II: Interviewguide voor interview met bewoner

Introductie

1. Voorstelronde
2. Korte uitleg over onderzoek naar aardgasvrij wonen
3. Gebruik audio opname, verwerking van data op een vertrouwelijke en anonieme manier
4. Ruimte voor het stellen van vragen
5. Bespreken opbouw van het interview
6. Persoonlijke vraag stellen en een vraag stellen om in het onderwerp te komen

Topics	Vragen
Veranderingsbereidheid	<p>Wat voor gevolgen heeft aardgasvrij wonen voor u?</p> <p>Kunt u vertellen wat uw gevoel bij deze verandering is?</p> <p>Heeft u wel of niet gehoord over de transitie naar aardgasvrij wonen in uw wijk?</p> <p>Wat heeft u gehoord/gelezen over aardgasvrij wonen in uw wijk/omgeving?</p> <p>Wat voor waarde heeft de verandering voor u?</p> <p>Steunt u de verandering wel of niet? Kunt u toelichten waarom?</p> <p>Wat weet u over de transitie naar aardgasvrij wonen?</p> <p>Wat vindt u van de informatie die u als bewoners ontvangt over de transitie naar aardgasvrij wonen?</p> <p>Is het voor u moeilijk of makkelijk om mee te gaan met de verandering?</p> <p>Wat vindt u van de hulp/sturing van de initiatiefnemers van de verandering/gemeente?</p> <p>Kunt u uitleggen waarom u denkt dat deze verandering wel of niet plaats moet vinden?</p> <p>Wanneer is het volgens u het juiste moment om van het aardgas af te gaan?</p> <p>Wat merkt u van de verandering naar aardgasvrij wonen op dit moment?</p>
Strategieën	<p>Welke acties heeft de gemeente genomen om u wel of niet op de hoogte te brengen over het aardgasvrij wonen (proeftuin)?</p> <p>Welke rol heeft de gemeente den haag volgens u in het veranderproces?</p> <p>Heeft dit u geholpen of aan het denken gezet of juist niet?</p> <p>Kunt u uw rol in het veranderproces omschrijven?</p> <p>Op welke manier probeert de gemeente den haag u mee te krijgen in het veranderproces?</p>
Commitment	<p>Hoe zou u uw betrokkenheid bij de transitie naar aardgasvrij wonen omschrijven?</p> <p>Waardoor komt het dat u wel/niet betrokken bent?</p> <p>Heeft u uit zichzelf informatie opgezocht?</p> <p>Heeft u uit zichzelf actie ondernomen omtrent aardgasvrij wonen?</p> <p>Heeft u uit zichzelf contact opgezocht met partijen die bezig zijn met aardgasvrij wonen?</p>

Bijlage III: Lijst van geïnterviewden

	Naam	Functie	Interviewdatum
1.	AM1	Projectmanager Energietransitie Participatie, Gemeente Den Haag	8 juni 2020 16:00 uur
2.	AM2	Beleidsadviseur Energietransitie, Gemeente Den Haag	11 juni 2020 13:30 uur
3.	AM3	Projectleider Energietransitie Participatie Den Haag Zuidwest	23 juni 2020 13:00 uur
4.	R1 (man, 76 jaar)	Bewoner Bouwlust-Vrederust	16 juni 2020 12:00 uur
5.	R2 (vrouw, 71 jaar)	Bewoner Moerwijk-oost	16 juni 2020 13:00 uur
6.	R3 (vrouw, 71 jaar)	Bewoner Bouwlust-Vrederust	16 juni 2020 20:00 uur
7.	R4 (vrouw, 68 jaar)	Bewoner Bouwlust-Vrederust	17 juni 2020 10:00 uur
8.	R5 (vrouw, 81 jaar)	Bewoner Bouwlust-Vrederust	17 juni 2020 14:00 uur
9.	R6 (man, 73 jaar)	Bewoner Mariahoeve	22 juni 2020 15:00 uur
10.	R7 (man, 69 jaar)	Bewoner Mariahoeve	22 juni 2020 17:00 uur
11.	R8 (man, 65 jaar)	Bewoner Bouwlust-Vrederust	23 juni 2020 12:00 uur
12.	R9 (man, 67 jaar)	Bewoner Moerwijk-oost	24 juni 2020 10:00 uur
13.	R10 (vrouw, 66 jaar)	Bewoner Mariahoeve	29 juni 2020 14:00 uur
14.	R11 (man, 87 jaar)	Bewoner Moerwijk-oost	29 juni 2020 15:00 uur
15.	R12 (vrouw, 79 jaar)	Bewoner Mariahoeve	2 juli 2020 15:00 uur