SWOKA

Instituut voor
consumentenonderzoek
Institute for
consumer research

W.H. Weenig

VOORLICHTING AAN ACHTERSTANDSGROEPEN VIA DE SOCIALE NETWERK BENADERING

Evaluatie van een voorlichtings-experiment

ONDERZOEKSRAPPORT 1989 70

5 A 48
Afgeschreven

493.0
WEEN

De Stichting Wetenschappelijk Onderzoek Konsumenten-aangelegenheden – in 1978 opgericht door de Consumentenbond en Konsumenten Kontakt – heeft als doel:

'het bevorderen, doen verrichten en verrichten van onderzoek gericht op het verwerven van inzicht en kennis, welke direct van belang zijn voor het beleid inzake konsumenten-aangelegenheden, te voeren door overheid en maatschappelijke organisaties, in het bijzonder konsumentenorganisaties' (statuten, art. 2).

Het Algemeen Bestuur van de Stichting bestaat uit vertegenwoordigers van Consumentenbond en Konsumenten Kontakt als leden en uit vertegenwoordigers van de ministeries van Economische Zaken, van Landbouw en Visserij, van Welzijn, Volksgezondheid en Cultuur, en van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer als adviserende leden.

SWOKA

Instituut voor
consumentenonderzoek
Institute for
consumer research

W.H. Weenig

Werkgroep Energie- en Milieuonderzoek
Rijksuniversiteit te Leiden
Faculteit der Sociale Wetenschappen

VOORLICHTING AAN ACHTERSTANDSGROEPEN VIA DE SOCIALE NETWERK BENADERING

Evaluatie van een voorlichtings-experiment

BIBLIOTHEEK
IVN vereniging voor
natuur- en milieueducatie
BEZOEKADRES: PLANTAGE MIDDENLAAN 2C
POSTBUS 20123, 1000 HC AMSTERDAM
TEL. 020 - 6 228 115

ONDERZOEKSRAPPORT 1989 70

Serie: Onderzoeksrapporten nr. 70

ISBN 90-6573-076-1 (CIP)

Copyright SWOKA

Het gebruik van de inhoud van dit rapport als toelichting of ondersteuning in artikelen, skripties en boeken is toegestaan, mits de bron duidelijk wordt vermeld.
Het herdrukken of fotokopiëren van dit rapport is niet toegestaan.

Druk: Sinteur bv, Leiden

VOORWOORD

In veel voorlichtingscampagnes is men gestuit op het probleem dat de boodschap bepaalde segmenten van de doelgroep slecht of helemaal niet bereikt. Voorlichters spreken in dit verband van "moeilijk toegankelijke doelgroepen". Veelal betreft het steeds dezelfde segmenten uit de samenleving: mensen die zich op één of andere manier in een achterstandssituatie bevinden, zoals etnische minderheden, ouderen of mensen in de laagste opleidings- en beroepsgroepen.
Nationaal zowel als internationaal wordt daarom gezocht naar oplossingen voor dit bereik-probleem bij achterstandsgroepen. Veelbelovend lijkt daarbij de zgn. sociale netwerk benadering, waarbij in overleg met sleutelpersonen uit de (kleinschalige) doelgroep wordt bepaald aan welke informatie de doelgroep behoefte heeft. Aldus vastgestelde voorlichtingsboodschappen worden vervolgens op lokaal niveau verspreid, waarbij gebruik wordt gemaakt van het sociale netwerk van de doelgroep, onder meer via het inschakelen van uit diezelfde doelgroep afkomstige vrijwilligers.

Vanuit deze achtergrond is op initiatief van de toenmalige Interdepartementale Coördinatiecommissie voor Consumentenzaken (ICC) in samenwerking met het Ministerie van Welzijn, Volksgezondheid en Cultuur (WVC), een serie experimenten gestart met als doel het kleinschalig tot stand brengen van effectieve voorlichting voor moeilijk toegankelijke doelgroepen. Eén van die experimenten vond plaats in de buurt Blauwdorp in Maastricht, waar, als gevolg van een omvangrijk renovatieprogramma, bij bewoners veel behoefte bestond aan voorlichting over stoken, ventileren en energiebesparing.

Om het voorlichtingsproces in Blauwdorp zorgvuldig te kunnen bestuderen, is in nauw overleg met de lokale voorlichters een geïntegreerd voorlichtings- en onderzoeksplan opgesteld. In dit rapport wordt verslag gedaan van het onderzoek waarin het voorlichtingsproces uitgebreid wordt beschreven en geëvalueerd. Deze evaluatie was zowel gericht op het vaststellen van effecten bij de doelgroep, alsook op de analyse van tal van aspecten die bij de organisatie van dergelijke lokale voorlichtingsprojecten een rol (kunnen) spelen. Dankzij de geïntegreerde aanpak was het mogelijk om de evaluatie vanaf de start in te bouwen in de voorlichting, zodat het gehele voorlichtingsproces gevolgd en in beeld gebracht kon worden: vanaf bekendmaking, via deelname en acceptatie, tot en met veranderingen in kennis, opvattingen en gedrag.

Het onderzoek is uitgevoerd door Mw. Drs. W.H. Weenig van de Werkgroep Energie- en Milieuonderzoek van de Rijksuniversiteit Leiden in opdracht van SWOKA, Instituut voor Consumentenonderzoek. Het onderzoek vond plaats onder auspiciën van een begeleidingscommissie, waarin zitting hadden: Drs. R. Wetselaar namens het Ministerie van Welzijn, Volksgezondheid en Cultuur (voorzitter); Drs. G.B.W. Willenborg namens SWOKA; Prof. Dr. G.J. Kok, Rijksuniversiteit Limburg, Vakgroep Gezondheids Voorlichting en Opvoeding (GVO); Prof. Dr. Ir. N.G. Röling, Landbouwuniversiteit Wageningen, Vakgroep Voorlichtingskunde; Dr. C.J.H. Midden, Rijksuniversiteit Leiden, Werkgroep Energie- en Milieuonderzoek; en Mw. Ir. C.E. Van den Ban-Willinge Prins, voorzitter van de toenmalige voorbereidingscommissie ICC/WVC Experimenten.

Tot besluit wil ik hier nog enkele personen bedanken die een belangrijke bijdrage hebben geleverd aan het onderzoek. Op de eerste plaats betreft dit de twee projectmedewerkers uit Maastricht, Hub Gielissen en Riëlle Schols, met wie op bijzonder prettige wijze kon worden samengewerkt. Hierdoor konden voorlichting en onderzoek nauw op elkaar worden afgestemd en kon, dankzij hun gedetailleerde mondelinge en schriftelijke beschrijvingen van hetgeen zich in Maastricht afspeelde, een goed beeld worden verkregen van de organisatorische aspecten van het project.
Speciale dank is verschuldigd aan de vijf uit de buurt afkomstige vrijwilligers: Mw. A Damen, en de heren C.H. Franssen, H.J.H. van Kann, A. Klouth, en J.P. Toennaer. Zonder hun buitengewoon enthousiaste inzet zou het voorlichtingsproject nooit een succes zijn geworden.
Verder wil ik Anita Nieuwenhuis, studente bij de Vakgroep Sociale en Organisatiepsychologie van de Rijksuniversiteit Leiden, bedanken voor de toegewijde wijze waarop zij de telefonische tussenmetingen voor dit onderzoek heeft verricht en geanalyseerd. Daarnaast wil ik de twee "data-analisten" van de voor- en nameting, Gert Jan Wijlhuizen en Jasper Kips, bedanken voor hun omvangrijke analyse werkzaamheden, waarmee ze een belangrijke bijdrage hebben geleverd aan de tot stand koming van dit rapport. En tenslotte dank aan alle deelnemers aan het onderzoek voor de moeite die zij hebben genomen om de uitgebreide vragenlijsten te beantwoorden.

Mr. Drs. Wilhelmina J. Muhs
directeur SWOKA

AANWIJZINGEN VOOR DE LEZER

De opbouw van het rapport is als volgt. In hoofdstuk 1 worden de achtergronden van het experiment geschetst en wordt de probleemstelling geformuleerd. Voorts wordt in hoofdstuk 1 de organisatie van het voorlichtingsproject beschreven. In hoofdstuk 2 wordt het onderzoeksmodel besproken, met daaraan gekoppeld de opzet van het onderzoek en de gebruikte steekproeven. In hoofdstuk 3 worden de gehanteerde vragenlijsten en overige metingen en evaluatiemethoden toegelicht.
In hoofdstuk 4 t/m 6 worden de analyses van de onder de doelgroep uitgevoerde metingen gepresenteerd, in hoofdstuk 7 de resultaten van de organisatie analyse. Samenvattingen van de analyse-resultaten zijn opgenomen aan het eind van elk van deze vier hoofdstukken.
In hoofdstuk 4 worden de resultaten van de voormeting weergegeven: er wordt een indruk geschetst van de uitgangssituatie wat betreft kennis, meningen en gedrag, en van de betrokkenheid van de doelgroep bij de gekozen voorlichtingsonderwerpen. Tevens wordt in hoofdstuk 4 een typering gegeven van de sociale en demografische kenmerken van de experimentele buurt waarin het project heeft plaatsgevonden, en wordt aangegeven in hoeverre deze buurt verschilt met een vergelijkbare controle buurt waarin geen voorlichtingsprogramma heeft plaatsgevonden. In hoofdstuk 5 wordt het informatie diffusieproces beschreven: in hoeverre heeft de doelgroep de voorlichting opgemerkt, eraan deelgenomen en de informatie begrepen en geaccepteerd; tevens wordt aangegeven welke factoren op dit diffusieproces van invloed zijn geweest. In hoofdstuk 6 komen de effecten van het voorlichtingsprogramma op kennis, meningen en gedrag van de doelgroep aan de orde, alsmede de factoren die daarop van invloed zijn geweest. In hoofdstuk 7 worden het programma vanuit organisatorisch perspectief belicht. Daarin wordt onder meer aandacht besteed aan het proces van netwerk ontwikkeling en onderwerp bepaling, de werving en training van vrijwilligers uit de buurt tot buurtvoorlichters, en het funktioneren van de vrijwilligersgroep tijdens de voorbereiding en uitvoering van de voorlichting.
In hoofdstuk 8 worden tenslotte de belangrijkste resultaten van het onderzoek samengevat en wordt beschreven welke conclusies en aanbevelingen daaruit volgen.

INHOUD

VOORWOORD i

AANWIJZINGEN VOOR DE LEZER iii

HOOFDSTUK 1: INLEIDING EN PROBLEEMSTELLING 1
1.1 : Achtergronden van het voorlichtingsexperiment Maastricht 1
1.2 : De sociale netwerk benadering 2
1.3 : Het voorlichtingsproject Maastricht 5
1.4 : Vraagstelling van het onderzoek 10

HOOFDSTUK 2: MODEL, OPZET EN STEEKPROEF 13
2.1 : Het onderzoeksmodel 13
2.2 : Opzet van het onderzoek 17
2.3 : Steekproeven en benaderingsprocedure 18

HOOFDSTUK 3: OPERATIONALISATIES 21
3.1 : Voormeting 21
3.2 : Nameting 26
3.3 : Tussenmetingen 28
3.4 : Verbruiksmetingen 28
3.5 : Organisatie analyse 29

HOOFDSTUK 4: RESULTATEN VOORMETING 31
4.1 : Stook- en ventilatiegedrag 31
4.2 : Meningen en opvattingen over energiebesparend gedrag 36
4.3 : Het kennisniveau 39
4.4 : Betrokkenheid bij voorlichting en intentie bezoek voorlichtingsbijeenkomsten 40
4.5 : Typering van Blauwdorp naar sociale kenmerken .. 41
4.6 : Typering van Blauwdorp naar demografische kenmerken 44
4.7 : Verschillen tussen experimentele en controle buurt. 45
4.8 : Samenvatting 47

HOOFDSTUK 5: HET INFORMATIE DIFFUSIE PROCES 49
5.1 : Bekendheid van het voorlichtingsprogramma 49
5.2 : Deelname aan de voorlichting..... 52
5.3 : Acceptatie van het project en van de geboden informatie 54
5.4 : De invloed van enkele psychologische, sociale en demografische kenmerken op het diffusie proces... 57
5.5 : Samenvatting 64

HOOFDSTUK 6: EFFECTEN VAN DE VOORLICHTING 67
6.0 : Inleiding..... 67
6.1 : Kennisveranderingen 68
6.2 : Veranderingen in opvattingen en houdingen..... 71
6.3 : Veranderingen in stook- en ventilatiegedrag 73
6.4 : De invloed van deelname aan de voorlichting op effecten van de voorlichting..... 80
6.5 : De invloed van enkele psychologische, sociale en demografische kenmerken op voorlichtingseffecten 94
6.6 : Samenvatting 100

HOOFDSTUK 7: ORGANISATIE ANALYSE..... 104
7.1 : Netwerkontwikkeling en onderwerpbepaling..... 104
7.2 : Werving en training buurtvrijwilligers..... 106
7.3 : Intern functioneren van de Energiegroep..... 109
7.4 : Extern functioneren van de Energiegroep 112
7.5 : Samenvatting en conclusies organisatie analyse..... 117

HOOFDSTUK 8: CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN..... 120
8.1 : Samenvatting en conclusies..... 120
8.2 : Reikwijdte van het experiment..... 128
8.3 : Aanbevelingen voor voorlichting aan achterstands-groepen..... 133

REFERENTIES 136

BIJLAGEN 1 : Vragen uit de voormeting over sociale factoren
2 : Vragen uit de nameting over aandacht, deelname en acceptatie van de voorlichting

HOOFDSTUK 1: INLEIDING EN PROBLEEMSTELLING

1.1 Achtergronden van het voorlichtingsexperiment Maastricht

In 1984 zijn in een aantal Nederlandse gemeenten vijf projecten gestart met het doel huishoudelijke en consumenten voorlichting te verstrekken aan zogenaamde "achterstandsgroepen", dat wil zeggen consumenten die niet of zeer moeilijk te bereiken zijn via de gebruikelijke voorlichtingskanalen. Deze projecten vonden alle plaats binnen het kader van een door de Interdepartementale Coördinatiecommissie Consumentenzaken (ICC) geïnitieerd experiment met als primair doel "door middel van een proefondervindelijke aanpak effectieve huishoudelijke en consumenten voorlichting bij moeilijk toegankelijke doelgroepen kleinschalig tot stand te brengen".

Qua doelstelling sluit het experiment aan bij enkele belangrijke theoretische ontwikkelingen met betrekking tot het optimaliseren van voorlichtingsmethoden, welke hieronder kort zullen worden samengevat.

Van veel -voornamelijk grootschalige en massamediaal gevoerde- voorlichtingscampagnes blijkt de effectiviteit op meningen en gedrag van de doelgroep teleurstellend. Niet zelden moet geconcludeerd worden dat een voorlichtingscampagne een onderwerp weliswaar onder de aandacht van de doelgroep heeft gebracht, maar er niet of in beperkte mate in is geslaagd meningen en gedragingen te beïnvloeden. Met andere woorden, voorlichtingscampagnes kunnen vaak wèl een zgn. "agenda-settende" funktie hebben, maar missen dikwijls overtuigingskracht om meningen en/of gedrag te veranderen.

Echter, ook in het onder de aandacht brengen van een boodschap slagen veel campagnes niet of onvoldoende. Verschillende bekende psychologische selectiemechanismen (zoals "selectieve aandacht", "selectief onthouden" en "selectieve interpretatie") kunnen hierbij een rol spelen (zie o.m. Damoiseaux e.a., 1987). Mensen selecteren vooral die boodschappen uit het overweldigende aanbod van de massamedia welke het meest overeenstemmen met hun verwachtingen, behoeften, meningen en interesses. Informatie die hen om een of andere reden niet aanstaat, bijvoorbeeld omdat deze niet in overeenstemming is met hun bestaande mening, zal vaak als irrelevant terzijde worden geschoven. Daarnaast spelen sociaaldemografische factoren een rol: diverse studies, onder meer met betrekking tot de zgn. "kenniskloof hypothese" (zie Tichenor, Donohue & Olien, 1970), hebben aangetoond dat veel informatie uit de

massamedia met name mensen uit lagere sociaal-economische groepen (zgn. "achterstandsgroepen") slecht of helemaal niet bereikt. Dit wordt veroorzaakt door tenminste drie factoren, die elk zijn terug te voeren op specifieke eigenschappen van die groepen (zie bijv. De Walle-Sevenster & Van den Beucken, 1986):

1. mediagebruik: de media met behulp waarvan de boodschap wordt verspreid, worden door deze groepen minder, of anders, gebruikt dan door de andere segmenten binnen de samenleving (bijvoorbeeld tijdschriften en televisie als vorm van ontspanning in plaats van als bron van informatie);
2. vorm van de boodschap: veel informatie is te moeilijk, te abstract en/of te "cognitief gericht" om te worden begrepen en onthouden door mensen uit achterstandsgroepen;
3. informatiebehoefte: de verstrekte voorlichting sluit vaak niet aan op bij achterstandsgroepen bestaande wensen en behoeften aan informatie.

Vooral de laatstgenoemde factor vormt een belangrijk probleem: dikwijls wil een voorlichter een bepaalde, inhoudelijk in principe vaststaande, boodschap overbrengen op een zo groot mogelijke doelgroep. De meeste voorlichting is dus vaak sterk "boodschap-gericht", met het accent op de vraag "Hoe breng ik mijn boodschap over op mijn doelgroep?". De inhoud van de boodschap wordt daarbij doorgaans tamelijk eenzijdig bepaald door de voorlichter. Hierdoor bestaat de kans dat de boodschap inhoudelijk niet, of onvoldoende, aansluit bij onder bepaalde segmenten van de doelgroep levende informatiebehoeften. De kans hierop wordt groter naarmate het minder "doorsnee" segmenten van de doelgroep betreft, zoals het geval is bij achterstandsgroepen.
Om te bereiken dat de te geven voorlichting wèl in een behoefte voorziet, is het daarom van groot belang dat de inhoud van de boodschap zoveel mogelijk op basis van marktonderzoek wordt vastgesteld en *in overleg met vertegenwoordigers uit de doelgroep*. Met andere woorden, niet zozeer de boodschap zou centraal moeten staan, maar de informatiebehoefte van de doelgroep, met het accent op de vraag: *"Welke* informatie wil *mijn doelgroep* hebben en *hoe* breng ik die over?". Deze benadering wordt ook wel aangeduid met de term "customized information" of "doelgroepgerichte voorlichting".

1.2 De sociale netwerk benadering

Inschakeling van vertegenwoordigers uit de doelgroep bij de samenstelling van de voorlichtingsboodschap heeft niet alleen als voordeel dat de te geven voorlichting beter

aansluit op informatiebehoeften van de doelgroep. Zij kunnen door hun kennis van de doelgroep ook behulpzaam zijn bij het uitstippelen van effectieve voorlichtingsactiviteiten: welke activiteiten waarschijnlijk wèl zullen aanslaan bij de doelgroep en welke waarschijnlijk minder, iets wat bij traditionele grootschalige voorlichtingscampagnes niet, of onvoldoende gedetailleerd mogelijk is.

Een wellicht nog groter voordeel van het inschakelen van vertegenwoordigers is, dat zij ingangen kunnen bieden in het netwerk van bestaande informele en georganiseerde contacten binnen de doelgroep, het zgn. "sociale netwerk". Dikwijls beschikken vertegenwoordigers immers over diverse contacten met leden van de doelgroep, zowel individueel als via binnen de doelgroep opererende verenigingen of organisaties. Daarnaast onderhouden ze vaak nauwe betrekkingen met een of meer zgn. "inter-organisatorische netwerken", netwerken van contacten tussen diverse (binnen of rond de doelgroep) opererende instanties. Via laatstgenoemde netwerken kunnen snel tal van lokale organisaties over het voorlichtingsvoornemen worden ingelicht, welke behulpzaam kunnen zijn bij het bepalen van het onderwerp van voorlichting, en vervolgens bij de organisatie en uitvoering van de voorlichtingsactiviteiten.

Ook ingangen in het sociale (interpersoonlijke) netwerk van de doelgroep kunnen op diverse manieren nuttig zijn voor de te geven voorlichting. Ten eerste kan zodoende relatief gemakkelijk worden gezocht naar vrijwilligers binnen de doelgroep die behulpzaam zouden kunnen zijn bij de uitvoering van de voorlichtingsactiviteiten. Belangrijk voordeel hiervan, behalve dat het goedkoop is, is dat inschakeling van uit de doelgroep zelf afkomstige vrijwilligers betekent dat (een deel van) de voorlichting gegeven wordt door voor de doelgroep bekende personen. En onderzoek heeft vrij consistent aangetoond dat informatie afkomstig van bekenden meestal als geloofwaardiger wordt beschouwd en daarmee meer invloed heeft dan informatie verkregen via onbekenden (zie o.m. McGuire, 1985)[1]. Speciaal voor achterstandsgroepen komt daar nog bij dat bekenden vaak beter worden begrepen dan vreemden, omdat zij beter "hun taal" spreken, en ook veel beter als model (voorbeeld) kunnen fungeren op grond van hun grotere vergelijkbaarheid met de doelgroep.

Daarnaast kunnen ingangen in het sociale netwerk van de doelgroep nuttig zijn bij het onder de aandacht brengen van de voorlichting: via het sociale netwerk kunnen snel veel mensen persoonlijk worden ingelicht omtrent het bestaan van de voorlichting, wat het eerder beschreven probleem van mislukkende campagnes als gevolg van gebrek aan aandacht ervoor, kan helpen voorkomen. Ook kunnen via het sociale netwerk mensen

[1] Deze grotere geloofwaardigheid van bekenden wordt veroorzaakt door een combinatie van twee factoren: enerzijds stelt men veelal meer vertrouwen in een bekende bron, en anderzijds kan men zich over een bekende een expertise-oordeel vormen, en over een onbekende niet, waardoor men beter weet welke waarde men aan de informatie moet hechten.

aangemoedigd worden om aan voorlichtingsactiviteiten deel te nemen, zodat ook de boodschap zelf meer mensen binnen de doelgroep bereikt.
En tenslotte bieden ingangen in het sociale netwerk de mogelijkheid om meer zicht en vat te krijgen op diverse sociale beïnvloedingsprocessen binnen de doelgroep. Leden van de doelgroep kunnen elkaar op tal van manieren beïnvloeden, bijvoorbeeld door middel van overreding, sociale vergelijking en via sociale normen. Het voert te ver om hier op al deze processen nader in te gaan. Wat hier belangrijk is, is dat deze processen de effectiviteit van de voorlichting zowel kunnen verhogen, alsook aanzienlijk kunnen verminderen en/of verstoren. Via de ingangen die vertegenwoordigers in het sociale netwerk van hun achterban hebben, kunnen deze processen beter in het oog worden gehouden. Verlopen ze voor de voorlichting negatief, dan kan in een vroeg stadium bijgestuurd worden om erger te voorkomen, verlopen ze daarentegen positief, dan kan daarvan effectief gebruik gemaakt worden bij het verdere verloop van de voorlichting. Dit laatste kan bijvoorbeeld door de reeds bereikte leden van de doelgroep aan te moedigen de informatie over te brengen op nog niet bereikte leden van de doelgroep, of hen op voorlichtingsbijeenkomsten te laten vertellen over hun positieve bevindingen (zgn. "testimonials").

Het sociale netwerk van de doelgroep kan dus de aandacht voor, en de effectiviteit van voorlichtingsprogramma's op diverse manieren beïnvloeden. Hoe sterk deze invloed zal zijn hangt af van de hechtheid van het netwerk: in een hecht netwerk, waarin men frequent en intensief met elkaar omgaat, zal informatie diffusie in principe sneller verlopen, en zal de dikwijls daarmee gepaard gaande sociale beïnvloeding sterker zijn dan in een "los" netwerk waarin men slechts incidenteel en oppervlakkig met elkaar communiceert (zie voor een uitvoeriger beschrijving hiervan o.a. Weenig, Midden & Schmidt, 1986). Voor een optimaal gebruik van het sociale netwerk van de doelgroep is daarom een zorgvuldige diagnose van het netwerk in termen van potentiële informatie diffusie, sociale beïnvloeding, de aanwezigheid van verenigingen en van algemeen aanvaarde vertegenwoordigers essentieel.

Het zal duidelijk zijn dat voor een optimaal gebruik van het sociale netwerk de doelgroep niet te grootschalig gekozen kan worden: hoe groter immers de te bereiken eenheid, hoe moeilijker het wordt beïnvloedings- en informatie diffusie processen te volgen en te sturen. Voor het effectief gebruik maken van het sociale netwerk van de doelgroep zijn traditionele grootschalige (massamediale) voorlichtingscampagnes dus weinig geschikt (terwijl juist hun geringe potentie om in te spelen op het sociale netwerk als een belangrijke oorzaak moet worden beschouwd van de zo vaak teleurstellende effecten van traditionele campagnes). Daarnaast geldt dat naarmate de

doelgroep groter wordt, ook de behoefte aan informatie meer uiteen zal lopen, en tevens de (sociale) afstand tussen vertegenwoordigers en individuele leden van de doelgroep zal toenemen. Dit vormen verdere oorzaken van het geringe succes van veel traditionele voorlichtingscampagnes. Een sociale netwerk benadering binnen een in omvang beperkte doelgroep verdient daarom de voorkeur. Uit organisatorisch oogpunt is bijvoorbeeld een wijk of buurt zeer geschikt.

In aansluiting op de hierboven geschetste optiek zijn voor de te ontwikkelen voorlichtingsstrategie voor het reeds genoemde landelijke experiment een aantal hoofdpunten geformuleerd (Bakkenist 1983, geciteerd in Van den Beucken, 1987), waarvan de belangrijkste als volgt kunnen worden samengevat:

1. accent op doelgroepgerichte voorlichting, met gerichte ondersteuning via diverse (massa)media;
2. voorlichting op plaatselijk niveau: in de wijk of buurt;
3. zoveel mogelijk in het verlengde van bestaande eerstelijns werksoorten en vrijwilligers of belangenorganisaties;
4. een semi-professionele opzet: inhoudelijke voorlichting door inschakeling van vrijwilligers of via bewonersgroepen met een beperkte opleiding daartoe.

Voor de opzet en invulling van de voorlichtingsprojecten werd in elke betrokken gemeente een team gevormd waarin consumentenorganisaties en het opbouwwerk vertegenwoordigd waren. Elk team vulde vervolgens de projecten -binnen de gestelde randvoorwaarden en in overleg met bewoners(organisaties)- in wat betreft doelstelling, voorlichtingsonderwerpen, doelgroep, voorlichtingsstrategie en uitvoering.
Het onderzoek waarvan hier verslag wordt gedaan, richt zich op de evaluatie van één van die projecten, namelijk dat in Maastricht in de wijk "Mariaberg". In Van den Beucken (1987) worden de andere binnen dit kader uitgevoerde projecten besproken.

1.3 Het voorlichtingsproject Maastricht[2]

In Maastricht noemde het team zich *Consumentenwerk*. Het bestond uit twee personen: één vertegenwoordiger vanuit het Stedelijk Instituut voor Sociaal Werk, en één vanuit de Stichting Consument en Huishouding. In nauw overleg met het Stedelijk Instituut voor Sociaal Werk is besloten de activiteiten toe te spitsen op de wijk "Mariaberg" en met name de daarbinnen bestaande buurt "Blauwdorp".

[2]Zie voor een uitgebreidere beschrijving van de voorbereiding en uitvoering van de voorlichtings-activiteiten hoofdstuk 7 "Organisatie analyse" van dit rapport en verder Schols & Gielissen, 1988.

De buurt Blauwdorp bestaat voornamelijk uit vrij kleine vooroorlogse arbeiderswoningen, die vanaf 1976 successievelijk in fasen worden gerenoveerd. De bewoners zijn voornamelijk (voormalige) fabrieksarbeiders en ambachtslieden, en behoren veelal tot de hogere leeftijdsgroepen. Er zijn veel alleenstaanden. Er lijkt sprake te zijn van een hoog identificatieniveau met de buurt: mensen wonen er doorgaans lang, velen zelfs al hun hele leven. Ook na de renovatie wensen de meeste bewoners naar hun oorspronkelijke straat of woning terug te keren. Het sociale netwerk lijkt tamelijk cohesief. Men gaat, naar de indruk van de beide teamleden, meer en intensiever met elkaar om dan in andere Maastrichtse buurten. Verder lijkt er ook sprake te zijn van een vrij grote mate van sociale verbondenheid: mensen weten veel van elkaar en helpen elkaar bij doe-het-zelf klusjes en bij de vele verhuizingen tijdens de renovatieperiode. Er zijn diverse buurtverenigingen. Vrijwel vanaf de start van de renovatie is een bewonersgroep actief die zich de Bewoners Stuurgroep Blauwdorp noemt. Deze Stuurgroep bestaat uit een tiental vrijwilligers en wordt ondersteund door een buurtopbouwwerker. De Bewoners Stuurgroep behartigt de bewonersbelangen bij de renovatie en voert uit dien hoofde onderhandelingen met de gemeente en de bij de renovatie betrokken woningbouwverenigingen. De groep is algemeen bekend bij de bewoners en geniet een groot vertrouwen. Het buurtblad dat door deze Stuurgroep wordt uitgegeven wordt goed gelezen.

Voorbereidende activiteiten: netwerk ontwikkeling en onderwerpbepaling

De eerste activiteiten van Consumentenwerk bestonden voornamelijk uit het ontwikkelen van een netwerk van contacten met binnen de buurt bestaande of opererende personen, verenigingen en organisaties, en met bewoners-vertegenwoordigers uit de buurt zelf. Met hen werd naar onderwerpen gezocht waaromtrent bij bewoners veel behoefte aan voorlichting bestond (in hoofdstuk 7 wordt hierop uitgebreider ingegaan). Uit deze contacten kwam naar voren dat verwarming en energiebesparing onderwerpen waren waaromtrent bij veel buurtbewoners behoefte aan informatie bestond. Directe aanleiding voor deze informatiebehoefte vormde het renovatieprogramma in de buurt. Deze renovatie houdt in dat de woningen in de buurt onder meer worden geïsoleerd en veelal van centrale verwarming worden voorzien. Hierdoor moet men leren omgaan met een cv-installatie. Daarbij spelen stijgende energiekosten en vele bestaande misverstanden over efficiënt energieverbruik een belangrijke rol.

Vervolgens heeft Consumentenwerk enkele proefvoorlichtingsbijeenkomsten over deze onderwerpen georganiseerd. Naar aanleiding van reacties van bewoners en lokale organisaties is in overleg met de Bewoners Stuurgroep Blauwdorp overeengekomen de voorlichting te concentreren op verwarming en energieverbruik, met als primaire doelgroep "verhuizende bewoners naar een gerenoveerde woning met cv". De

doelstelling van het voorlichtingsprogramma werd als volgt omschreven: "door middel van voorlichting in brede zin (informatie, advies, begeleiding, hulp, praktische oefening) over onderwerpen als centrale verwarming, stoken, stookgedrag, en eenvoudige energiebesparende maatregelen, de kennis bij gebruikers over deze onderwerpen te vergroten, zodat zij in de gelegenheid worden gesteld om bewuster en met meer kennis van zaken met deze onderwerpen kunnen omgaan en vervolgens door praktische maatregelen en gedragsveranderingen meer invloed op deze onderwerpen kunnen uitoefenen om uiteindelijk energie te kunnen besparen" (Schols & Gielissen, 1987).

Om te verifiëren of voorlichting over de in de doelstelling genoemde onderwerpen inderdaad in een behoefte zou voorzien, is vervolgens is een pilot-studie verricht onder een representatieve steekproef van 40 buurtbewoners die reeds enige tijd in hun gerenoveerde woning woonden (gemiddeld circa een half jaar). Dit onderzoek is verricht door het NIPO in opdracht van de Werkgroep Energie- en Milieuonderzoek van de RU Leiden. Uit het onderzoek bleek dat, naast verwarming en energiebesparing, ook ventilatie een onderwerp was waaraan veel informatiebehoefte bestond: om vochtproblemen te voorkomen moeten de woningen immers anders geventileerd worden dan de oude, ongeïsoleerde woningen. Op basis hiervan is besloten de voorlichtingsonderwerpen uit te breiden met het thema "ventileren in een geïsoleerde gerenoveerde woning".
Verder is in overleg met de onderzoekers de doelgroep voor de te geven voorlichting nader toegespitst tot "bewoners die maximaal één jaar geleden zijn verhuisd naar een gerenoveerde woning, en bewoners die dat binnen drie maanden zouden gaan doen". Van deze groep werd verondersteld dat zij de meeste baat zouden hebben bij de voorlichting.

Werving en training buurtvrijwilligers
In aansluiting op de geformuleerde hoofdpunten van de te volgen voorlichtingsstrategie, is reeds in een vroeg stadium gezocht naar bewoners die potentieel als buurtvoorlichters zouden kunnen en willen optreden. Deze bewoners zouden worden "opgeleid" om een deel van de voorlichting in de buurt zelfstandig te verzorgen. Daarnaast zouden ze betrokken worden bij de nadere opzet, invulling en uitwerking van de voorlichting. Uiteindelijk werden negen bewoners bereid gevonden deze "opleiding" te volgen. Er werd een speciale projectgroep opgericht, waarvoor men als naam "Energiegroep" koos, bestaande uit de negen buurtbewoners en de twee leden van Consumentenwerk.

De bewoners zijn vervolgens opgeleid in het geven van voorlichting over de diverse onderwerpen. Basis voor deze opleiding vormde de bestaande, maar aan de buurt aangepaste cursus Voorlichting over Energiebesparing van de Stichting Energie Anders (SEA). Deze cursus is op specifieke punten aangevuld door deskundigen van het GEB en de bouwverenigingen. Ook zijn enkele excursies georganiseerd naar onder meer energiebedrijven. Gedurende deze opleiding werden de bewoners geleidelijk vertrouwd gemaakt met het idee buurtvoorlichter te worden. Behalve aan feitelijke kennis en praktische vaardigheden, is tijdens de training ook aandacht besteed aan sociale vaardigheden (samenwerking, naar elkaar luisteren), didactiek (hoe breng je iets over), publicitaire vaardigheden (omgang met de pers, hoe kondig je iets aan) en organisatorische aspecten (planning, organiseren van bijeenkomsten).
De training nam circa drie maanden in beslag en vond plaats in de periode tussen half augustus en half november 1987. Aan het einde van de trainingsperiode, vlak voor de eerste voorlichtingsbijeenkomsten, is mondeling en schriftelijk getoetst in hoeverre de bewoners over voldoende kennis en vaardigheden beschikten om de voorlichting zelfstandig te verzorgen (zie hoofdstuk 3).

De voorlichtingsactiviteiten
Al tijdens de training was door de twee leden van Consumentenwerk een voorlichtingsplan uitgewerkt en was met de aankondiging van het voorlichtingsprogramma gestart. Het voorlichtingsplan was opgesteld aan de hand van het stappenplan zoals beschreven in de "Handleiding buurtgerichte voorlichting over energiebesparing" (Van der Hoek & Veenman, 1987). Geleidelijk werden in de voorbereidende activiteiten steeds meer de bewoner-leden van de Energiegroep betrokken en ingeschakeld. Met de aankondigingen is in oktober 1986 begonnen. Eind november vonden de eerste voorlichtingsbijeenkomsten plaats.

De belangrijkste voorlichtingsactiviteiten waren:
1. Bekendmaking van het voorlichtingsplan:
De aankondiging en toelichting van de voorlichtingsactivitieiten in de lokale media in de vorm van radioberichten, artikelen in het buurtblad van de Stuurgroep en in huis-aan-huis bladen, een speciale "Energiekrant" waarin de projectleden werden voorgesteld en waarin ook enkele tips over zuinig stoken, verlichten en ventileren stonden. De bekendmakingsactiviteiten vonden plaats gedurende de maanden oktober en november 1987, waarbij zoals gezegd de bewoner-leden van de Energiegroep steeds intensiever werden inschakeld.

2. *Kennisoverdracht en gedragsinstructie:*

Bewoners werden per straat of gedeelte daarvan persóónlijk door één van de bewoner-leden van de Energiegroep uitgenodigd tot het bijwonen van een voorlichtingsavond. Zij kregen daarbij een brief overhandigd met daarin plaats en tijdstip van de avond, en waarin het doel van de voorlichting werd uitgelegd. De avonden werden gehouden in het Stuurhuis midden in de buurt, en kenden een theorie- en een praktijkgedeelte. De avond werd ingeleid met een diaserie, waarin achtereenvolgens aan bod kwamen: de renovatie in de buurt, de verwarming, energiebesparing en ventilatie. Daarna werd de bewoners de gelegenheid geboden om vragen te stellen, waarmee het theoriegedeelte van de avond werd afgerond. Na een korte pauze volgde het praktijkgedeelte. Daarin werd de aanwezigen in kleine groepjes aan de hand van een echte cv-ketel uitgelegd hoe de verwarming werkt, en werd uitgelegd en voorgedaan hoe de verwarming ontlucht en bijgevuld dient te worden. Met mensen die behoefte hadden aan extra instructie of problemen hadden met hun verwarming werd een afspraak voor huisbezoek gemaakt. De avond werd afgesloten met het tonen van enkele energiebesparende voorzieningen (SL-lampen, radiatorfolie, isolatiestrips) en de overhandiging van een informatiepakket waarin men het een en ander over verwarming, ventilatie en energiebesparing nog eens kon nalezen.

De avonden werden in principe geheel verzorgd door de bewoner-leden van de Energiegroep. De twee leden van Consumentenwerk waren aanwezig om waar nodig bij te kunnen springen. Om iedereen ruim de gelegenheid te bieden tot het stellen van vragen en om de gedragsinstructie goed te kunnen laten zien, werden per keer niet meer dan 20 bewoners uitgenodigd. In totaal zijn 16 bijeenkomsten georganiseerd gedurende de periode van eind november 1987 tot half februari 1988 (1 à 2 per week). Gedurende deze periode is ook een tweede Energiekrant uitgebracht, waarin onder meer aandacht werd besteed aan veel gestelde vragen in de buurt over de verwarming, energie-besparing en ventilatie. Daarnaast zijn in aansluiting op de voorlichtingsbijeenkomsten huisbezoeken afgelegd. Dit hield in dat twee leden van de Energiegroep bij bewoners die daarom tijdens de voorlichtingsbijeenkomst hadden verzocht, langs gingen om het bijvullen en ontluchten van de verwarming (nogmaals) voor te doen of om klachten en problemen met de verwarming te inventariseren en dikwijls te verhelpen. De huisbezoeken vonden plaats vanaf begin 1988 en liepen door tot in het voorjaar van dat jaar.

1.4 Vraagstelling van het onderzoek

Hoofddoel van het onderzoek was na te gaan of de doelstellingen van het voorlichtingsprogramma zijn gerealiseerd: in hoeverre zijn kennis, opvattingen en gedragingen van bewoners veranderd als gevolg van het programma? Tevens is onderzocht welke factoren van invloed zijn geweest op de effectiviteit van het programma. Hierbij stond de vraag centraal hoe het voorlichtings- en adoptieproces is verlopen bij bewoners, en welke voorlichtingskenmerken en sociale en individuele factoren daarop van invloed zijn geweest. Daarnaast zijn diverse organisatorische aspecten van het programma gevolgd en bestudeerd, en voor zover mogelijk gerelateerd aan de effectiviteit van het programma. Hiertoe is de organisatie van het programma nauwlettend gevolgd en systematisch beschreven aan de hand van een vooraf opgestelde lijst met aandachtspunten.

De doelstellingen van het onderzoek zijn vertaald in de volgende onderzoeksvragen:

A. Onderzoeksvragen met betrekking tot de doelgroep:

1. Hoe is het stook- en ventilatiegedrag van de doelgroep voorafgaand aan de voorlichting? In hoeverre biedt dit gedrag potentieel voor verbeteringen?
2. Welke houdingen, opvattingen en gedragsintenties bestaan er in de doelgroep omtrent energiebesparend gedrag?
3. Wat is het kennisniveau van de doelgroep met betrekking tot ventilatie van de woning en het gebruik van de verwarming voorafgaand aan de voorlichting, en in hoeverre bestaat er ruimte voor verbetering?
4. In hoeverre kan de doelgroep gesegmenteerd worden met betrekking tot de onder 1, 2 en 3 genoemde aspecten in demografisch opzicht (opleiding, inkomen, leeftijd, geslacht), in psychologisch opzicht (bestaande houdingen, betrokkenheid) en wat betreft sociale kenmerken (aantal (hechte) contacten in de buurt, bekendheid met de voorlichters, oriëntatie, gevoeligheid voor normatieve invloed van buurtgenoten)?
5. Hoe verloopt het informatie diffusie proces binnen de doelgroep?
   a. in hoeverre is de doelgroep met het project als geheel en met de diverse afzonderlijke voorlichtingsactiviteiten op de hoogte?
   b. in hoeverre neemt de doelgroep deel aan en kennis van de diverse voorlichtingsactiviteiten?
   c. in hoeverre accepteert de doelgroep de geboden informatie?
   d. in hoeverre worden a, b en c beïnvloed door de onder 4 genoemde demografische kenmerken, psychologische variabelen, en sociale kenmerken van de doelgroep?

6. Wat zijn de effecten van het voorlichtingsprogramma op de onder 1, 2 en 3 genoemde gedragingen, houdingen en kennis van de doelgroep?
   a. in hoeverre treden er veranderingen op in opvattingen en attitudes omtrent energiebesparend gedrag, en in kennis over ventilatie en de bediening van de verwarming?
   b. in hoeverre treden er veranderingen op in energie- en ventilatiegedrag en in energieverbruik?
   c. in hoeverre worden a, en b beïnvloed door demografische kenmerken, psychologische variabelen, en sociale kenmerken van de doelgroep?

B. Onderzoeksvragen met betrekking tot organisatorische aspecten van het programma:

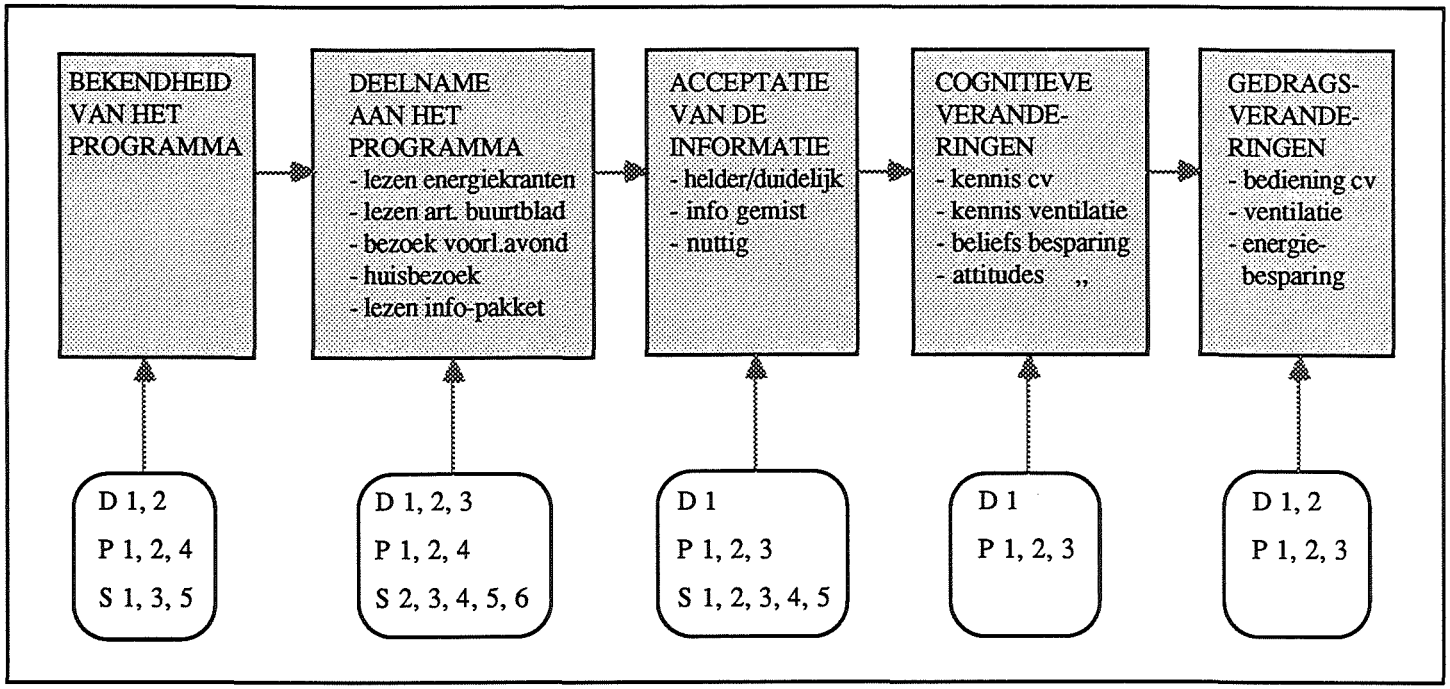
7. Hoe verloopt het proces van onderwerp en doelgroepbepaling in de buurt?
   a. hoe vindt innesteling in het sociale netwerk van de doelgroep plaats?
   b. hoe verloopt het besluitvormingsproces tot onderwerpkeuze?

8. Hoe verloopt de werving en training van buurtvrijwilligers?
   a. welke criteria hanteert men bij de werving?
   b. hoe benadert men bewoners met het verzoek buurtvoorlichter te worden?
   c. op welke aspecten richt de training van buurtvrijwilligers zich, hoe verloopt deze, en door wie wordt de training verzorgd?

9. Hoe functioneren de buurtvrijwilligers in een projectgroep?
   a. in hoeverre delen zij de geformuleerde doelstellingen van het project?
   b. welke inbreng hebben zij in de groep, met name in de besluitvorming?
   c. in hoeverre beschikt men over voldoende expertise om de voorlichting te kunnen uitvoeren?

10. Hoe functioneert de projectgroep qua uitvoering van de voorlichtingsactiviteiten?
   a. in hoeverre beschikt men over voldoende contacten met bewoners, en met instellingen op gemeentelijk en landelijk niveau?
   b. in hoeverre beschikt de projectgroep over voldoende vrijheid om het project naar eigen inzicht gestalte te geven?
   c. in hoeverre worden doelen en middelen van het project beïnvloed door de reikwijdte ervan?

Figuur 2.1: Het onderzoeksmodel



DEMOGRAFISCHE FACTOREN

D 1 = opleiding
D 2 = leeftijd
D 3 = woonduur in gere-noveerde woning

PSYCHOLOGISCHE FACTOREN

P 1 = bestaande attitudes
P 2 = betrokkenheid
P 3 = geloofwaardigheid buurtvoorlichters
P 4 = interne/externe oriëntatie

SOCIALE FACTOREN

S 1 = aantal contacten
S 2 = hechte contacten
S 3 = sociale verbondenheid
S 4 = gevoeligheid normatieve invloed
S 5 = bekend met voorlichters
S 6 = gehechtheid aan buurt

HOOFDSTUK 2: MODEL, OPZET EN STEEKPROEF

2.1 Het onderzoeksmodel

In figuur 2.1 staat het model weergegeven dat het voorlichtingsproces beschrijft en dat tevens het onderzoek gestructureerd heeft.

Het model onderscheidt vijf fasen in het voorlichtingsproces welke globaal overeenkomen met de fasen die in verschillende modellen van persuasieve communicatie (vgl. McGuire, 1985) en adoptie van innovaties (vgl. Rogers, 1983) worden onderscheiden. Tevens worden in het model enkele factoren genoemd waarvan verondersteld wordt dat ze het verloop van de diverse fasen beïnvloeden.

De eerste twee fasen van het model betreffen het informatie diffusie proces en bepalen in welke mate de voorlichtingsinformatie wordt verspreid. Het proces begint met bekendheid van het voorlichtingsprogramma. In deze fase wordt het programma onder de aandacht van de doelgroep gebracht. In Blauwdorp is dit onder meer gedaan door middel van berichten in de lokale media en via een speciaal samengestelde "Energiekrant" (zie hoofdstuk 1).
De tweede fase die in het model wordt onderscheiden betreft de deelname aan het voorlichtingsprogramma. Hieronder worden uiteenlopende activiteiten verstaan, waaronder het lezen van de "Energiekranten", het bijwonen van de voorlichtingsavond, het lezen van het informatiepakket en het ontvangen van huisbezoek van één van de voorlichters uit de buurt. In deze fase wordt de doelgroep dus geconfronteerd met de daadwerkelijke voorlichtingsboodschappen.
De derde fase betreft de acceptatie van de voorlichtingsboodschap. Hiervoor is van belang dat de aangeboden informatie wordt begrepen en dat men de voorlichtingsbron vertrouwt en als geloofwaardig beschouwt. Om deze redenen is deze fase is dan ook cruciaal voor het verloop van de volgende fasen, dat wil zeggen de effecten van de voorlichting.
In het model worden twee soorten effecten van de voorlichting onderscheiden: eerst veranderingen op cognitief niveau: veranderingen in kennis over de bediening van de verwarming en over ventilatie, en veranderingen in meningen en opvattingen over energiebesparend gedrag. Deze cognitieve veranderingen kunnen vervolgens leiden tot aanpassing van het gedrag, dat wil zeggen tot efficiënter stook- en ventilatiegedrag, hetgeen de vijfde en laatste fase uit het model vormt.

Het model is een analytisch model. In de praktijk echter kunnen fasen door elkaar lopen, in tijdsduur verschillen en elkaar in tijd overlappen. Ook is denkbaar dat met name de laatste twee fasen uit het model, de effecten van de voorlichting, minder "rationeel" verlopen en (gedeeltelijk) in omgekeerde volgorde plaatsvinden, bijvoorbeeld een bewoner die naar aanleiding van de voorlichting bepaalde energiebesparende gedragingen uitprobeert, om vervolgens op basis van zijn ervaringen zijn opvattingen over het energiebesparend effect van dat gedrag bij te stellen. Uit de literatuur zijn tal van dergelijke afwijkingen van het in het model gehanteerde rationele proces bekend (o.a. Bem, 1972, Van Raay, 1983).

In hoofdstuk 1 is aangegeven hoe het sociale netwerk van invloed kan zijn op informatie-diffusie en beïnvloeding in een voorlichtingsproces. In het model wordt op grond daarvan verondersteld dat het informatie diffusie proces afhangt van enkele netwerk variabelen, o.m. het aantal contacten dat men in de buurt onderhoudt en van het persoonlijk kennen van één of meer buurtvoorlichters. Hoe meer contacten men immers heeft, hoe meer potentiële kanalen er bestaan waarlangs informatie de persoon kan bereiken, en informatie van bekenden heeft doorgaans meer invloed dan informatie afkomstig van onbekenden.
Daarnaast wordt verwacht dat factoren waarvan bekend is dat ze de invloed van traditionele voorlichtingsprogramma's[1] beïnvloeden, zoals de mate van betrokkenheid, de bestaande houding ten aanzien van het onderwerp van de voorlichting, een "externe oriëntatie" en een hogere opleiding[2], tijdens het begin van het informatie diffusie proces (met name gedurende de attentiefase) nog wèl een meetbare invloed zullen hebben, maar dat deze invloed op latere fasen van het informatie diffusie proces (deelname en acceptatie) zal worden gecompenseerd door de sociale netwerk variabelen, en daardoor niet meer meetbaar zal zijn.
Met betrekking tot de effecten van de voorlichting wordt vanwege hun geringe zichtbaarheid voor anderen (de voorlichting richt zich immers op kennisvermeerdering en gedrag binnenshuis) weinig invloed van sociale netwerk variabelen verwacht, en wordt alleen een invloed verondersteld van betrokkenheid bij de voorlichtingsonderwerpen.

Op basis van de in hoofdstuk 1 geschetste theorie zijn aan de hand van het onderzoeksmodel de volgende hypothesen geformuleerd:

---

[1]Traditioneel in de zin van op gebruikelijke wijze gevoerde voorlichtingscampagnes, dus niet lokaal en doelgroepgericht.
[2]Zie o.a. McGuire, 1985.

Met betrekking tot het informatie diffusie proces (aandacht, deelname en acceptatie):

1. Het bestaan van het voorlichtingsproject zal bij een grote meerderheid van de doelgroep bekend zijn (in elk geval zal de bekendheid groter zijn dan van een gemiddelde landelijke massamediale campagne, bijvoorbeeld de stralingscampagne en de katalysatorcampagne waren beide bij 40% van de doelgroep bekend).

2. Als gevolg van het lokale karakter van de voorlichting zal in het voorlichtingsproject goed worden geparticipeerd (in elk geval door meer dan de 5% die aan de stralingscampagne hebben deelgenomen); de voorlichtingsavond zal door circa 15% van de doelgroep worden bezocht (= het bezoekerspercentage van twee andere buurtgerichte voorlichtingsprojecten, zie Weenig, Midden & Schmidt, 1986).

3. De (vrijwillige) buurtvoorlichters zullen door een meerderheid van de doelgroep als geloofwaardige bron worden beschouwd, o.a. op grond van hun a-priori bekendheid in de buurt (hetgeen een samenhang impliceert van vertrouwen in de projectgroep en het privé kennen van één of meer leden van de projectgroep); mede hierdoor zal de acceptatie van de geboden informatie hoog zijn.

4. Het aantal contacten dat men in de buurt onderhoudt zal een positieve invloed hebben op de bekendheid van het project; de invloed op deelname en acceptatie zal eveneens positief zijn, mits de meningsvorming in de buurt rond de voorlichting zich positief ontwikkelt (zie Weenig, Midden & Schmidt, 1986).

5. Het persoonlijk kennen van één of meer (vrijwillige) buurtvoorlichters voorafgaand aan de voorlichting zal een positieve invloed hebben op bekendheid, deelname en acceptatie (zie Weenig, Midden & Schmidt, 1986).

6. Gehechtheid aan en sociale verbondenheid met de buurt, alsook gevoeligheid voor normatieve invloed vanuit de buurt zullen het informatie diffusie proces beïnvloeden, m.n. de deelname aan de voorlichting; de richting van de invloed (positief of negatief) is afhankelijk van de in de buurt vigerende opvattingen over de voorlichting en de buurtvoorlichters (zie Weenig, Midden & Schmidt, 1986).

7. Als gevolg van informatie-diffusie via het hechte sociale netwerk (zie hypothese 4-6), zal de invloed van "traditionele" variabelen op het informatie diffusie proces afnemen ten gunste van de sociale netwerk variabelen: de samenhang van

betrokkenheid bij het onderwerp, een positieve houding vooraf, interne en externe oriëntatie, en demografische kenmerken als opleiding en leeftijd enerzijds, met bekendheid, deelname en acceptatie anderzijds, zal met elke onderscheiden fase afnemen; de invloed van sociale factoren zoals aantal (hechte) contacten, sociale verbondenheid met de buurt en gevoeligheid voor normatieve invloed vanuit de buurt, zal daarentegen toenemen (zie Weenig, Midden & Schmidt, 1986).

Met betrekking tot de effecten van de voorlichting op cognities en gedrag:

8. Overeenkomstig de geformuleerde doelstellingen van het programma wordt verwacht dat deelname in het voorlichtingsprogramma zal leiden tot:
   a vermeerdering van kennis inzake efficiënte en energiezuinige ventilatie en het omgaan met de cv;
   b positievere meningen (beliefs) en opvattingen (attitudes) omtrent energiebesparend gedrag;
   c energiezuiniger stookgedrag, of, voor zover dit niet is opgetreden, meer intenties tot energiezuinig stookgedrag;
   d efficiënter ventilatiegedrag.

9. Het is bekend dat informatie vaak het beste aanschouwelijk kan worden gegeven, en zeker voor mensen met een lage opleiding. Verwacht wordt daarom dat de schriftelijke informatie minder effect sorteert dan de mondelinge / aanschouwelijke voorlichting en de gedragsinstructies, met name bij de laagst opgeleiden van de doelgroep. Vertaald naar de voorlichtingsactiviteiten betekent dit dat cognitieve en gedragseffecten minder zullen samenhangen met het lezen van de energiekranten en artikelen in de plaatselijke pers, dan met het bezoeken van de voorlichtingsavond.

10. Er wordt weinig directe invloed verwacht van sociale netwerk variabelen op zowel de cognitieve als gedragseffecten van de voorlichting. Dit gezien het feit dat de beoogde effecten (kennisverandering en verandering van stook- en ventilatiegedrag), zich voornamelijk binnenshuis zullen afspelen en dus voor anderen weinig zichtbaar zullen zijn en daarmee onder geringe sociale druk zullen staan.

11. Wèl invloed wordt verwacht van betrokkenheid bij de voorlichtingsonderwerpen op de effecten van de voorlichting op cognities en gedrag. Enerzijds zal deze invloed tot uitdrukking komen via een hogere deelname onder de hoog

betrokkenen. Anderzijds zullen de hoog betrokkenen waarschijnlijk aandachtiger kennis nemen van de inhoud van de voorlichting. Of dit laatste er ook toe leidt dat de voorlichting meer effect sorteert bij deze groep hangt af van de acceptatie van de geboden informatie.

12. Tenslotte wordt verwacht dat deelname aan de voorlichting en de effecten daarvan op cognities en gedrag samenhangen met de tijd dat men reeds in de gerenoveerde woning woont, met de grootste deelname en effecten bij de groep die middellang (3 - 9 maanden) in een gerenoveerde woning woont; dit omdat zij er waarschijnlijk nog te kort wonen om zelf reeds naar oplossingen te zoeken, maar er lang genoeg wonen om inmiddels de nodige problemen te ervaren.

2.2 Opzet van het onderzoek

Om de invloed van het voorlichtingprogramma op kennis, meningen en gedrag te kunnen vaststellen, is een voor- en een nameting gehouden onder een representatieve steekproef van de doelgroep. Deze beide metingen zijn tevens uitgevoerd onder een representatieve steekproef van een controle buurt. Daarvoor is een andere Maastrichtse buurt geselecteerd (de buurt "Oostermaas"), waarvan de woningen, evenals van de experimentele buurt, ook recent gerenoveerd en van cv voorzien waren, maar waar geen speciaal voorlichtingsprogramma werd uitgevoerd. In demografisch, sociaal en architectonisch opzicht was deze controle buurt in grote lijnen vergelijkbaar met de experimentele buurt (zie ook par. 4.7).
Vergelijking van de opgetreden verschuivingen in antwoord-gemiddelden van de experimentele buurt met die in de controle buurt kon inzicht verschaffen in de uiteindelijke effecten van het voorlichtingsprogramma. Op deze manier kon echter weinig inzicht in het verloop van het voorlichtingsproces worden verkregen. Om dit inzicht te vergroten is daarom in de experimentele buurt (Blauwdorp), behalve een voor- en nameting, ook een drietal korte telefonische tussenmetingen gehouden bij een aselect gedeelte van de respondenten van de voormeting gedurende het voorlichtings-programma. Met behulp van deze tussenmetingen kon onder meer het bekendwor-dingsproces van het programma bij de doelgroep worden bestudeerd, zowel als geheel alsook van de diverse onderdelen, en kon het verloop in betrokkenheid van de doelgroep bij het programma en het vertrouwen in de opzet worden gevolgd.

Tenslotte is gedurende het voorlichtingsprogramma in zowel de experimentele als de controle buurt maandelijks het gas- en elektriciteitsverbruik bijgehouden van een

aselecte steekproef uit het respondentenbestand van de voormeting. Hierdoor kon worden nagegaan of de verbaal gerapporteerde gedragsveranderingen ook daadwerkelijk hebben geleid tot vermindering van het energieverbruik.

Schematisch zag de onderzoeksopzet er in totaal als volgt uit (x = meting):

		1987 - 1988							
		sept	okt	nov	dec	jan	febr	mrt	apr
	voormeting	x							
exp. buurt	verbruiksgeg.			x	x	x	x	x	x
	nameting							x	
	tussenmetingen			x	x		x		
	voormeting	x							
contr. buurt	verbruiksgeg.			x	x	x	x	x	x
	nameting							x	

De gehanteerde opzet had het voordeel dat de verbruikscijfers en de gegevens uit de tussenmetingen gekoppeld konden worden aan data van de voor- en nameting. Een mogelijk nadeel van deze opzet was een grotere opvallendheid van het onderzoek aangezien de metingen gedeeltelijk bij dezelfde bewoners werden verricht. Getracht is dit potentiële nadeel te ondervangen door de diverse metingen door personen van verschillende instanties te laten uitvoeren: voor- en nameting door enquêtrices van het NIPO, de tussenmetingen door een onderzoeker van de R.U.Leiden, en de verbruiksmetingen door een meteropnemer van het gemeentelijk energiebedrijf.

2.3 Steekproeven en benaderingsprocedure

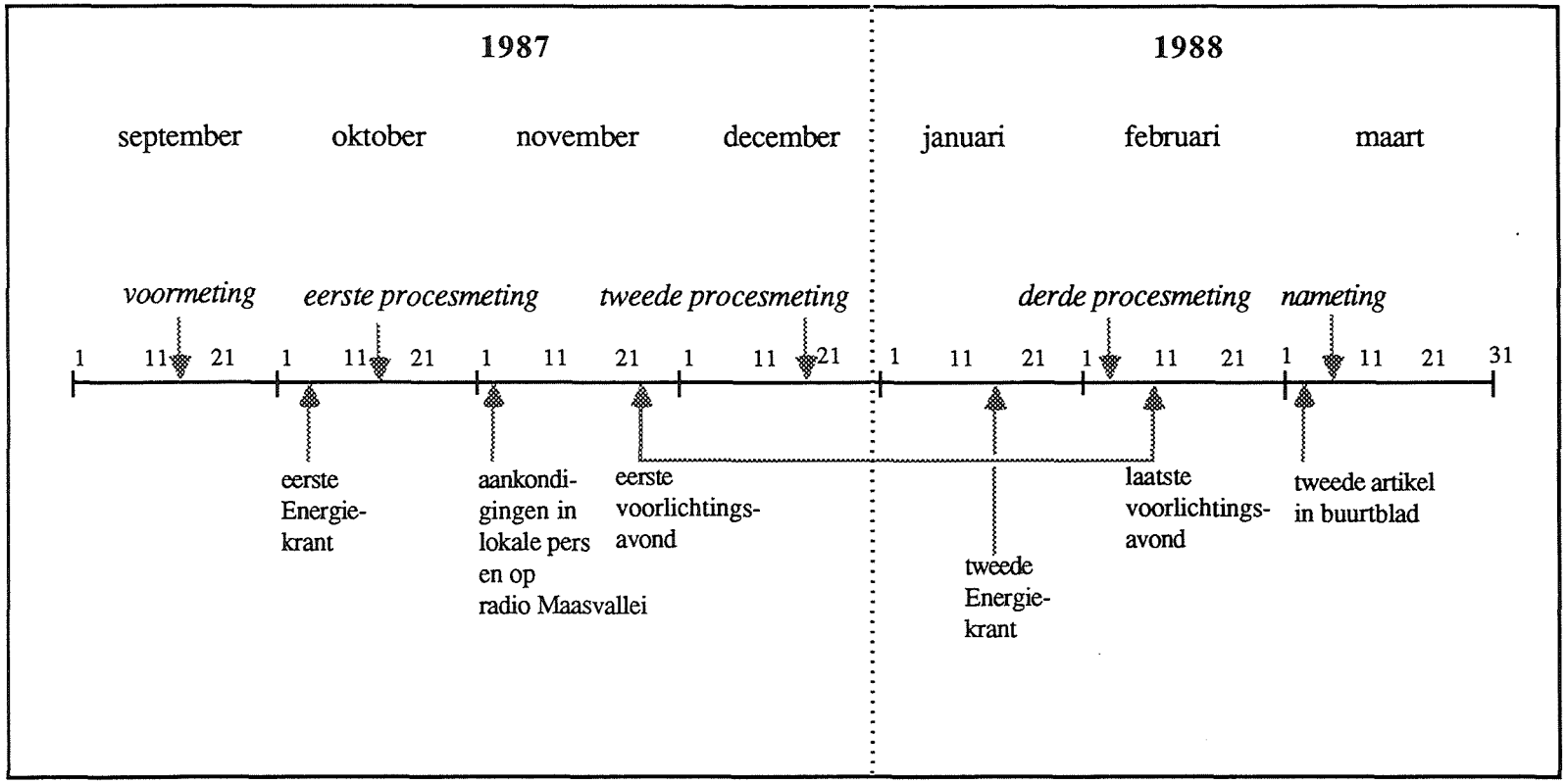
De voormeting is in de tweede helft van september 1987 gehouden onder een representatieve steekproef van 158 bewoners uit de experimentele buurt en 61 uit de controle buurt. In principe waren hiertoe alle beschikbare adressen van de experimentele buurt, en de helft van de beschikbare adressen van de controle buurt geselecteerd. In de experimentele buurt bedroeg het respons-percentage 61%, in de controle buurt 65%. De non-response werd in de controle buurt vooral veroorzaakt door 3x niet thuis treffen (19%), in de experimentele buurt vooral door weigeringen (22%), gedeeltelijk omdat men nog te druk was met de verhuizing naar de gereno-

veerde woning. De vragenlijst moest worden afgenomen bij degene in het huishouden die het meeste met de verwarming omging.
De respondenten van de voormeting zijn alle opnieuw benaderd voor deelname aan de nameting, waartoe in de experimentele buurt 134 respondenten bereid bleken en in de controle buurt 55 (een respons van respectievelijk 85% en 90%). De nameting vond plaats in de eerste helft van maart 1988 (zie figuur 2.2).

Beide metingen vonden plaats in de vorm van gestructureerde mondelinge vraaggesprekken, die elk ongeveer een half uur duurden. Om herhaalde deelname te bevorderen, is de respondenten aan het einde van de voormeting een kleine attentie aangeboden. Hen is echter niet verteld dat ze opnieuw zouden worden benaderd voor een nameting, aangezien dit mogelijk tot vertekening van de onderzoeksresultaten zou kunnen leiden.
De tussenmetingen zijn -alleen in de experimentele buurt- gehouden onder een aselecte, roterende steekproef van telkens 50 respondenten van de voormeting. Dit hield in dat voor de tweede procesmeting de helft (25) van de voor de eerste tussenmeting ondervraagde bewoners opnieuw werd benaderd voor een vraaggesprek, aangevuld met 25 "nieuwe" voormeting-respondenten. De laatste groep van 25 "nieuwe" bewoners werd vervolgens voor een tweede keer benaderd voor de derde tussenmeting, aangevuld met een volgende groep nog niet eerder voor een tussenmeting benaderde respondenten uit het voormetingsbestand. In totaal zijn 100 van de 158 respondenten die aan de voormeting hebben deelgenomen benaderd voor een tussenmeting, waarvan de helft tweemaal. De eerste tussenmeting werd gehouden vlak nadat de eerste Energiekrant was verschenen (waarin het voorlichtingsproject werd aangekondigd). De tweede en derde tussenmetingen vonden respectievelijk plaats aan het begin van de voorlichtingsavonden en op het moment dat iets meer dan de helft van de avonden waren georganiseerd (zie figuur 2.2). De tussenmetingen zijn uitgevoerd in de vorm van korte telefonische enquêtes, die elk circa 15 minuten duurden.

Tot slot zijn gedurende de periode november 1987 tot en met april 1988 maandelijkse gas- en elektriciteitsverbruikscijfers verzameld bij circa de helft van de voormeting-respondenten van zowel de experimentele als de controle buurt, dat wil zeggen bij 75 bewoners van Blauwdorp en 30 bewoners van Oostermaas. Vooraf is aan deze bewoners hiervoor schriftelijk om medewerking verzocht.

Figuur 2.2: Overzicht van project-activiteiten en meetmomenten



HOOFDSTUK 3: OPERATIONALISATIES

3.1 Voormeting

De voormeting diende als basismeting waartegen veranderingen in gedrag, kennis, meningen en veronderstellingen die gedurende het voorlichtingsprogramma zijn opgetreden, konden worden afgezet. Op die manier kon inzicht worden verkregen in de effecten van de voorlichting. Daarnaast diende de voormeting om overeenkomsten en verschillen met de controle buurt te bepalen en ter meting van enkele achtergrondsvariabelen die van invloed kunnen zijn op het voorlichtingsproces.

Als meetinstrument is gekozen voor een gestructureerde vragenlijst, die mondeling is afgenomen door interviewers van het NIPO bij de respondenten thuis.
Hieronder zullen eerst de operationalisaties worden besproken van de onderdelen waarop het voorlichtingsprogramma was gericht, dat wil zeggen kennis van ventilatie, de bediening van de verwarming, meningen en opvattingen over energiebesparend gedrag, stook- en ventilatiegedrag en gedragsintenties. Daarna volgen de operationalisaties van de in het onderzoeksmodel geïdentificeerde demografische, psychologische en sociale factoren die de effectiviteit van het voorlichtingsprogramma en het informatie diffusie proces kunnen beïnvloeden. Bij de beschrijving is zoveel mogelijk de letterlijke formulering van de vragen aangehouden.

Kennis van ventilatie en bediening van de verwarming
Met betrekking tot efficiënte woningisolatie zijn enkele doel-items geformuleerd, kennisaspecten die men moet weten om effectief en efficiënt de woning te kunnen ventileren en waaraan in diverse voorlichtingsactiviteiten aandacht werd besteed. Deze aspecten zijn de respondenten voorgelegd in de vorm van beweringen, waarbij men diende aan te geven of ze "waar" of "niet waar" waren, of "weet niet". De kennisaspecten waren:

Een half uur luchten is voldoende om de lucht in een kamer te verversen (waar);
De hele dag een klein raam op een kier open laten staan is een energiezuiniger manier van ventileren dan het kort openzetten van een groot raam (niet waar);
Met het oog op het voorkomen van vochtproblemen kan een woning het best geventileerd worden door iets tegen elkaar open te zetten (waar);
Als het buiten regent kun je maar beter niet ventileren, want het huis wordt dan alleen maar vochtiger (niet waar);
Het kost meer energie om een vochtige woning warm te krijgen dan een droge woning (waar).

De voorlichting, en met name de voorlichtingsbijeenkomsten, had onder meer tot doel bewoners diverse vaardigheden te leren die nodig zijn voor een juiste bediening van de

verwarming. Deze vaardigheden konden om praktische redenen evenwel niet rechtstreeks worden gemeten in een vraaggesprek. In plaats daarvan is gevraagd in hoeverre respondenten het gevoel hadden voldoende te kunnen omgaan met, of af te weten van, diverse doel-vaardigheden: hoe de temperatuur van het ketelwater ingesteld moet worden, wanneer en hoe ontlucht moet worden, hoe het gasverbruik van de verwarming bijgehouden kan worden, hoe het zuinigst met de verwarming omgegaan kan worden, en wat de optimale relatie tussen buitentemperatuur en ketelwatertemperatuur is. Antwoordcategorieën waren: weet ik "alles", "voldoende", "onvoldoende" of "(vrijwel) niets van" en "weet niet, geen mening".

Beliefs en attitudes omtrent energiebesparend gedrag

Met betrekking tot het meten van meningen en opvattingen omtrent energiebesparend gedrag is uitgegaan van de veronderstelling dat evaluatieve totaal-oordelen (attitudes) voorspeld kunnen worden uit oordelen van de respondent over de mate waarin bepaalde gevolgen zullen optreden als gevolg van het uitvoeren van energiebesparende gedragsmaatregelen (zie bijvoorbeeld Fishbein & Ajzen, 1975). Onderzoek naar determinanten van energiebesparend gedrag heeft aangetoond dat ten eerste energiebesparende gedragingen onderling weinig samenhingen, en ten tweede dat attitudes omtrent energiebesparende gedragingen voor een belangrijk deel bepaald worden door de verwachte financiële consequenties en de gepercipieerde hinder van deze maatregelen (vooral in termen van verlies van wooncomfort) (zie o.a. Ritsema, Midden & Van der Heyden, 1982).

Om deze reden zijn in de voormeting de attitudes gemeten ten aanzien van acht afzonderlijke energiebesparende gedragsmaatregelen, en zijn, om de vragenlijst niet al te lang te maken, niet meer dan de zojuist genoemde belangrijkste twee beliefs daaromtrent gemeten: verwachte financiële gevolgen en verwachte hinder.

De acht gedragsmaatregelen waren:

Eén graad lager stoken in de woonkamer;
's Avonds de gordijnen in de huiskamer sluiten;
In kamers waar niemand aanwezig is de verwarming uitlaten;
's Nachts de slaapkamers niet verwarmen;
Verwarming 's nachts in de huiskamer laag zetten;
Verwarming laag indien een paar uur niemand thuis is;
Verwarming één uur voor het naar bed gaan laag;
Deur van de woonkamer gesloten houden.

Van elke maatregel is eerst gevraagd in hoeverre de respondent verwachtte dat uitvoering ervan tot financiële besparingen zou leiden (met antwoordcategorieën "bespaart veel", "bespaart matig", "bespaart weinig tot niets" en "weet niet"). Respondenten kregen hierbij eerst alle acht maatregelen te zien, en vervolgens een kaart met daarop de antwoordcategorieën (behalve "weet niet"), waarna de enquêtrice de

maatregelen stuk voor stuk oplas. Daarna kwam de vraag of men via dezelfde procedure kon aangeven in hoeverre men uitvoering van elk van de acht maatregelen hinderlijk zou vinden (met antwoordcategorieën "zeer hinderlijk", "matig hinderlijk", "niet hinderlijk" en "weet niet"). Vervolgens zijn de attitudes ten aanzien van elk van de acht maatregelen gemeten: omdat slechts naar twee gevolgen (beliefs) is geïnformeerd, die respectievelijk als voordeel en als nadeel van energiebesparend gedrag kunnen worden beschouwd, is de attitude gemeten door expliciet van elke maatregel te vragen "in hoeverre men de besparingen vindt opwegen tegen de inspanning die men ervoor denkt te moeten leveren". Antwoordcategorieën waren hier: "besparing is de moeite van de inspanning: zeer waard / matig waard / niet waard" en "weet niet".

Huidig stook- en ventilatiegedrag

Van dezelfde acht gedragingen waarvan beliefs en attitudes zijn gemeten, is ook gevraagd hoe men zich momenteel gedraagt op dat gebied:

Hoe warm stookt men de woonkamer overdag bij aan- en afwezigheid, 's avonds en 's nachts? (in ^{o}C).
Bij opgave van verschillende temperaturen overdag en 's nachts, respectievelijk bij aan- en afwezigheid:
  Hoe lang voor het naar bed gaan wordt de verwarming lager gezet ? (0 minuten tot ≥1 uur)
  Bij hoeveel tijd afwezigheid ligt de grens dat de verwarming laag gezet wordt? (1 uur tot ≥2 dagen)
Welke vertrekken verwarmt men: keuken, gang, eigen slaapkamer, overige kamers? (nooit - permanent)
Hoe vaak sluit men 's avonds de gordijnen van de woonkamer (altijd - nooit)?
Hoe vaak staat de deur tussen woonkamer en gang open (altijd - nooit)?

Daarnaast is gemeten hoe lang men afgelopen winter de diverse vertrekken in de woning luchtte (te beantwoorden op een vijf-puntsschaal met als uitersten "niet" en de "hele dag"), en in hoeverre men hierin verandering heeft gebracht na de verhuizing naar de gerenoveerde woning (vaker/minder vaak, groter/kleiner raam). Tenslotte is gevraagd naar de hoogte van de voorschotnota als indicatie van het energieverbruik en hoe lang men reeds stookervaring had in de gerenoveerde woning (in maanden).

Gedragsintenties

Gedragsintenties zijn gevraagd ten aanzien van drie onderwerpen: energiebesparend gedrag, bijhouden van de energiemeters, en deelname aan een eventueel in de buurt te houden voorlichtingsavond.

Met betrekking tot energiebesparend gedrag is gemeten in hoeverre men van plan was de acht reeds genoemde energiebesparende gedragingen in de toekomst meer of minder te gaan uitvoeren dan men het vorige stookseizoen had gedaan, dan wel deze op het oude niveau te handhaven. Antwoordcategorieën waren: "ga ik meer doen", "blijf ik hetzelfde doen als nu" en "ga ik minder doen" en "weet niet" c.q. "kan niet". Daarnaast is gevraagd of men van plan was komende winter keuken, slaapkamer, gang en badkamer te verwarmen (te beantwoorden met "ja", "nee" of "weet niet").

De beide andere intenties zijn gemeten door te vragen of men ervoor zou voelen gedurende de winter enige tijd de stand van de energiemeters bij te houden, en in hoeverre men een voorlichtingsavond over energiebesparing, ventilatie en omgang met de verwarming dacht te gaan bezoeken wanneer deze in de buurt zou worden georganiseerd (beide met antwoordcategorieën variërend van (1) "zeker wel" tot (5) "zeker niet").

Psychologische factoren

1. Betrokkenheid:

Veel onderzoek heeft aangetoond dat betrokkenheid bij het onderwerp waarover voorlichting wordt gegeven een belangrijke voorspeller is voor het effect van de voorlichtingsboodschap (zie o.m. McGuire, 1985, Petty & Cacioppo, 1986): vaak worden via voorlichting vooral mensen bereikt die vanuit zichzelf reeds in het onderwerp geïnteresseerd zijn. Interessant is nu, na te gaan in hoeverre buurtgerichte voorlichting erin kan slagen via het sociale netwerk ook de minder betrokken mensen te bereiken.

Betrokkenheid bij de voorlichtingsonderwerpen is op twee tegengestelde manieren gemeten. Allereerst is voor elk van de drie onderwerpen waarover voorlichting gegeven zou worden, gevraagd in hoeverre men het jammer zou vinden als één van die onderwerpen zou komen te vervallen in de voorlichting. Vervolgens is gevraagd in hoeverre men behoefte had aan meer informatie over elk van de drie onderwerpen. Antwoorden kon men geven op een vier-puntsschaal, lopend van (1) "erg jammer / veel behoefte" tot (4) "niet (of nauwelijks) jammer / behoefte", en "geen mening".

2. Behoefte aan comfort:

Tot nu toe is betrekkelijk weinig onderzoek gedaan naar de relatie energiebesparend gedrag en behoefte aan comfort. Weliswaar zijn er vele onderzoekingen verricht naar de relatie tussen warmte en comfort, doch deze betreffen vrijwel alle de technische en fysiologische aspecten van deze relatie (zie bijv. Fanger, 1970, geciteerd in Midden & Bais, 1987). In deze traditie wordt verondersteld dat mensen streven naar optimaal comfort, waarbij de temperatuur die als meest comfortabel wordt ervaren ondermeer afhankelijk is van luchtvochtigheid, luchtstromen en mate van activiteit, en dat het comfort aan weerskanten van het optimum (dus zowel naar boven als naar beneden) symmetrisch afneemt. Meerdere onderzoekers (zie Midden & Bais, 1987) hebben er echter op gewezen dat comfort sneller afneemt bij temperatuursdalingen dan bij temperatuursstijgingen. Midden & Bais concluderen op basis hiervan dat het streven naar comfort waarschijnlijk moet worden opgevat als het vermijden van kou, wat eem grote rol kan spelen bij het al of niet overgaan tot energiebesparend gedrag.

In dit onderzoek is de behoefte aan comfort gemeten door voor elk vertrek in de woning te vragen of men die de komende winter verwarmd zou willen hebben, afgezien van de kosten (te beantwoorden met "ja" of "nee"). Dit vormde een eerste indicatie van comfortbehoefte. Daarnaast is gevraagd in hoeverre men afgelopen stookseizoen het ergens in huis te warm of te koud vond (met antwoordmogelijkheden lopend van (1) "zelden of nooit" tot (4) "vaak"), en zo ja, waar. Koppeling van deze gegevens aan het huidige stookgedrag vormde een tweede indicatie van de behoefte aan comfort.

Sociale factoren[1]

Om de invloed van het sociale netwerk op het voorlichtingsproces te kunnen onderzoeken, zijn zeven sociale indicatoren gemeten (alleen in de experimentele buurt), die uit eerder onderzoek naar voren zijn gekomen als belangrijke factoren (zie Weenig, Midden & Schmidt, 1986):

a) interactie met buurtgenoten: met hoeveel personen in de buurt heeft men regelmatig contact, en in hoeverre bevinden zich daaronder familieleden, (oud)collega's, clubgenoten en/of goede vrienden (= hechte contacten); dit is gevraagd voor naaste buren, overige mensen uit de straat, en mensen uit andere straten in de buurt; "regelmatig contact" was daarbij voor de respondenten gedefinieerd als "meer dan alleen gedag zeggen"; meerdere personen op één adres moesten als één gerekend worden;
b) sociale verbondenheid met buurtgenoten: in hoeverre heeft men het idee dat het leven van buurtgenoten langs hen heen gaat, voelt men zich solidair met buurtgenoten, voelt men zich betrokken bij wat er in de buurt gebeurt, en trekt men zich het lot aan van buurtgenoten; ter beantwoording werd een vijf-puntsschaal aangeboden, lopend van (1) "ja, zeer" tot (5) "nee, totaal niet";
c) identificatie met de buurt: hoe lang woont men in de buurt en in hoeverre voelt men zich gehecht aan de buurt (van (1) "helemaal niet" tot (5) "sterk").
d) externe of interne gerichtheid: in hoeverre leest men een landelijk dagblad (=externe oriëntatie), een regionaal dagblad, huis-aan-huis bladen en het buurtblad van de renovatie-stuurgroep (als steeds toenemende mate van interne oriëntatie), met antwoordmogelijkheden (1) "vrijwel altijd", (2) "af en toe", en (3) "vrijwel nooit".
e) ervaren normatieve invloed van buurtgenoten: in hoeverre ervaart de respondent een vervelende druk van buurtgenoten, en in hoeverre zou hij/zij het vervelend vinden indien buurtgenoten zijn/haar gedrag zouden afkeuren (antwoordmogelijkheden van (1) "ja,zeer" tot (5) "nee, totaal niet");

[1]Zie voor dit gedeelte van de vragenlijst bijlage 1.

f) advies van buurtgenoten: in hoeverre vraagt men wel eens advies aan buurtgenoten (zelfde antwoordmogelijkheden als onder e.);
g) energiebesparing als gespreksonderwerp binnen buurt en gezin: in hoeverre spreekt men wel eens over energiebesparing met buurtgenoten, partner, en thuiswonende kinderen ((1)" vaak" tot (4) "nooit").

Demografische kenmerken
De volgende demografische kenmerken zijn gevraagd: opleiding (zowel van respondent als van diens eventuele partner), leeftijd, geslacht, netto gezinsinkomen, aantal en leeftijd van thuiswonende kinderen, positie op de arbeidsmarkt, en woonduur in de gerenoveerde woning.

3.2 Nameting

De nameting had als doel vast te stellen in hoeverre het voorlichtingsprogramma effect heeft gehad, dat wil zeggen heeft geleid tot veranderingen in gedrag, kennis, meningen en veronderstellingen. Een tweede doel van de nameting was het verkrijgen van inzicht in het voorlichtingsproces en in factoren die daarop van invloed kunnen zijn geweest.

Evenals voor de voormeting is als meetinstrument gekozen voor een gestructureerde vragenlijst, die mondeling is afgenomen door interviewers van het NIPO bij dezelfde respondenten als die aan de voormeting hadden deelgenomen.

Om opgetreden veranderingen gedurende het voorlichtingsprogramma zo zuiver mogelijk te kunnen meten, zijn de vragen over kennis van verwarming en ventilatie, beliefs en attitudes over energiebesparend gedrag, stook- en ventilatiegedrag, en gedragsintenties in de nameting opnieuw voorgelegd aan de respondenten (in controle en experimentele buurt).
Nu is met name van zelfrapportages bekend, dat respondenten onder invloed van een "behandeling" vaak tot inzicht komen dat ze eigenlijk veel meer of juist minder afweten van (of doen aan) een bepaald onderwerp dan ze aanvankelijk (tijdens een voormeting) dachten. Bijvoorbeeld, een bewoner die deelneemt aan het voorlichtingsprogramma kan tijdens de voormeting van mening zijn dat hij voldoende weet van de bediening van de cv. Als gevolg van de voorlichting komt hij evenwel tot het inzicht dat hij achteraf beschouwd eigenlijk volstrekt onvoldoende daarvan afwist tijdens de voormeting, maar ondertussen veel van de voorlichting heeft geleerd en er daardoor nu wèl voldoende van weet. In dat geval kan vergelijking van de voormeting met de nameting een

vertekend beeld opleveren van wat men geleerd heeft: in beide gevallen antwoordt de respondent immers met "voldoende", op basis waarvan men tot "geen verandering" zou concluderen, terwijl de respondent wèl wat geleerd heeft. Dit verschijnsel wordt ook wel aangeduid met de term "response-shift" (zie o.a. Howard & Dailey, 1979; Hoogstraten, Meijer & Sprangers, 1985, 1986). Om die reden zijn na beantwoording van de desbetreffende vragen in de nameting dezelfde vragen nogmaals (dus in totaal voor de derde keer) gesteld, ditmaal echter met het verzoek ze te beantwoorden voor de situatie tijdens de voormeting, uitgaande van de daarvoor gegeven antwoorden tijdens de nameting (zogenaamde "retrospectieve voormeting")[2]. Deze retrospectieve vragen zijn gesteld met betrekking tot het huidige stookgedrag en de kennis die men meende te bezitten over de bediening van de verwarming.

Voor het tweede doel van de nameting -inzicht in factoren die het voorlichtingsproces hebben beïnvloed- zijn voor elke onderscheiden fase van het voorlichtingsmodel (zie 2.1) een aantal vragen gesteld (alleen in de experimentele buurt)[3]:

1. Bekendheid van en aandacht voor het voorlichtingsprogramma: weet men van het bestaan van het programma af, en zo ja, wat heeft men ervan gemerkt? Dit laatste is gemeten door de respondent zelf zoveel mogelijk antwoorden te laten bedenken op de vraag: "Wat heeft u ervan gemerkt?" (de zgn. "spontane antwoorden"), waarbij de mogelijke antwoorden die men daarop kon geven waren voorgecodeerd om invulling door de enquêtrice te vergemakkelijken. Daarnaast is van de belangrijkste voorlichtingsactiviteiten expliciet gevraagd of men ervan op de hoogte was geweest (de zgn. "na hulp antwoorden").
2. Deelname aan de voorlichting:
   - Energiekranten: kan men zich deze herinneren, en in hoeverre heeft men ze gelezen (variërend van (1) "allebei helemaal" tot (5) "allebei niet of nauwelijks");
   - Voorlichtingsbijeenkomst: wist men ervan af, is men naar zo'n bijeenkomst geweest, en zo ja: wat vond men van de daar gegeven informatie (helder en duidelijk? nuttig? iets gemist? iets nieuws gehoord?, en zo nee, waarom niet, en heeft men achteraf spijt niet aanwezig te zijn geweest?);
   - Informatiemap: in hoeverre heeft men die gelezen? ("ja, helemaal" (1) tot (4) "nee, niet") en zo ja, welke informatie (bediening cv, vocht en ventilatie, besparingstips) en stond daar nog iets nieuws in? (ja/nee);

---

[2]Een voorbeeld van een dergelijke retreospectieve vraag luidt als volgt: "Als u uw kennis van de bediening van uw cv **nu** vergelijkt met zoals u die had toen u **eind september** aan onze enquête meedeed, hoeveel wist u er toen van in vergelijking met nu. U zei net dat u nu ..... daarvan weet. Hoe was dat in september, hiermee vergeleken?

[3]Dit gedeelte van de vragenlijst is opgenomen in bijlage 1.

- Huisbezoek: is een van de voorlichters bij respondent langsgeweest om naar de verwarming te kijken? (ja/nee);

3. Acceptatie: vond men de voorlichters deskundig en had men vertrouwen in hen (beide met antwoordcategorieën variërend van (1) "ja, zeer" tot (5) "nee, niet"), en kende men voor het programma al een of meer leden?

3.3 Tussenmetingen

Om het informatie diffusie proces zo goed mogelijk te bestuderen, en met zo min mogelijk vertekening als gevolg van geheugenfouten, is gedurende het voorlichtingsprogramma driemaal telefonisch een korte vragenlijst afgenomen bij een roterende steekproef (zie 2.3): eenmaal na de eerste aankondigingen in de lokale media, en tweemaal tijdens de periode dat de voorlichtingsbijeenkomsten werden georganiseerd. In deze tussentijdse metingen werd geïnformeerd of de respondent inmiddels afwist van het voorlichtingsprogramma, en zo ja, wat men ervan had gemerkt, en aan welke activiteiten men had deelgenomen (dat wil zeggen de Energiekranten gelezen, of naar een voorlichtingsbijeenkomst geweest) en wat men daarvan vond. Daarnaast werd het verloop in vertrouwen in en betrokkenheid van bewoners bij het voorlichtingsprogramma gevolgd (respondenten konden dit aangeven door middel van een schoolcijfer, met (1) als erg weinig en (10) als erg veel), en werden de effecten van het programma op intenties tot energiebesparend gedrag gemeten.

3.4 Verbruiksmetingen

Naast de hiervoor beschreven metingen zijn van een representatieve steekproef van bewoners in de experimentele en controle buurt gas- en elektriciteitsverbruiksgegevens verzameld. Dit gebeurde aan het eind van iedere maand door een meteropnemer van de gemeente Maastricht gedurende de periode november 1987 t/m april 1988. Uit de "ruwe" maandelijkse gasverbruikscijfers is eerst het zogenaamde "stookgasverbruik" (het verbruik ten behoeve van de verwarming van de woning) berekend door per maand 10 m3 af te trekken van het totale gasverbruik, dat is hetgeen per maand naar schatting nodig is voor koken en warm water (bron: VEGIN). Dit stookgasverbruik is vervolgens gecorrigeerd voor het aantal graaddagen[4], waardoor het verbruik voor de verschillende periodes vergelijkbaar werd.

[4]Bij dit concept wordt ervan utgegaan dat bij een buitentemperatuur van 18°C niet gestookt behoeft te worden. Iedere graad Celcius per etmaal beneden die grens noemt men een "graaddag". Per etmaal wordt

3.5 Organisatie analyse

Tenslotte is het voorlichtingsprogramma vanuit "top down" perspectief geanalyseerd. Doel hiervan was, na te gaan in hoeverre projectstructuren van invloed zijn geweest op de organisatie en effecten van het programma.
Allereerst zijn de voorbereidende activiteiten om tot een functionerende projectgroep van buurtvoorlichters te komen, beschreven en geëvalueerd. Daarbij is aandacht besteed aan de volgende aspecten:

- netwerkontwikkeling: hoe verliep het proces van innesteling in het sociale netwerk van de buurt?
- keuze van voorlichtingsonderwerp(en): hoe is dit tot stand gekomen en in hoeverre sloot de gemaakte keuze inderdaad aan bij onder de doelgroep levende behoeften?
- werving van buurtvrijwilligers voor de projectgroep: aan welke criteria moesten te benaderen bewoners voldoen, langs welke kanalen heeft men bewoners benaderd, waarop heeft men bewoners aangesproken?
- opleiding van buurtvrijwilligers tot buurtvoorlichters: uit welke elementen bestond de opleiding, welk materiaal heeft men hiervoor gebruikt, door wie werd de opleiding verzorgd, hoeveel tijd nam deze in beslag?

De analyse richt zich vervolgens op het interne en externe functioneren van de project-groep. Het intern functioneren betreft aspecten als:

- homogeniteit van doelstellingen: worden doelstellingen gedeeld door beide "partijen" in de projectgroep (dat wil zeggen de twee professionelen en de vijf buurtvrijwilligers);
- participatie van partijen: verschillen beide partijen in inbreng en motivatie;
- groepssfeer: hoe gaat men met elkaar om: formeel of informeel, open en vertrouwelijk of wantrouwend en gesloten; hoe worden conflicten opgelost;
- besluitvorming: hoe vindt deze plaats, neemt iedereen eraan deel, is er sprake van blokvorming; worden besluiten uitgevoerd;
- expertise: beschikt de groep (zelf intern, dan wel extern op verzoek) over voldoende expertise om het programma goed uit te voeren.

Het externe functioneren van de projectgroep is geanalyseerd aan de hand van een conceptueel kader zoals ontwikkeld en gebruikt is in een multinationale studie van

---

het aantal graaddagen berekend door de gemiddelde etmaaltemperatuur af te trekken van 18°C. Correctie van gasverbruikgegevens vindt plaats door het aantal verbruikte kubieke meters gas te delen door het totaal aantal graaddagen van de periode waarover het verbruik berekend wordt.

lokale energiebesparingsprogramma's (zie Gaskell & Joerges, 1985), welke de volgende aspecten omvat:

- externe contacten: hoe ziet het netwerk van (formele) contacten eruit: in hoeverre onderhoudt men contacten in "verticale" richting, bijvoorbeeld met hogere overheden, en in "horizontale" richting, zoals met gemeentelijke instanties, nutsbedrijf, welzijns- en opbouwwerk, buurtorganisaties en individuele bewoners;
- flexibiliteit: in hoeverre bezit de projectgroep voldoende mogelijkheden om naar eigen inzicht keuzes te maken omtrent doelstellingen, doelgroepbepaling, besteding van financiën, planning, samenwerkingsverbanden;
- omvang: wat is de reikwijdte van het programma en welke implicaties heeft dit voor diversiteit en complexiteit van doelen en strategieën.

De analyse is gebaseerd op verslagen van de twee "professionele" leden van de projectgroep (=Consumentenwerk) van vergaderingen, excursies, het verloop van de voorlichtingsavonden, en van hun activiteiten op het gebied van "netwerkontwikkeling" (het leggen en onderhouden van contacten met landelijke, provinciale en op gemeentelijk en buurtniveau opererende personen en instanties). Voorts is voor de analyse gebruik gemaakt van artikelen in de lokale pers en van observatiegegevens.

Tenslotte is ten behoeve van de organisatie analyse de opleiding van de "vrijwilligers" tot buurtvoorlichters schriftelijk en mondeling geëvalueerd. Doel hiervan was na te gaan, enerzijds of de cursisten over voldoende feitenkennis beschikten om voorlichting in de buurt te kunnen geven, en anderzijds of zij in staat waren deze informatie over te brengen op anderen. In het schriftelijke gedeelte moest men een drietal eenvoudige gas- en elektriciteitverbruiksberekeningen maken, en tien multiple-choice vragen beantwoorden over enkele kennisfeiten die in overleg met de professionele project-groepleden waren geselecteerd uit het cursusmateriaal. Het mondelinge gedeelte bestond uit een individueel deel, waarin de diverse cursisten afzonderlijk een aspect van de verwarming dienden uit te leggen aan de andere cursisten, en een collectief deel, waarin men gezamenlijk tot een voorlichtingsaanpak moest besluiten in enkele hypothetische situaties. De evaluatie nam een volle middag in beslag.

HOOFDSTUK 4: RESULTATEN VOORMETING

In dit hoofdstuk zullen alleen enkele resultaten voor de experimentele buurt (Blauwdorp) worden besproken. In paragraaf 4.6 zal worden ingegaan op de vraag in hoeverre de experimentele buurt verschilt van de controle buurt.

4.1 Stook- en ventilatiegedrag

Stookervaring met cv in de gerenoveerde woning

Van de ondervraagden[1] had 71% op het moment dat de voormeting werd gehouden stookervaring in de gerenoveerde woning, waarvan driekwart een hele winter (vanaf oktober/november 1986). 8% heeft niet voor een cv gekozen in de gerenoveerde woning, iets dat overigens nog niet lang tot de keuzemogelijkheden behoorde. Van degenen die wèl cv hebben gekozen, was circa een kwart ten onrechte van mening dat het hierbij geen combi-ketel betrof.

Verwarming woonkamer

Tabel 4.1 geeft een overzicht van de opgegeven temperatuur tot waar de woonkamer vorig stookseizoen overdag werd verwarmd.

Tabel 4.1: Verwarming woonkamer (voormeting)

	temperatuur in °C							
	≤16	17	18	19	20	21	22	≥23
overdag	1%	1%	8%	5%	35%	20%	18%	6%
idem, niemand aanwezig	46%	8%	13%	4%	13%	6%	1%	0%
's avonds	4%	1%	7%	4%	33%	20%	20%	6%
's nachts	75%	4%	4%	1%	5%	1%	0%	0%

Ruim eenderde van de ondervraagden zei bij aanwezigheid overdag de woonkamer tot 20 graden te verwarmen. Eenvijfde zei tot 21 graden te verwarmen en maar liefst een kwart tot 22 graden of meer. Daartegenover stond slechts 15% die de woonkamer

[1] De vragenlijst is in elk huishouden afgenomen bij degene die het meeste met de verwarming omging. Bij 44% was dit een man, bij 56% een vrouw.

overdag tot minder dan 20 graden verwarmde.
Hoewel iedereen aangaf de verwarming overdag bij àfwezigheid lager te zetten, lijkt geconcludeerd te moeten worden dat dit slechts door iets minder dan de helft *substantieel* werd gedaan (dat wil zeggen beneden de 16 graden). Voor 20% hield dit "laag zetten van de verwarming" zelfs een temperatuur van 20 graden of hoger in!
Met betrekking tot de *grens* bij hoeveel tijd afwezigheid men de verwarming laag zette, gaf een tweederde meerderheid aan deze grens bij een halve dag of minder te leggen, vrij snel dus. Daarnaast viel echter op dat 25% niet (meer) kon aangeven bij hoeveel tijd afwezigheid men de verwarming laag zette. Hiervan kan gezegd worden dat ze het waarschijnlijk niet erg bewust hebben gedaan (en daarmee waarschijnlijk ook niet zo consequent).
De temperatuur die men 's avonds meestal instelde was vrijwel dezelfde als die men aangaf overdag bij aanwezigheid in te stellen. Men verwarmde 's avonds dus niet of nauwelijks hoger dan overdag.
In tegenstelling tot overdag bij afwezigheid, zette men 's nachts in ruime meerderheid wèl de temperatuur substantieel lager (76% 16 graden of lager). 15% hield de temperatuur op 17 graden of hoger.
Iets minder dan de helft (45%) zette de verwarming pas vlak voor het naar bed gaan laag. Circa 20% deed dit meer dan drie kwartier van tevoren.
Concluderend kan gesteld worden dat er vrij veel ruimte aanwezig leek voor energiebesparende gedragsmaatregelen. Met name het actiever omgaan met de verwarmingsinstelling ('s avonds ruim voor het naar bed gaan, en overdag bij kortdurende afwezigheid) leek de nodige besparingen te kunnen opleveren.

Verwarming overige vertrekken: daadwerkelijk, gewenst en gepland
Tabel 4.2 geeft per vertrek aan hoeveel respondenten aangaven deze (vrijwel) permanent of regelmatig te verwarmen en wat hun toekomstplannen daaromtrent waren.
De keuken werd door iets minder dan de helft van de respondenten permanent verwarmd en door een kwart regelmatig, ook wanneer er niemand in aanwezig is.
Van de ondervraagden gaf 87% op de vraag over plannen ten aanzien van het verwarmen van de keuken aan deze de komende winter te zullen gaan of blijven verwarmen.
Ook de badkamer werd door bijna de helft tenminste regelmatig verwarmd terwijl er niemand is. Evenals bij de keuken gaf bijna 90% aan dit vertrek de eerstvolgende winter te willen gaan of blijven verwarmen. Hoewel de behoefte aan verwarming niet sterk verschilde van die voor de keuken, leek men in de badkamer toch wat minder energie te verspillen dan in de keuken. Een verklaring hiervoor kan zijn dat de

badkamer overdag meestal minder frequent gebruikt wordt dan de keuken (met name langere periodes achter elkaar niet), zodat het ook zinvoller wordt geacht de verwarming uit te zetten wanneer men er niet is.

Tabel 4.2: Verwarming vertrekken in huis (voormeting)

	(vrijwel) permanent	regelmatig, ook indien niemand aanwezig	is van plan vertrek komende winter te verwarmen
keuken	44%	25%	87%
badkamer	29%	18%	89%
gang	23%	10%	52%
slaapkamer respondent	10%	14%	34%
slaapkamer(s) kinderen	9%	13%	34%

Opmerkelijk is dat circa een kwart van de ondervraagden de gang permanent verwarmde, en daarnaast nog circa 10% regelmatig. Ruim 50% gaf aan de gang ook graag verwarmd te willen hebben en van plan te zijn dit komende winter te willen (of blijven) gaan doen. Op grond van deze cijfers kan geconcludeerd worden dat 15 - 25% al uit bezuiniging de verwarming op de gang (af en toe) uitlaat of wilde laten. De slaapkamers werden door zo'n 25% tenminste regelmatig verwarmd terwijl er niemand aanwezig is. Hier lijkt circa 10% van verwarming af te (willen) zien uit besparings-overwegingen: zo'n 45% wilde deze vertrekken graag verwarmd hebben en circa 34% was van plan dit de eerstvolgende winter ook daadwerkelijk te (blijven) doen. Wanneer mensen ertoe overgehaald zouden kunnen worden de slaapkamers pas even voor binnenkomst te verwarmen, kunnen waarschijnlijk aanzienlijke besparingen gereali-seerd worden.
Samenvattend leek het zinvol in de voorlichting te wijzen op de hogere kosten die cv meestal met zich meebrengt, zeker indien men denkt zoveel kamers denkt te gaan verwarmen. Een actiever thermostaatgebruik zou waarschijnlijk al veel besparing opleveren.

Energiebesparing
Ruim driekwart van de ondervraagden gaf aan in het vorig stookseizoen (vrijwel) altijd de gordijnen te hebben gesloten, en 11% zegt dit regelmatig te doen. Voor een

belangrijk deel deed men dit om inkijk tegen te gaan (door circa twee derde genoemd). Daarnaast speelde ook het energiebesparingsaspect een rol (door 40% genoemd). Een erg groot besparingspotentieel leek wat deze maatregel betreft dus niet aanwezig.
Aanzienlijk groter leek dit wat betreft het dichthouden van de deur tussen woonkamer en gang: bij 18% stond deze het vorig stookseizoen regelmatig of vrijwel altijd open.
Circa eenderde zei wel eens binnen het gezin (alleenstaanden met zichzelf) afgesproken te hebben om te proberen minder energie te verbruiken. Een meerderheid van hen was tevreden over de naleving ervan en vond dat de afspraken tenminste meestal wel worden nagekomen. Bij ongeveer een kwart gebeurde dit slechts af en toe of niet.
Ook over eventuele toekomstige afspraken is men optimistisch wat betreft de verwachte medewerking van de andere gezinsleden: slechts 5% verwachtte dat de partner tegen zal werken, 6% de kinderen.
Overigens leek het onderwerp "energiebesparing" als gespreksonderwerp niet zo hoog op de agenda te staan, zowel niet binnen het gezin, alsook niet in de buurt. Met de partner werd er het meeste over gepraat: 40% zei dit "wel eens" te doen, circa 20% (ook) wel met de kinderen, en circa 30% soms met mensen uit de buurt.

Intenties energiebesparend gedrag

Voor vrijwel alle voorgelegde energiebesparende gedragingen gold dat vrijwel niemand van plan was ze minder te gaan uitvoeren dan men voorgaande winter deed. Alleen een graad lager stoken zei 3% minder te zullen gaan doen. Voor alle andere gedragsmaatregelen gold dat 80% of meer dacht de maatregelen te zullen handhaven op het tot dan toe gehanteerde niveau. Ten aanzien van de meeste maatregelen was circa 10% van plan ze vaker te gaan uitvoeren dan voorheen. Uitzonderingen hierop vormden het 's avonds sluiten van de gordijnen en het 's nachts niet verwarmen van de slaapkamer(s), wat respectievelijk slechts 3% en 5% van plan was vaker te gaan doen, wat niet verwonderlijk is aangezien vrijwel iedereen deze maatregelen al uitvoerde.
Alle acht intenties te zamen zijn samengevoegd tot 1 intentiescore. De verdeling hiervan staat weergegeven in tabel 4.3.

Twintig procent had de intentie tenminste één maatregel vaker uit te voeren dan voorheen. Meer dan tweederde wilde alle maatregelen handhaven op het niveau dat hij/zij tot dan toe had gehanteerd.

Tabel 4.3: Gedragsintenties (totaalscores)

geen intenties t.a.v. 4 of meer maatregelen	7%
wil 1 - 2 maatregelen minder gaan doen	4%
wil alles handhaven op oude niveau	69%
wil 1 - 2 maatregelen vaker gaan doen	8%
wil 3 - 4 maatregelen vaker gaan doen	5%
wil 5 of meer maatregelen vaker gaan doen	7%

Vocht en ventilatie

Bijna 20% zei erg of nogal last te hebben van vocht in de woning, en daarnaast 10% een beetje. De last blijkt vooral in de vorm van vochtige muren te zijn (door 84% van degenen met vochtproblemen genoemd), wat bij een kwart van hen heeft geleid tot schimmelvorming.

Tabel 4.4: Ventilatie van vertrekken in huis (voormeting)

	niet	minder dan een kwartier
woonkamer	23%	6%
slaapkamer	3%	2%
keuken	14%	2%
badkamer	39%	5%

Met name de woonkamer, keuken en badkamer lijken vorige winter onvoldoende te zijn gelucht (zie tabel 4.4): bijna 30% luchtte de woonkamer niet of te kort, terwijl ruim 40% de badkamer, en 16% de keuken te kort luchtten, zeker gezien het feit dat men vooral de ventilatiesleuf open zette gedurende die tijd, en meestal geen groot raam (slechts 16%). Ook werd door een ruime meerderheid (60%) nooit iets tegen elkaar open gezet om te ventileren. De afzuigkap, bij ruim de helft van de ondervraagden aanwezig, werd door vrijwel iedereen alleen tijdens het koken aangezet. Daarnaast beschikte iets minder dan de helft over een ventilator in het raam of het afvoerkanaal, die men in meerderheid (63%) hooguit een paar uur per dag had aanstaan; 19% zei dag

en nacht een ventilator aan te hebben staan.
Op de vraag of men de gerenoveerde woning anders ventileert dan de oude woning gaf 37% bevestigend antwoord: ruim de helft van hen zei "meer" te ventileren, eenderde ventileerde de gerenoveerde woning via de ventilatiesleuf in plaats van voorheen via ramen; 13% zei minder te ventileren.
Al met al lijkt, zeker voor de 20% die zeggen last te hebben van vocht, voorlichting over ventilatie erg zinvol.

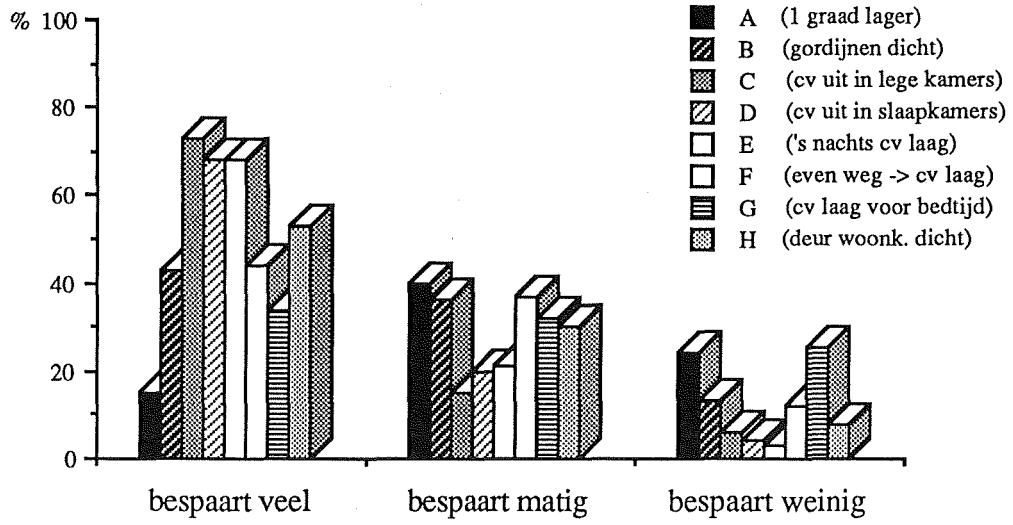
4.2 Meningen en opvattingen over energiebesparend gedrag.

Besparing op stookkosten
Figuur 4.1 laat de gemiddelde antwoordscores zien van verwachte besparingen van de acht voorgelegde energiebesparende gedragsmaatregelen.
Van deze acht maatregelen werden het 1 graad Celcius lager stoken van de woonkamer en het laag zetten van de verwarming een uur voor het naar bed gaan gemiddeld duidelijk als minst besparend gezien. Een kwart van de ondervraagden was van mening dat deze twee maatregelen "weinig" besparen. Voor de overige zes gedragsmaatregelen was "bespaart veel" duidelijk het modale antwoord (variërend van 34% tot 73% van de antwoorden). Met name het uitlaten van de verwarming in ongebruikte kamers en in de slaapkamers 's nachts werd als veel besparend gezien (ca. 70% "bespaart veel"). Daarnaast was men in meerderheid van mening dat het gesloten houden van de deur van de woonkamer veel bespaart.
Samenvattend kan gesteld worden dat men min of meer overtuigd leek dat de diverse maatregelen tot aanzienlijke besparingen kunnen leiden. Van de maatregelen die betrekking hadden op (het comfort in) de woonkamer leek men het minst overtuigd dat deze tot aanzienlijke besparingen kunnen leiden. Hieronder wordt op dit punt nog teruggekomen. Overigens gaf een aantal enquêtrices in het hen na afloop voorgelegde vragenlijstje, waarin geïnformeerd werd naar hun indrukken en ervaringen met de enquête, aan, dat naar hun indruk veel respondenten bij deze vraag "er maar een slag naar sloegen" en weinig zeker waren van hun antwoord; met andere woorden: men leek nog geen uitgebalanceerd standpunt over de te verwachten besparingen te hebben ingenomen.

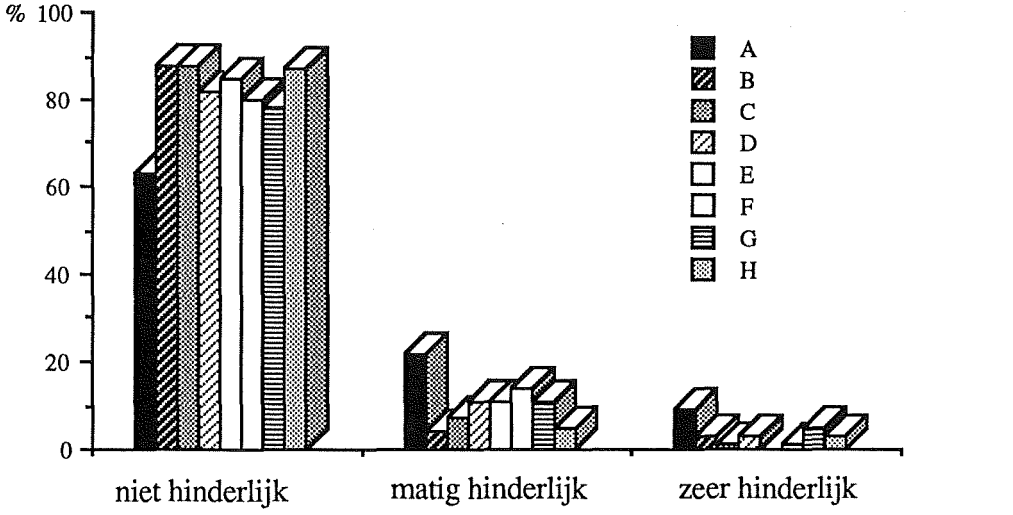
Verwachte hinder
Figuur 4.2 geeft de gemiddelde antwoordscores weer wat betreft verwachte hinder van de acht gedragsmaatregelen. Voor alle acht maatregelen geldt dat ze in overgrote meerderheid (variërend van 63% - 88%) als niet hinderlijk werden beschouwd.

Uitzondering hierop vormt het minder warm stoken van de woonkamer, hoewel nog altijd 2/3 aangaf dit niet hinderlijk te vinden (men stookte ook warm, zie paragraaf 4.1); 22% vond deze maatregel matig en 9% zelf zeer hinderlijk. Hoewel in mindere mate, geldt iets soortgelijks ook voor het uitzetten van de verwarming een uur voor het naar bed gaan: dit vond 5% zeer, en 11% matig hinderlijk, waarmee deze maatregel op de tweede plaats komt wat betreft waargenomen hinder. Opvallend is, dat dit precies die maatregelen zijn met de laagste gemiddelde verwachte besparing, een fenomeen wat ook in eerder onderzoek naar voren kwam (zie Weenig, Midden & Schmidt, 1986).

Figuur 4.1: Verwachte besparingen van acht gedragsmaatregelen



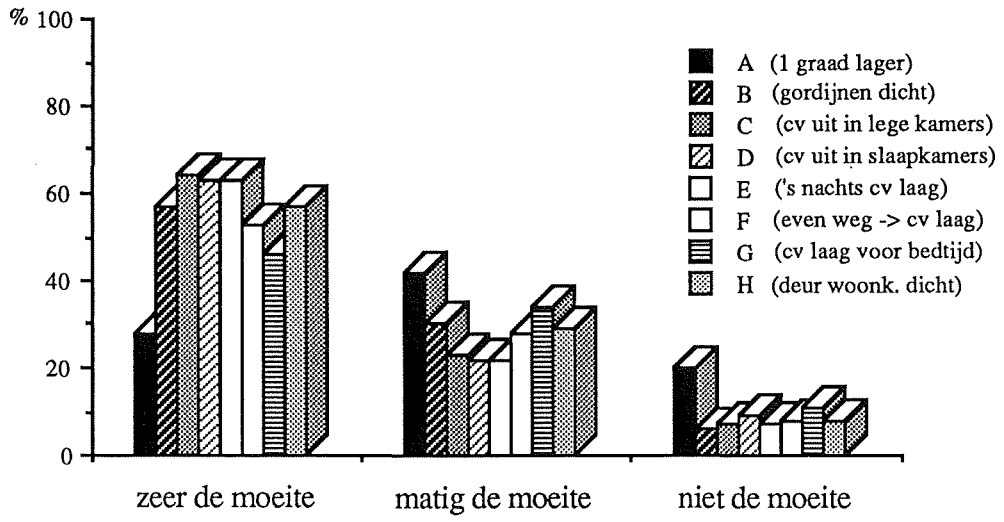
Figuur 4.2: Verwachte hinder van acht gedragsmaatregelen



Dit versterkt de indruk dat men zijn/haar opvattingen over verwachte besparingen van maatregelen aanpast aan de gepercipieerde hinder van die maatregelen. Het is immers aannemelijk dat opvattingen over hinder, als direct ervaren aspect van een maatregel, minder gemakkelijk aangepast kunnen worden dan die over het meer abstracte aspect "besparing".
Concluderend lijkt voor de meeste maatregelen het risico van een plafond-effect (geen verandering omdat men al maximaal scoort) zeer wel aanwezig op dit punt.

Attitude: besparing de moeite van de inspanning waard
Voor de meeste voorgelegde maatregelen gold dat een ruime meerderheid de besparing die men er mee dacht te bereiken de moeite van de inspanning zeer zeker waard vond (zie figuur 4.3). Uitzondering hierop was wederom de maatregel "een graad lager stoken in de woonkamer": 20% dacht hiervan dat de besparing niet zou opwegen tegen de te leveren inspanning, en 42% vond dat dit een matige besparing zou opleveren. Verder leken de beide maatregelen waarvan gezegd kan worden dat ze een bewuste en actieve omgang met de verwarming impliceren (laagzetten als er een paar uur niemand thuis is, en 1 uur voor het naar bed gaan) naar verhouding minder de moeite waard gevonden werden (hoewel nog altijd de helft ze wèl de moeite waard vond).

Figuur 4.3: Attitudes t.a.v. acht gedragsmaatregelen



De meeste "winst" voor de voorlichting lijkt derhalve behaald te kunnen worden in het bevorderen van een actievere omgang met de cv en het wijzen op het besparings-potentieel van een graad lager stoken.
Ten behoeve van verdere analyses is per respondent 1 totaal attitude-score berekend.
De verdeling daarvan staat weergegeven in tabel 4.5.

Tabel 4.5: Attitude totaal-scores (voormeting)

zeer positief: per saldo[2] 5 of meer maatregelen "zeer de moeite waard"	50%
gematigd positief: per saldo 1 - 4 maatregelen "zeer de moeite waard"	22%
weinig positief: per saldo alle maatregelen "matig de moeite waard"	23%
geen mening t.a.v. 4 of meer maatregelen	5%

Voor de helft van de respondenten geldt dus dat zij ten aanzien van de meeste maatregelen zeer positief staan.

4.3 Het kennisniveau

Kennis bediening cv

Tabel 4.6 laat zien in hoeverre de respondenten het gevoel hadden onvoldoende te weten van het bedienen van de verwarming.

Tabel 4.6: Kennislacunes bediening verwarming (voormeting)

aspect	*onvoldoende / niets*
bijhouden energieverbruik	51%
zuinig stoken	54%
instelling ketelwatertemperatuur	49%
relatie ketelwater- en buitentemperatuur	67%
hoe te ontluchten	50%
wanneer te ontluchten	46%

Van alle zes voorgelegde aspecten zei ongeveer de helft van de ondervraagden daar niets of onvoldoende van af te weten. Over deze zes aspecten is een betrouwbaarheids-analyse uitgevoerd. Dit leverde een voldoende hoge homogeniteitswaarde op om de aspecten te combineren tot één index voor kennis over bediening van de cv[3].
Op de vraag hoe de thermostaat ingesteld moet worden om het zo snel mogelijk 20

[2]Het gaat hier om het saldo van het aantal als "zeer de moeite waard" gescoorde items èn als "niet de moeite waard" gescoorde items (waarbij "matig de moeite waard" als neutraal werd beschouwd).
[3]Cronbach's alpha = .87.

graden te krijgen was 30% was ten onrechte van mening dat deze ruim of zelfs zo ver mogelijk boven de 20 graden ingesteld moest worden.

Kennis over ventilatie

De voorgelegde kennisvragen over ventilatie werden door 23 - 59% goed beantwoord (zie tabel 4.7). Uitzondering hierop vormt de vraag of het meer energie kost om een vochtige woning warm te krijgen: deze werd door 88% goed beantwoord,

Tabel 4.7: Kennis ventilatie (voormeting)

kennis-item:	*percentage goede antwoorden*
Een half uur luchten is voldoende	59%
Beter kort een groot raam open dan lang een klein raam	44%
Beste ventilatie door iets tegen elkaar open te zetten	46%
Ventilatie kan ook tijdens regenachtig weer	23%
Vochtige woning warm stoken kost meer energie	88%

Met name het feit dat ook bij regenachtig weer ventileren zinvol is en niet hoeft te leiden tot een vochtiger woning is bij velen onbekend. Uit de tabel blijkt dat de items voldoende spreiding in moeilijkheidsgraad boden, zodat ze een gedifferentieerd beeld geven van het aanwezige kennisniveau. Een betrouwbaarheidsanalyse over de vijf items resulteerde in een coëfficiënt[4] van -.04, hetgeen betekent dat de scores onvoldoende homogeen zijn om bij elkaar opgeteld te worden tot één kennisindex. Omdat weglating van 1 of meer items resulteerde in een weliswaar wat hogere, maar niettemin nog steeds onvoldoende betrouwbaarheidswaarde van .20, zijn de kennis-items apart in de verdere analyses betrokken.

4.4 Betrokkenheid bij voorlichting en intentie bezoek voorlichtings-bijeenkomsten

Betrokkenheid

Een ruime meerderheid toonde zich tamelijk tot zeer geïnteresseerd in de diverse onderwerpen waarover voorlichting gegeven zou gaan worden: bij 55% - 67% bestond tamelijk of erg veel behoefte aan voorlichting over de bediening van de verwarming,

[4]Kuder-Richardson 20

over verantwoord ventileren en over zuinig stoken. Een nog iets grotere meerderheid zou het jammer vinden indien een van deze onderwerpen zou komen te vervallen (66% - 76%, zie tabel 4.8).

Tabel 4.8: Betrokkenheid bij voorlichtingsonderwerpen (voormeting): antwoordpercentages op de twee indices en hun onderlinge samenhang.

onderwerp:	*% erg/tamelijk veel behoefte*	*% erg/tamelijk jammer indien niet*	*correlatie (r)*
Bediening cv	59%	69%	.79
Ventilatie	55%	66%	.77
Zuinig stoken	67%	76%	.78

Op grond van deze cijfers leek de conclusie gerechtvaardigd dat de behoefte aan informatie, en daarmee de betrokkenheid bij de geplande voorlichtingsonderwerpen, hoog was.
Aangezien de beide indicaties van betrokkenheid sterk met elkaar bleken samen te hangen (zie laatste kolom van tabel 4.8), zijn per respondent en per onderwerp de scores op beide vragen bij elkaar opgeteld tot drie betrokkenheid-indexen, één per onderwerp. Daarnaast is een gemiddelde betrokkenheid over alle drie onderwerpen heen berekend (Cronbach's alpha: .89).

Intentie deelname voorlichtingsactiviteiten
Tweederde (67%) van de ondervraagden zei tijdens de voormeting zeker of waarschijnlijk wel de voorlichtingsbijeenkomsten te willen gaan bijwonen. Voor het bijhouden van de gas- en elektriciteitsmeters bestond wat minder animo, hoewel nog altijd eenderde zei dit zeker te willen doen, en 14% waarschijnlijk.

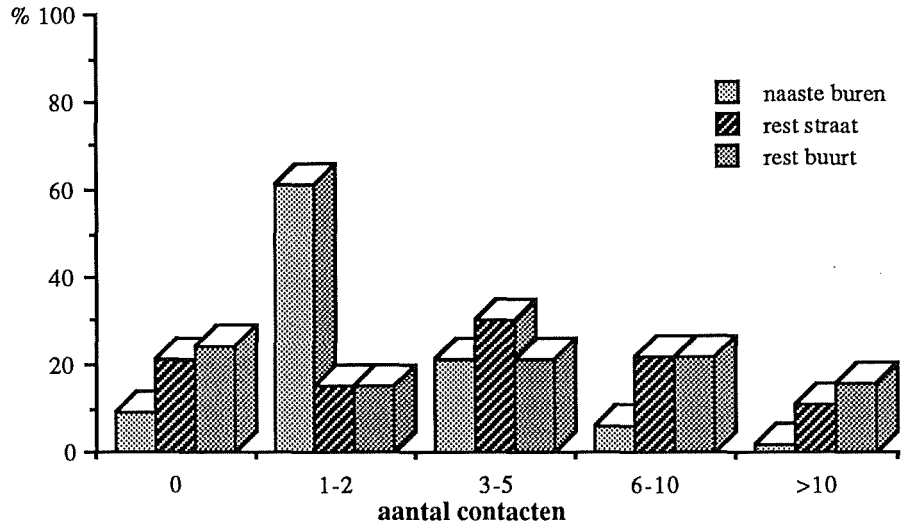
4.5 Typering van Blauwdorp naar sociale kenmerken

In deze paragraaf zal de experimentele buurt Blauwdorp achtereenvolgens worden getypeerd wat betreft het aantal en de hechtheid van de contacten die men met elkaar onderhoudt, de ervaren sociale verbondenheid, ervaren normatieve invloed, onderlinge adviezen, en gerichtheid op de buurt.

Aantal en hechtheid van de contacten

In totaal onderhoudt 95% van de ondervraagden regelmatige contacten met tenminste één tot twee buurtgenoten. In figuur 4.4 staat weergegeven hoe deze contacten zijn verdeeld over naaste buren, mensen uit dezelfde straat als de respondent, en mensen uit andere straten in de buurt.

Figuur 4.4: Aantal contacten in Blauwdorp



Ruim 90% onderhoudt contacten met zijn/haar naaste buren, circa 80% met overige mensen uit hun straat, en ruim 75% met mensen uit de rest van Blauwdorp. Het gemiddeld aantal contacten met naaste buren bedraagt 2.7, met straatgenoten 5.2 en met overige buurtgenoten 5.8. Het gemiddeld aantal huishoudens over de hele buurt waarmee men regelmatig contacten onderhoudt bedraagt daarmee 13.7. Blauwdorp kan daarmee getypeerd worden als een contactrijke buurt[5].

Veel contacten blijken ook tamelijk hecht te zijn: maar liefst 67% rekent tenminste één huishouden uit de buurt tot goede vrienden, met een gemiddelde van 3.5, terwijl ook 25% van de respondenten één of meer familieleden in de buurt heeft wonen, met een gemiddeld aantal van 1.2 (zie tabel 4.9).

Concluderend kan gesteld worden dat het sociale netwerk in de buurt hecht en tamelijk dicht is.

[5]Ter vergelijking: in een onderzoek naar sociale kenmerken van acht Nederlandse buurten (zie Weenig, Schmidt & Midden, 1986) bedroeg met gemiddelde percentage mensen dat contacten onderhoudt met naaste buren 12% (range 0% - 18%), met mensen uit de rest van de straat 32% (range 25% - 40%), en met mensen uit de rest van de buurt 48% (range 38% - 62%).

Tabel 4.9 Hechte contacten in Blauwdorp

relatie tot respondent:	*0*	*1-2*	*3-5*	*6 of meer*	*gemiddeld aantal huish.*
Goede vrienden	31%	27%	20%	21%	3,5
Familieleden	60%	23%	9%	4%	1,2
Clubgenoten	67%	14%	6%	8%	1,4
Collega's	83%	6%	5%	2%	0,5

Sociale verbondenheid en normatieve invloed

Ervaren sociale verbondenheid is gemeten met behulp van vier vragen. Tabel 4.10 laat zien hoe deze vragen werden beantwoord:

Tabel 4.10: Sociale verbondenheid en normatieve invloed

Sociale verbondenheid	*zeer/tamelijk*	*weinig-niet*
Leven buurtgenoten gaat langs respondent heen	44%	43%
Voelt zich solidair met buurtgenoten	56%	16%
Voelt zich betrokken bij buurtgebeurtenissen	49%	29%
Trekt zich lot van buurtgenoten aan	46%	26%
Normatieve invloed:		
Ervaart vervelende druk van buurtgenoten	11%	83%
Trekt zich afkeuren van buurtgenoten aan	54%	36%

Over het algemeen voelt circa de helft van de ondervraagden zich op enigerlei wijze verbonden met de andere buurtbewoners. Daar staat tegenover dat iets minder dan de helft zeer of tamelijk sterk het gevoel heeft dat het leven van veel buurtbewoners langs hen heen gaat. Soortgelijke percentages werden echter ook gevonden in als cohesief bestempelde buurten uit het al eerder geciteerde buurtonderzoek. Gesproken kan daarom worden van een vrij grote mate van sociale verbondenheid tussen buurtgenoten. Onderzocht is of de vier vragen intern voldoende consistent waren om te sommeren tot één index "sociale verbondenheid". Een betrouwbaarheidsanalyse over

alle vier vragen resulteerde in een coëfficiënt[6] van .55. Weglating van het eerste item verhoogde deze waarde tot .79. Op grond hiervan is besloten een index "sociale verbondenheid" te construeren op basis van drie items.

Hoewel slechts weinigen van mening zijn dat door buurtbewoners onaangename druk op hen wordt uitgeoefend, zou ruim een kwart van de ondervraagden het zeer vervelend vinden indien men zijn/haar gedrag zou afkeuren, en eveneens ruim een kwart tamelijk vervelend. Men ervaart dus weinig normatieve invloed, maar is er in meerderheid wèl gevoelig voor.

Oriëntatie
Als dagblad lezen verreweg de meeste ondervraagden een regionale of plaatselijke krant (76% altijd, 11% af en toe). Slechts 13% leest (vrijwel) altijd een landelijk dagblad.
De huis-aan-huis bladen worden door tweederde (vrijwel) altijd gelezen, en door een kwart af en toe. Het buurtblad van de Stuurgroep Renovatie Blauwdorp kent de grootste leesdichtheid: maar liefst 82% leest dit (vrijwel) altijd, en 15% af en toe. Hieruit kan geconcludeerd worden dat men betrekkelijk weinig extern, maar daarentegen juist vrij sterk lokaal georiënteerd is.

Iets meer dan 20% van de ondervraagden vraagt vaak of regelmatig advies aan mensen uit de buurt, en ruim eenderde af en toe. Buurtgenoten lijken daarmee een vrij belangrijke bron van advies te zijn.

4.6 Typering van Blauwdorp naar demografische kenmerken

Achttien procent van de ondervraagden is 66 jaar of ouder, en 21% heeft een leeftijd tussen de 56 en 65 jaar. Minder dan een kwart is 35 jaar of jonger. Daarmee heeft de buurt een vergrijzend karakter. Er zijn dan ook vrij veel weduw(nar)en (14%), de overigen zijn in ruime meerderheid gehuwd (70%).
Ruim 40% van de respondenten heeft alleen lager onderwijs gehad, en een kwart lager beroeps onderwijs. Het opleidingsniveau is dus relatief laag. Het aantal buitenshuis-werkende respondenten is met 28% eveneens laag. 15% is gepensioneerd of met VUT, 18% ontvangt een uitkering. Het modale inkomen bedraagt netto tussen de 1000 en 1500 gulden. Al met al is de sociaal-economische status van de buurt vrij laag te noemen.

[6]Cronbach's alpha

4.7 Verschillen tussen experimentele en controle buurt

In hoofdstuk 2, paragraaf 2.2 is aangegeven waarom Oostermaas geschikt was om als controle buurt voor Blauwdorp te fungeren: evenals Blauwdorp is ook Oostermaas een buurt met vooroorlogse woningen die kort geleden (vanaf 1984) zijn gerenoveerd en van cv zijn voorzien. Ook hebben de bewoners van Oostermaas ongeveer dezelfde sociaal-demografische kenmerken als die in Blauwdorp. Hoewel de buurten dus in diverse opzichten goed vergelijkbaar waren, is uiteraard altijd wel sprake van enige verschillen in een veldsituatie. De belangrijkste verschillen zullen hieronder worden aangegeven[7].

Demografische verschillen

In de experimentele buurt is de gemiddelde leeftijd hoger dan in de controle buurt ($p \leq .05$): er wonen veel minder mensen in de leeftijdcategorie 26 - 35 jaar, en veel meer in de leeftijdsgroep 56 - 65 jaar. Dientengevolge heeft men in de experimentele buurt ook minder kinderen in de leeftijdscategorie van 3 jaar of jonger ($p \leq .05$). Tenslotte is het opleidingsniveau hoger dan in de controle buurt: in Blauwdorp heeft 42% van de respondenten alleen lager onderwijs gevolgd, tegenover in Oostermaas 64% ($p \leq .01$). Het opleidingsniveau van de partners vertoonde overeenkomstige verschillen ($p \leq .05$). Wat betreft de overige demografische kenmerken (gezinsinkomen, geslacht, burgerlijke staat) bestonden geen significante verschillen tussen de buurten.

Verschillen in stook- en ventilatiegedrag

In de controle buurt woonde men gemiddeld langer in een gerenoveerde woning dan in de experimentele buurt, met als gevolg dat men ook meer stookervaring had met een cv ($p \leq .001$). In de experimentele buurt was de temperatuur in de woonkamer overdag gemiddeld hoger dan in de controle buurt, zowel bij aan- als afwezigheid ($p \leq .01$). Waarschijnlijk is dit het gevolg van het hogere percentage ouderen (correlatie leeftijd - temperatuur woonkamer: $r = .20$). Daar staat evenwel tegenover dat de verwarming eerder laag gezet werd bij het weggaan van huis ($p \leq .001$). 's Avonds en 's nachts verschilde de woonkamertemperatuur niet.

Wat de verwarming van de overige vertrekken betreft, werden in de experimentele buurt met name de slaapkamers en de gang minder vaak verwarmd dan in de controle buurt ($p \leq .05$). Soortgelijke verschillen traden op in verwarmingsplannen voor de eerstvolgende winter: in de experimentele buurt had men minder vaak het plan deze

[7] Verschillen zijn getoetst met behulp van Mann-Whitney toetsen voor ordinale data. Als significantie-niveau is $p \leq .05$ aangehouden.

vertrekken te verwarmen dan in de controle buurt (p≤.01). Daarnaast sloot men in de experimentele buurt in het afgelopen stookseizoen de gordijnen wat vaker (p≤.05). Samenvattend kan vastgesteld worden dat in de experimentele buurt, ondanks de gemiddeld hogere kamertemperatuur overdag, toch meer pogingen werden ondernomen om energie te besparen dan in de controle buurt.

In de controle buurt beschikten minder mensen over een afzuigkap en/of ventilator dan in de experimentele buurt. Daar staat evenwel tegenover dat men zowel de woonkamer als de keuken en de badkamer langer luchtte (p≤.01). Desondanks had men in de controle buurt meer last van vochtproblemen dan in de experimentele buurt (p≤.001). Dit is wellicht een gevolg van het feit dat men al beduidend langer in de gerenoveerde woning woonde (p≤.001): in de experimentele buurt woonde men op het moment van de voormeting waarschijnlijk nog te kort in de gerenoveerde woning voor het op grote schaal ontstaan van vochtproblemen.

Verschillen in kennis en cognities

In de experimentele buurt werden vier van de vijf kennis-items over ventilatie vaker correct beantwoord dan in de controle buurt (p≤.05)[8]. Het hierboven geconstateerde verschil in vochtproblemen kan dus ook hiermee samenhangen, hoewel daar in het gerapporteerde feitelijke gedrag geen directe aanwijzingen voor te vinden zijn.
Van de zes aangeboden kennisaspecten over de bediening van de verwarming was slechts sprake van één significant verschil tussen experimentele en controle buurt. Dit betrof het *zuinig* omgaan met de cv, waarvan men in de experimentele buurt vaker het gevoel had er onvoldoende van af te weten (p≤.05).
Al met al blijkt het kennisniveau in de experimentele buurt wat hoger te zijn dan in de controle buurt.

Van drie van de acht ter beoordeling aangeboden energiebesparende gedragingen verwachtte men in de experimentele buurt meer besparing dan in de controle buurt (p≤.05). Het betrof de volgende drie maatregelen:

1. uitlaten van de verwarming in kamers waar niemand aanwezig is;
2. 's nachts de slaapkamers niet verwarmen;
3. verwarming in huiskamer 's nachts laag zetten.

Van de eerste twee genoemde maatregelen verwachtte men in de experimentele buurt tevens minder hinder (p≤.05). Van alle drie vond men daar de besparing meer de moeite van de inspanning waard dan in de controle buurt (p≤.05). Daarnaast werd het

[8] Alleen het feit dat ook als het buiten regent meestal nog wel geventileerd kan worden was in de controle buurt beter bekend (p≤.05).

laag zetten van de verwarming tijdens afwezigheid meer de moeite waard gevonden ($p \leq .001$). Omdat de verschillen ten aanzien van de overige voorgelegde maatregelen weliswaar niet significant, maar wel alle in dezelfde richting waren, kan voorzichtig geconcludeerd worden dat men in de experimentele buurt gunstiger oordeelde over energiebesparend gedrag in huis dan in de controle buurt.
De significante verschillen in oordelen betreffen precies díe maatregelen waarvan hiervoor werd geconstateerd dat ze in de experimentele buurt vaker werden uitgevoerd dan in de controle buurt. In dit opzicht zijn de verschillen tussen de buurten dus consistent te noemen. Het is daarmee niet verwonderlijk dat de gunstiger oordelen zich níet weerspiegelen in meer intenties tot energiebesparend gedrag in de experimentele buurt: in beide buurten was men in even overgrote meerderheid van plan het energiebesparend gedrag te handhaven op het tot dan toe gehanteerde niveau, wat dus in de experimentele buurt wat hoger lag.

4.8 Samenvatting

Blauwdorp, de experimentele buurt, is een buurt met een vergrijzend karakter en een relatief laag opleidingsniveau. In overeenstemming met de indruk van de twee leden van Consumentenwerk is het sociale netwerk van de buurt tamelijk cohesief te noemen: men gaat relatief veel met elkaar om en voelt zich vrij sterk met elkaar verbonden. Daarnaast is men qua belangstelling sterk op de buurt georiënteerd en weinig daarbuiten. Voor advies wendt men zich dan ook vrij vaak tot buurtgenoten.

Een ruime meerderheid van de respondenten in de experimentele buurt had op het moment dat de voormeting werd gehouden tenminste enige stookervaring in de gerenoveerde woning. Op basis van het door de respondenten gerapporteerde stookgedrag gedurende de vorige winter kan gesteld worden dat er voldoende mogelijkheden bestaan voor het uitvoeren van energiebesparende gedragsmaatregelen. Met name met een actievere instelling van de cv en met het verwarmen van minder vertrekken in de woning lijken aanzienlijke besparingen te kunnen worden bereikt.

Een positieve houding ten aanzien van energiebesparende maatregelen lijkt reeds aanwezig. De respondenten waren in ruime meerderheid van mening dat de diverse gedragsmaatregelen tot aanzienlijke besparingen kunnen leiden en over het algemeen weinig hinderlijk zijn. Alleen van de maatregelen die mogelijk het comfort in de woonkamer zouden kunnen verlagen (met name een graad lager stoken) verwachtte men relatief weinig besparing en veel hinder. Een meerderheid was dan ook van

mening dat deze maatregelen "matig" tot "niet" de moeite van de inspanning waard waren. De overige maatregelen werden door een ruime meerderheid wèl de moeite waard gevonden.
Desalniettemin gaf niet meer dan 20% aan van plan te zijn het volgende stookseizoen meer energiebesparende gedragsmaatregelen te gaan uitvoeren dan men reeds meende te doen. Men vond kennelijk dat men de in de vragenlijst genoemde maatregelen al voldoende uitvoerde. In overeenstemming echter met de signalen die Consumentenwerk bereikten en met de resultaten uit de pilotstudie, bleken de respondenten in ruime meerderheid wèl geïnteresseerd in voorlichting over energiezuinig stoken.

Hoewel getracht is een controle buurt te kiezen die zoveel mogelijk overeenstemde met de experimentele buurt, was toch sprake van een aantal significante verschillen tussen de twee buurten. Zo waren gemiddelde leeftijd en opleiding in de controle buurt lager dan in de experimentele buurt. Daarnaast waren er ook enkele verschillen in gedrag, kennis en opvattingen:

- energiebesparend gedrag: meer in de experimentele buurt, ondanks een hogere gemiddelde kamertemperatuur;
- opvattingen over energiebesparend gedrag: in experimentele buurt wat gunstiger;
- ventilatiegedrag: minder lang in de experimentele buurt, maar ook minder vochtproblemen;
- kennis: meer kennis van ventilatie en minder van zuinige omgang met cv in experimentele buurt.

Om eventuele veranderingen in de experimentele buurt als gevolg van het voorlichtingsprogramma zo zuiver mogelijk te kunnen afzetten tegen veranderingen in de controle buurt, zijn analyses uitgevoerd die met deze verschillen in de aanvangssituatie zo goed mogelijk rekening houden[9].

[9]Dit is gedaan met behulp van zgn. co-variantie-analyses. In deze analyses wordt eerst een regressie uitgevoerd van scores in de nameting op die in de voormeting. Het residu daarvan representeert de verschillen tussen voor- en nameting. Met variantie-analyse worden vervolgens verschillen tussen experimentele en controle buurt getoetst. Deze analyse houdt dus rekening met reeds bestaande verschillen tijdens de voormeting en vermindert de verstorende invloed van zgn. "plafond-effecten" (gebrek aan significante resultaten als gevolg van hoge scores op de voormeting). Daarnaast is de analyse robuuster omdat effecten van meetfouten in voor- en nameting gereduceerd worden.

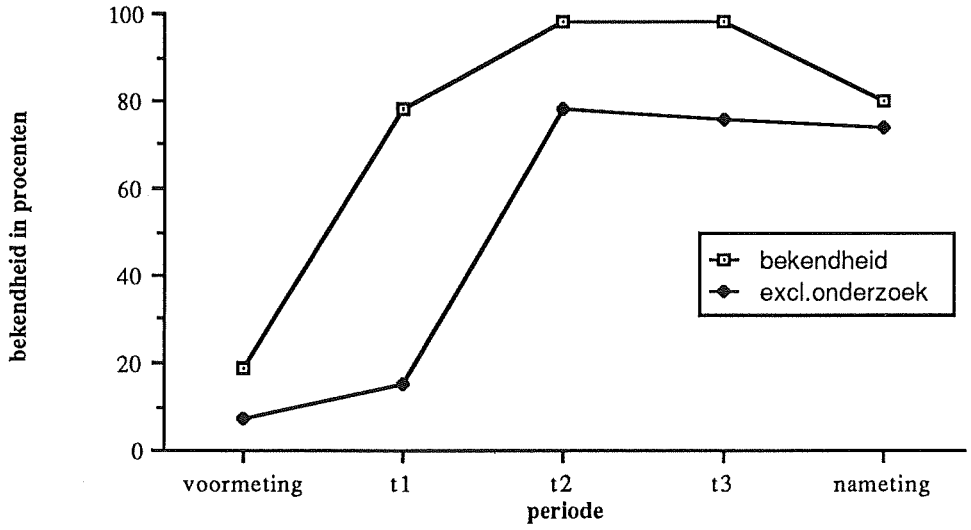
HOOFDSTUK 5: HET INFORMATIE DIFFUSIE PROCES

De onderzoeksresultaten zullen besproken worden aan de hand van het in hoofdstuk 2 gepresenteerde onderzoeksmodel (figuur 2.1). In dit hoofdstuk zullen de resultaten met betrekking tot het informatie diffusie proces worden beschreven, ofwel de eerste drie fasen die in het model worden onderscheiden (respectievelijk bekendheid van het voorlichtingsprogramma, deelname aan de diverse activiteiten, en acceptatie van de geboden informatie). In het volgende hoofdstuk komen de resultaten met betrekking tot de resterende twee fasen uit het onderzoeksmodel aan de orde, dat wil zeggen de effecten van het programma op cognities en gedrag.

5.1 Bekendheid van het voorlichtingsprogramma

Figuur 5.1 laat het verloop in bekendheid van het voorlichtingsprogramma als geheel zien.

Figuur 5.1: Bekendheid van het project



Na een aanvankelijke bekendheid bij slechts circa 20% loopt het percentage bewoners dat op de hoogte is van het bestaan van het programma vrij snel op tot bijna 100%, om aan het eind weer wat te dalen tot omstreeks 80%. Deze daling wordt wel vaker geconstateerd aan het eind van informatiecampagnes (zie o.m. Midden, Daamen, Van der Lans en Verplanken, 1988): wellicht is een gedeelte van de mensen die in het

beginstadium worden bereikt, het bestaan van het programma alweer vergeten wanneer hier enkele maanden later naar gevraagd wordt.
Opvallend is dat tijdens de voormeting -dat wil zeggen voorafgaand aan de officiële aankondigingen- bijna eenvijfde al van het voornemen van een voorlichtingsprogramma op de hoogte was. Dit blijkt echter voor 60% te zijn veroorzaakt door de aankondiging van het onderzoek. Ook gedurende het verdere verloop blijkt het onderzoek een vrij grote invloed te hebben gehad op de bekendheid, met name gedurende de beginfase. In de figuur is daarom ook aangegeven hoe de bekendheid was na correctie voor de onderzoeksactiviteiten, dat wil zeggen onder weglating van degenen die op de (open) vraag "Wat heeft u gemerkt van het project?" uitsluitend onderzoeksactiviteiten konden opnoemen. Omdat naar verloop van tijd de invloed van het onderzoek duidelijk terugloopt, en gezien de persoonlijke benadering van de bewoners voor het bijwonen van de voorlichtingsavond, heeft het onderzoek waarschijnlijk het uiteindelijke bekendheidspercentage niet sterk beïnvloed.

Dat het onderzoek in het begin wèl zo'n sterke invloed had op de bekendheid lijkt vooral te zijn veroorzaakt doordat veel lokale massamediale aankondigingsactiviteiten slecht zijn opgemerkt (zie tabel 5.1).

Tabel 5.1: Bekendheid van de afzonderlijk voorlichtingsactiviteiten

aankondigingsactiviteiten	*spontaan genoemd*[1]	*na hulp*[1]	*bron gegevens*
radioberichten	--	2%	procesmetingen
kranteartikelen	4%	10%	,,
posters / pamfletten	--	26%	,,
eerste Energiekrant	10%	40%	,,
voorlichtingactiviteiten			
tweede Energiekrant	nvt	80%	procesmetingen
artikelen in buurtblad	31%	70%	nameting
uitnodiging voorlichting	25%	nvt	,,
voorlichtingsavond	21%	78%	,,

1 "Spontaan genoemd" houdt in: in antwoord op de open vraag "Wat heeft u van het project gemerkt?", waarbij de respondent werd aangemoedigd tot het geven van zoveel mogelijk antwoorden. De programma-onderdelen die respondent hierbij niet noemde, werden vervolgens stuk voor stuk opgenoemd door de enquêtrice, waarop de respondent met ja of nee kon antwoorden, afhankelijk van of hij/zij die activiteit al of niet had opgemerkt; de percentages van de aldus verkregen antwoorden staan in de tweede kolom: "na hulp".

Slechts weinig ondervraagden konden zich tijdens de tussenmetingen herinneren enig krante- of radiobericht over het project gezien of gehoord te hebben. De posters en

pamfletten zijn door circa een kwart gezien. Het belangrijkste aankondigingsmedium, de eerste Energiekrant, werd echter in totaal door de helft van de ondervraagden opgemerkt. De voorlichtingsbijeenkomsten, de centrale activiteiten uit het programma, waren duidelijk beter bekend (78%), evenals diverse ondersteunende activiteiten als de tweede Energiekrant (door 80% opgemerkt), en twee artikelen in het buurtkrantje "Oonder us" (door 70% herinnerd). Het bestaan van de Energiegroep was tenslotte bij driekwart van de ondervraagden bekend. Van hen kende bijna 40% (= 27% van de totale onderzoekspopulatie) een of meer leden persoonlijk.

Tabel 5.2 laat tot slot zien hoe men het bestaan van de *voorlichtingsavond* te weten is gekomen.

Tabel 5.2: Bron bekendheid voorlichtingsavond

bron	*% nameting*
via persoonlijk afgegeven uitnodigingsbrief	62
gelezen in krant of buurtblad	16
gehoord van mensen uit de buurt	13
van enquêtrice	3

Hieruit blijkt dat de aan de deur afgegeven uitnodiging veruit het belangrijkste medium is geweest waardoor men op de hoogte is geraakt van de bijeenkomsten. Daarnaast hebben meer informele schriftelijke en mondelinge kanalen bescheiden, maar ongeveer in gelijke mate, bijgedragen aan de bekendheid. Het onderzoek heeft in dit stadium nauwelijks meer bijgedragen aan de bekendheid.
Geconcludeerd kan worden dat aanvankelijk de bekendheid slechts langzaam op gang kwam en aanvankelijk vooral als gevolg van het onderzoek. De centrale voorlichtings-activiteiten, dat wil zeggen de uitnodigingsbrief tot het bijwonen van de voorlichtings-bijeenkomst, de bijeenkomsten zelf en de latere ondersteunende activiteiten daarvan, waren echter goed bekend, en zonder attenderende invloed van het onderzoek.
In vergelijking met veel landelijke massamediale voorlichtingscampagnes (bijvoorbeeld die via postbus 51), is de uiteindelijke bekendheid zeker goed te noemen. Hiermee wordt hypothese 1, *"Het bestaan van het voorlichtingsproject zal bij een grote meerderheid van de doelgroep bekend zijn (in elk geval meer dan bij een doorsnee landelijke massamediale campagne)"* bevestigd.

5.2 Deelname aan de voorlichting

Energiekranten

De beide Energiekranten zijn in totaal door ruim de helft (51%) tenminste gedeeltelijk gelezen, waarvan door tweederde helemaal. Daarnaast heeft nog 13% één van beide krantjes helemaal gelezen (en de ander niet of gedeeltelijk), wat, afgaande op gegevens uit de derde tussenmeting, waaruit bleek dat de tweede Energiekrant beter is gelezen dan de eerste, waarschijnlijk voornamelijk de tweede Energiekrant is geweest.
Uit de procesmetingen bleek voorts dat de lezers in grote meerderheid de belangrijkste boodschappen uit de krantjes hadden opgepikt (respectievelijk 83% en 100% van de lezers).

Artikelen in buurtblad

Ruim de helft van de ondervraagden heeft de artikelen over het project in het buurtblad "Oonder us" gelezen, waarvan viervijfde helemaal. Daarnaast had 16% ze wel gezien, maar niet gelezen, en was 30% de artikelen ontgaan. Dit medium heeft dus wel een belangrijk deel van de doelgroep bereikt, hoewel toch niet zoveel als op grond van de hoge leesdichtheid zoals die bleek uit voormeting, had mogen worden verwacht.

Voorlichtingsbijeenkomsten

De voorlichtingsbijeenkomsten zijn door 34% van de ondervraagden zelf bezocht, en daarnaast van 5% door de partner en/of kinderen. Het totale bezoekerspercentage bedroeg 37%. Volgens bijgehouden lijsten van uitgenodigden en aanwezigen bedroeg het daadwerkelijke bezoekcijfer 24%, lager dus dan de in de nameting gemeten 37%, maar nog altijd een fors percentage. Mogelijke oorzaken voor dit verschil zijn:

- een eventuele motiverende werking die van de voormeting zou zijn uitgegaan: dit bleek echter niet het geval: voormeting respondenten hebben namelijk niet vaker de voorlichtingsavond bezocht dan degenen die medewerking aan de voormeting hebben geweigerd, c.q. driemaal niet thuis werden getroffen (respectievelijk 29% en 30%)[1].
- een grotere bereidheid medewerking te verlenen aan de nameting onder degenen die de voorlichtingsavond hebben bezocht. Hiervan bleek inderdaad sprake: van de in totaal 24 respondenten die medewerking aan de nameting weigerden of driemaal niet

[1]Het is mogelijk dat als gevolg van deze selectieve uitval ook het bekendheidspercentage van het project in de buurt in werkelijkheid wat lager was dan het in paragraaf 5.1 vermelde percentage van tenminste 80% onder de respondenten. Tevens kunnen vergelijkingen van resultaten tussen experimentele en controle buurt hierdoor enigszins worden vertekend, in de zin van meer verandering in de experimentele groep dan daadwerkelijk over de *gehele* buurt is opgetreden, voor zover deze veranderingen tenminste veroorzaakt zijn door de voorlichtingsavond.

thuis waren getroffenen, hadden er slechts zes (16,6%) een voorlichtingsbijeenkomst bezocht;
- meetfouten: volgens de officiële registratiegegevens had 31% van de nameting respondenten een voorlichtingsavond bezocht in plaats van de gemeten 37%; dit kan echter tenminste voor een deel zijn veroorzaakt door het feit dat het daadwerkelijke bezoekcijfer wat hoger was dan de officiële registratie: na afloop hiervan, maar voordat de nameting werd gehouden, zijn nog twee bijeenkomsten georganiseerd voor "spijtoptanten" (met in totaal hooguit tien bezoekers);

Als belangrijkste redenen om de voorlichtingsbijeenkomsten niet te bezoeken werden genoemd "geen tijd" (door 41% van de niet-bezoekers), "wegens ziekte of leeftijd niet in staat" (22%). Slechts 14% van de niet-bezoekers (=5% van totale steekproef) is niet gegaan omdat men dacht "er niets van op te steken". Tenslotte is 22% (van de totale steekproef) niet geweest omdat men niet van het bestaan afwist.

Huisbezoeken

In totaal heeft 20% van de ondervraagden iemand van de Energiegroep op bezoek gehad om naar de verwarming te kijken en/of nog eens voor te doen het deze bijgevuld en ontlucht moest worden. Ook dit percentage is -waarschijnlijk om dezelfde redenen als beschreven voor de voorlichtingsavonden- wat hoger dan het daadwerkelijke percentage huishoudens dat hiervoor bezocht is (14%).

Informatiepakket

Ten aanzien van het tijdens de voorlichtingsavonden uitgedeelde informatiepakket zegt tweederde van de ontvangers dit helemaal doorgelezen te hebben, en eenvijfde gedeeltelijk (waaronder door 75% de cv-info, 50% de vocht- en ventilatie-info, en 40% de besparingstips). Driekwart van de ontvangers was echter van mening dat het pakket voor hen geen nieuwe informatie bevatte, wat op zich niet verwonderlijk is omdat vrijwel alle informatie die daarin stond al tijdens de voorlichtingsavonden was verteld. Het pakket diende dan ook vooral als naslagwerk waarin men hetgeen op de voorlichtingsavond was gezegd, thuis nog eens rustig kon nalezen.

Beschouwen we nu het totale voorlichtingsaanbod, dan ontstaat het beeld zoals weergegeven in tabel 5.3.

Tabel 5.3: Kennisneming van voorlichtingsaanbod

Van geen enkele activiteit	25%
Van 1 activiteit	14%
Van 2 activiteiten	25%
Van 3 activiteiten	10%
Van 4 activiteiten	16%
Van 5 activiteiten	10%

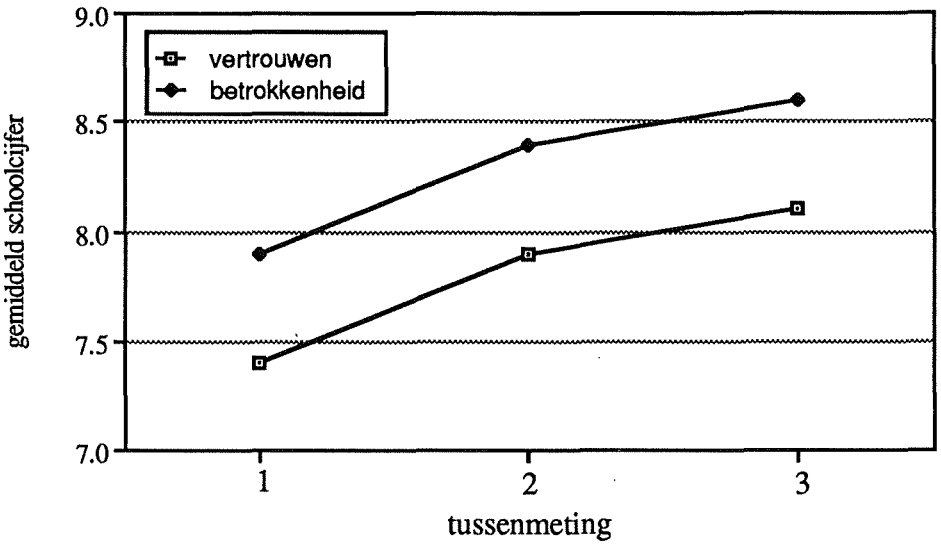
We zien dus, dat van de in totaal minstens 80% (zie paragraaf 5.1) die op de hoogte was van het voorlichtingsproject, 75% van tenminste één voorlichtingsactiviteit heeft kennisgenomen, en ruim 60% van 2 of meer. Aan de centrale voorlichtingsactiviteit -de voorlichtingsavonden- heeft 37% van de ondervraagden deelgenomen.
In vergelijking met eerdere buurtgerichte programma's en zeker in vergelijking met veel massamediale campagnes -bijvoorbeeld die over radioactieve straling en over de auto met katalysator- was de deelname daarmee zeer hoog. Hiemee wordt hypothese 2: *"Als gevolg van het lokale karakter van de voorlichting zal in het voorlichtingsproject goed worden geparticipeerd"* ondersteund.

5.3 Acceptatie van het project en van de geboden informatie

Figuur 5.2 geeft weer in hoeverre de bewoners zich gedurende het voorlichtingsprogramma bij het project betrokken voelden en hoe groot hun vertrouwen erin was (gegevens tussenmetingen). Uit de figuur blijkt dat meteen al bij aanvang zowel het vertrouwen in, als de betrokkenheid bij het project zeer hoog waren. Gedurende het project stegen deze (school)cijfers nog verder. Men vond het dus kennelijk erg belangrijk dat er een voorlichtingsproject werd georganiseerd en had ook veel vertrouwen in de gehanteerde opzet (d.w.z. met buurtvrijwilligers).

Ook over de inhoud van de centrale voorlichtingsactiviteit -de voorlichtingsbijeenkomsten- was men over het algemeen zeer te spreken: van de 53 ondervraagden die zo'n bijeenkomst hadden bezocht, was slechts één persoon helemaal niet, en eveneens één maar matig tevreden over de helder- en duidelijkheid van de geboden informatie. Van de resterende 51 personen was tweederde hierover zeer tevreden en een kwart redelijk tevreden (6% had geen mening).

Figuur 5.2: Vertrouwen in en betrokkenheid bij het project



Soortgelijke percentages werden gevonden met betrekking tot het nut van de op de voorlichtingsavond gepresenteerde informatie voor de repondent persoonlijk: van de bezoekers had 62% de avond zeer nuttig gevonden, 28% redelijk nuttig, en 6% weinig tot niet nuttig. In totaal was dan ook de helft van de bezoekers van mening tijdens de voorlichtingsavond iets nieuws te hebben geleerd. In dit verband werden alle drie onderwerpen waarover voorlichting is gegeven -omgang cv, energiebesparing en ventilatie- ongeveer even vaak genoemd als onderwerp waarover men iets nieuws had geleerd (gegevens tussenmetingen).

Tabel 5.4 geeft weer hoe deze twee oordelen over de avond met elkaar samenhangen.

Tabel 5.4: Nut van de voorlichtingsavond en al of niet iets nieuws geleerd hebben[2]

n=52	*niet-matig nuttig*	*redelijk nuttig*	*zeer nuttig*
wèl iets geleerd	4%	4%	38%
niets geleerd	4%	25%	25%

[2]Chi-kwadraat = 9.30 (df=2), p≤.01. Het aantal cellen met verwachte frequentie minder dan 5 is met 33% is echter te hoog, zodat conclusies uit deze tabel slechts tentatief zijn.

Uit de tabel blijkt dat de overgrote meerderheid van hen die aangaven iets nieuws te hebben geleerd op de avond, deze ook zeer nuttig had gevonden. Uit de tabel blijkt echter óók, dat iets minder dan de helft van degenen die zeiden niets geleerd te hebben, de avond niettemin toch zeer nuttig had gevonden. Men vond het blijkbaar prettig de informatie nogmaals op een rijtje gezet te krijgen. Uit de diverse tussenmetingen bleek dan ook dat vrijwel niemand spijt had gehad naar de voorlichtingsavond te zijn gegaan, terwijl maar liefst bijna de helft (42%) van de niet-bezoekers aangaf achteraf "zeer" - "een beetje" spijt te hebben gehad niet te zijn geweest.
Concluderend kan gesteld worden dat de informatie zoals gegeven op de voorlichtingsavond zeer positief is ontvangen.

De Energiegroep werd dan ook overwegend positief beoordeeld als voorlichtingsbron, voor zover men daar tenminste een mening over had (zie tabel 5.5).

Tabel 5.5: Beoordeling Energiegroep als voorlichters

n=98	*"zeer"*	*"tamelijk"*	*matig"/ "niet"*	*geen mening*
deskundig:	21%	20%	6%	52%
vertrouwen:	28%	24%	6%	42%

Uit de tabel blijkt dat slechts 6% de leden van de Energiegroep, die immers voornamelijk uit bewoner-vrijwilligers bestond, "matig" tot "niet" deskundig vond en/of weinig vertrouwen in hen had. De overigen (van degenen met een mening over de Energiegroep) vonden de groep dus wèl deskundig en/of hadden wèl vertrouwen in hen, de helft van hen zelf "zeer".
Opmerkelijk is evenwel het aantal mensen dat geen mening had over de Energiegroep, terwijl ze wèl van hen gehoord hadden. Met name omtrent hun deskundigheid konden of wilden veel respondenten geen mening geven. Dit waren voornamelijk mensen die hen niet op een voorlichtingsbijeenkomst of huisbezoek in actie hadden gezien.
Voor zover dus meningsvorming rondom de Energiegroep heeft plaatsgevonden, is deze over het algemeen zeer positief verlopen.

Als voorlopige conclusie kan gesteld worden dat hypothese 3: *"De (vrijwillige) buurtvoorlichters zullen door een meerderheid van de doelgroep als geloofwaardige bron worden beschouwd, o.a. op grond van hun a priori bekendheid in de buurt (hetgeen een samenhang impliceert van vertrouwen in de projectgroep en het privé kennen van*

een of meer leden van de projectgroep); mede hierdoor zal de acceptatie van de geboden informatie hoog zijn" wordt bevestigd wat betreft geloofwaardigheid van de projectgroep en de acceptatie van de geboden informatie. In de volgende paragraaf zal worden ingegaan op de vraag in hoeverre dit samenhangt met a priori bekendheid van de leden van de Energiegroep bij de respondenten.

5.4 De invloed van enkele psychologische, sociale en demografische kenmerken op het informatie diffusie proces

Onderzocht is[3], in hoeverre het informatie diffusie proces (dat wil zeggen bekendheid van de voorlichtingsactiviteiten, deelname eraan en acceptatie van de geboden informatie) is beïnvloed door de in hoofdstuk 4 genoemde demografische, psychologische en sociale factoren.
Hiertoe is van elke fase een index-score berekend:

- bekendheid: het aantal spontaan genoemde antwoorden op de open vraag wat men van het project had gemerkt, variërend van 0 tot maximaal 10 (hierbij zijn de opgenoemde onderzoeksactiviteiten niet meegerekend);
- deelname aan de voorlichting: het aantal activiteiten waarvan men in totaal had kennisgenomen, variërend van 0 tot maximaal 5 (bij de schriftelijke activiteiten gold als criterium tenminste gedeeltelijk gelezen);
- acceptatie: de gewogen som van de vragen in hoeverre men de geboden informatie helder en duidelijk had gevonden, er iets aan had gehad, overal duidelijk antwoord op had gekregen, en of men nog informatie had gemist[4], variërend van -4 tot +4.

Tabel 5.6 geeft een schematisch overzicht van de belangrijkste resultaten van de uitgevoerde analyses. De resultaten zullen hieronder worden besproken aan de hand van de geformuleerde hypothesen.

Hypothese 4 luidde *"Het aantal contacten dat men in de buurt onderhoudt zal een positieve invloed hebben op de bekendheid van het project; de invloed op deelname en acceptatie zal eveneens positief zijn, mits de meningsvorming in de buurt rond de voorlichting zich positief ontwikkelt"*.

---

[3]Met behulp van variantie-analyses, waarbij eventueel bestaande verschillen tussen de groepen tevens op lineariteit zijn getoetst.

[4] Cronbach's alpha: .54.

Tabel 5.6: De invloed van demografische, psychologische en sociale variabelen op het informatie diffusie proces

	Bekendheid	Deelname totaal	Deelname voorl. avond	Acceptatie
Demografische variabelen:				
- leeftijd	+	+	+	o
- opleiding	-	o	(-)	o
Psychologische variabelen:				
- pré-attitude energiebesparing	+	+	+	o
- betrokkenheid	(+)	(+)	o	o
- vertrouwen in Energiegroep	+	+	+	(+)
- externe oriëntatie	-	(-)	o	o
- interne oriëntatie	(+)	o	(+)	o
Sociale variabelen:				
- aantal contacten in buurt	o	o	(v)	o
- wel/geen hechte contacten	o	o	o	o
- sociale verbondenheid	+	o	o	o
- gevoeligheid normatieve invloed	o	o	o	o
- gehechtheid aan buurt	o	+	+	o
- persoonlijk bekend met leden E.g.	+	+	+	o

+ = positieve invloed (p≤.05) o = geen invloed - = negatieve invloed (p≤.05)
(+) = positieve tendens (p≤.10) (v) = curvi-lineaire tendens (-) = negatieve tendens (p≤.10)

In de vorige paragraaf is reeds aangegeven dat men zeer tevreden was over het voorlichtingsproject: men had zeer veel vertrouwen in het project als geheel, alsook in de vrijwilligers in hun rol als buurtvoorlichters, en men vond in ruime meerderheid de geboden informatie nuttig, helder en duidelijk.

Gezien het feit dat ook vanuit de buurt geen negatieve geluiden zijn opgevangen rondom de voorlichting en wèl erg positieve (met name tijdens de voorlichtingsbijeenkomsten en de huisbezoeken werden vele positieve reacties geuit), kan geconcludeerd worden dat de meningsvorming zich inderdaad positief heeft ontwikkeld. Er werd daarom een positieve invloed verwacht van het aantal contacten dat men in de buurt onderhoudt. Dit bleek echter niet het geval: gedurende geen van de onderscheiden drie stadia van het voorlichtingsproces kon een significante invloed van het aantal

contacten worden vastgesteld. Hetzelfde geldt voor het al of niet hebben van hechte contacten in de buurt (met familieleden, collega's, clubgenoten en/of vrienden). Met betrekking tot het bezoeken van de voorlichtingsavond was wèl sprake van enige invloed (van het *aantal* contacten, niet van hechte contacten), doch deze was niet lineair en slechts in tendens aanwezig[5] (in de tabel aangegeven met (v)).
Hypothese 4 wordt derhalve niet bevestigd door de data[6].

Hypothese 5 luidde: *"Het persoonlijk kennen van een of meer (vrijwillige) buurt-voorlichters voorafgaand aan de voorlichting zal een positieve invloed hebben op bekendheid, deelname en acceptatie"*.
Tijdens de nameting bleek, dat 38% van de respondenten een of meer leden van de Energiegroep persoonlijk kende voordat het voorlichtingsprogramma in de buurt had plaatsgevonden. Tabel 5.6 laat zien dat van dit persoonlijk kennen inderdaad een positieve invloed uitging op bekendheid en deelname aan de voorlichting als geheel, en ook op deelname aan de voorlichtingsavond in het bijzonder[7]. Op acceptatie van de geboden informatie had het persoonlijk kennen echter geen significante invloed[8]. Aangezien het acceptatieniveau van de geboden informatie zeer hoog was en zeer weinig variantie vertoonde (zie vorige paragraaf), is dit echter nauwelijks verwonderlijk. Geconcludeerd kan worden dat de Energiegroep er in is geslaagd om ook voor niet-bekenden acceptabele informatie te verstrekken. Aangezien de verwachte positieve invloed van a priori bekendheid met de Energiegroep op deelname aan, en bekendheid van de voorlichting wèl werd aangetroffen, en het ontbreken van een positief verband met acceptatie dus waarschijnlijk moet worden toegeschreven aan gebrek aan variantie, kan geconcludeerd worden dat de resultaten hypothese 5 voor een belangrijk deel ondersteunen.

Hypothese 6 luidde: *"Gehechtheid aan en sociale verbondenheid met de buurt, alsook gevoeligheid voor normatieve invloed vanuit de buurt zullen het informatie diffusie proces beïnvloeden, met name de deelname aan de voorlichting; de richting van de invloed (positief of negatief) is afhankelijk van de in de buurt vigerende opvattingen over de voorlichting en de buurtvoorlichters"*.
Zojuist is reeds opgemerkt dat de meningsvorming rond het voorlichtingproject positief is verlopen. Op grond hiervan zou dus een positieve invloed verwacht mogen worden van sociale verbondenheid op deelname. Tabel 5.6 laat echter zien dat de sociale

---

[5]F=2.38 (df=3,127), p≤.10
[6]Dit in tegenstelling tot de bevindingen uit Weenig, Midden & Schmidt, 1986.
[7]F resp. 4.92, 4.23, 4.34 (df=1,96), p≤.05.
[8]Alleen in verband gebracht met de acceptatie van de tijdens de voorlichtingsavond geboden informatie.

verbondenheid-index (zie hoofdstuk 4) alleen significant positief samenhangt met bekendheid[9], en niet met acceptatie en deelname (noch totaal, noch met specifiek de voorlichtingsavond). De verschillen in deelname en acceptatie tussen degenen die zich relatief sterk en relatief weinig met de buurt verbonden voelden, waren echter wèl in de verwachte richting[10]: respondenten die zich relatief sterk met de buurt verbonden voelden namen wat meer aan deel aan de voorlichtingsactiviteiten (ook aan de voorlichtingsavond), en accepteerden de informatie ook wat meer, beide echter zoals gezegd niet significant. Van een stèrkere invloed op deelname dan op bekendheid en acceptatie was dus geen sprake. Van gevoeligheid voor normatieve invloed vanuit de buurt kon geen enkele invloed worden vastgesteld, dat wil zeggen, in geen van de drie fasen van het informatie diffusie proces. Kennelijk vormde participatie in de voorlichtingsactiviteiten geen onderwerp waaromtrent zich duidelijke normen in de buurt hebben ontwikkeld.
Met betrekking tot respondents gehechtheid aan de buurt tenslotte het volgende: dit bleek géén significante invloed invloed te hebben op bekendheid, maar wèl op deelname, zowel op het bezoeken van een voorlichtingsavond als op deelname in totaal[11]: hoewel het verband niet lineair was, was deelname consistent het hoogst onder degenen die aangaven sterk gehecht te zijn aan hun buurt (ten aanzien van bekendheid en acceptatie vertoonden de verschillen in gemiddelden eenzelfde patroon, hoewel dus niet significant). Conform de verwachting bleek gehechtheid dus inderdaad voornamelijk deelname aan de voorlichting te beïnvloeden. Geconcludeerd kan daarom worden dat hypothese 6 ondersteuning vindt in de resultaten wat betreft gehechtheid, maar door de resultaten ten aanzien van sociale verbondenheid met de buurt en gevoeligheid voor normatieve invloed vanuit de buurt niet wordt bevestigd.

De laaste hypothese die met betrekking tot het informatie diffusie proces was opgesteld, hypothese 7, luidde: *"Als gevolg van informatie diffusie via het hechte sociale netwerk, zal de invloed van "traditionele" variabelen op het informatie diffusie proces afnemen ten gunste van de sociale netwerk variabelen: de samenhang van betrokkenheid bij het onderwerp, een positieve houding vooraf, interne en externe oriëntatie, en demografische kenmerken als opleiding en leeftijd enerzijds, met bekendheid, deelname en acceptatie anderzijds, zal met elke onderscheiden fase afnemen; de invloed van sociale factoren zoals aantal (hechte) contacten, sociale verbondenheid met de buurt en gevoeligheid voor normatieve invloed vanuit de buurt, zal daarentegen toenemen".*

---

[9] $F = 4.65$ (df=1,128), $p \leq .05$.
[10] F resp. 1.66, 1.96, 1.10 (df=1,128), $.30 \leq p \leq .16$.
[11] F resp. 2.99 en 3.02, (df=2,131), $p \leq .05$.

Reeds eerder is opgemerkt dat de acceptatie van de informatie dermate hoog was, dat van enige variantie nauwelijks sprake was. Aangezien voldoende variantie noodzakelijk is voor het optreden van verbanden, konden nauwelijks samenhangen worden verwacht. Uit tabel 5.6 blijkt dan ook dat het acceptatieniveau voor geen van de onderscheiden groepen significant verschillend is, wat dus waarschijnlijk het gebrek aan variantie weerspiegelt, en niet zonder meer het ontbreken van enige samenhang. Op grond hiervan kon bovenstaande hypothese eigenlijk alleen worden getoetst voor de eerste twee fasen van het informatie diffusie proces: bekendheid met, en deelname aan de voorlichtingsactiviteiten. De hypothesetoetsing zal zich daarom tot die twee fasen beperken.

Ten aanzien van bekendheid zien we dat deze hoger was naarmate men ouder (!) was[12] en lager onder degenen met een relatief hoge (!) opleiding[13]. Deze gegevens zijn opmerkelijk, zo niet sensationeel omdat ze tegengesteld zijn aan het "traditionele" patroon: traditioneel worden oudere en laag opgeleide mensen juist slèchter bereikt met voorlichting. Op basis hiervan kan gesteld worden dat het programma aan zijn hoofd-verwachting heeft beantwoord: het bleek immers met name geschikt om juist díe mensen te bereiken die doorgaans door middel van traditionele voorlichtings-programma's niet worden bereikt.

Beschouwen we de volgende fase, deelname, dan vinden we opnieuw een positieve invloed van leeftijd op deelname (zowel in totaal als alleen de voorlichtingsbijeen-komst)[14], maar de negatieve invloed van opleiding is hooguit nog in tendens aanwezig (zoals bij het bezoeken van de voorlichtingsavond)[15]. Dit vormt dus een gedeeltelijke bevestiging van de hypothese, zij het dat de aangetroffen verbanden tegengesteld waren aan de verwachting.

Eveneens in tegenstelling tot de verwachting werd een négatieve invloed van een externe oriëntatie op bekendheid gemeten[16]: mensen die aangaven tenminste regelmatig een landelijk dagblad te lezen, konden mìnder voorlichtingsactiviteiten opnoemen ("traditioneel" geldt een omgekeerd verband). Met betrekking tot deelname aan de voorlichting in totaal werd eenzelfde negatieve invloed geconstateerd, zij het nog slechts in tendens[17]. Op het bezoeken van een voorlichtingsbijeenkomst had een externe oriëntatie helemaal geen invloed. Deze bevindingen zijn dus in overeen-

---

[12] $F = 2.19$ (df=5,128), p=.06; lineariteit: r=+.23 (p≤.01)

[13] $F = 5.44$ (df=2,131), p≤.01; lineariteit: r=-.25 (p≤.01)

[14] deelname totaal: $F = 2.86$ (df=5,128), p≤.05; lineariteit: r=+.18 (p≤.05)
bezoek voorlichtingsavond: $F = 3.53$ (df=5,128), p≤.01; lineariteit: r=+.26 (p≤.01).

[15] deelname totaal: $F = 1.70$ (df=2,131), p>.10; lineariteit: r=-.16(p≤.10)
bezoek voorlichtingsavond: $F = 2.75$ (df=2,131), p≤.10; lineariteit: r=-.18 (p≤.05).

[16] $F = 7.76$ (df=1,128), p ≤.01

[17] deelname totaal: $F = 3.53$ (df=1,128), p≤.10;
bezoek voorlichtingsavond: $F = 1.23$ (df=1,128), p>.10

stemming met de hypothese, zij het ook nu weer in tegengestelde richting dan verwacht.

Consistent met het bovenstaande is, dat een interne oriëntatie in tendens bevorderlijk was voor bekendheid, en ook voor het bezoeken van een voorlichtingsavond, met meer bekendheid en deelname onder degenen die aangaven het buurtblad "Oonder us" (vrijwel) altijd te lezen[18]. Op de totale deelname aan de voorlichting had een interne oriëntatie echter geen invloed. Geconcludeerd kan worden dat invloed van een interne gerichtheid op bekendheid en deelname tamelijk zwak was en bleef.

Ten aanzien van betrokkenheid bij de voorlichtingsonderwerpen zien we dat dit, conform de verwachting, licht positief samenhangt met de mate van bekendheid met de voorlichting[19]: naarmate men meer behoefte aan informatie had, was men bekender met de voorlichtingsactiviteiten. Deze licht positieve invloed vinden we terug met betrekking tot totale deelname aan de voorlichting, maar niet in het bezoeken van de voorlichtingsavond.

Ook indien betrokkenheid wordt uitgesplitst naar betrokkenheid-per-onderwerp, blijken bekendheid èn deelname afhankelijk te zijn van de mate waarin men bij twee van de drie onderwerpen betrokken is (resp. ventilatie en zuinig stoken, betrokkenheid bij informatie over omgang met cv heeft nergens invloed). De invloed is echter vrijwel nergens lineair: steeds vinden we de laagste bekendheid- en deelname-scores onder de matig betrokkenen, en de hoogste scores afwisselend bij sterk en niet-betrokkenen. Het lijkt er dus op dat twee van de drie inhoudsvormen van betrokkenheid enigszins complementair aan elkaar van invloed zijn geweest op bekendheid en met name op deelname, maar dat deze invloed in tegenstelling tot de hypothese niet afnam gedurende het voorlichtingsproces.

De a priori bestaande attitude ten aanzien van energiebesparend gedrag is van invloed geweest voor de mate van bekendheid èn deelname. De invloed was in de verwachte richting: meer bekendheid en deelname naarmate men een positievere houding had[20]. Van een afnemende invloed was echter geen sprake en dus niet in overeenstemming met de hypothese.

---

[18] bekendheid: $F = 3.66$ (df=1,130), $p \leq .10$;
bezoek voorlichtingsavond: $F = 3.10$ (df=1,130) $p \leq .10$;
deelname totaal: $F = .75$ (df=1,130), $p > .10$.

[19] bekendheid: $F = 2.33$ (df=2,117), $p \leq .10$; lineariteit: $r = +.18$, $p \leq 05$;
bezoek voorlichtingsavond: $F = 1.33$ (df=2,117) $p > .10$; lineariteit: $p > .10$;
deelname totaal: $F = 2.12$ (df=2,117), $p > .10$; lineariteit: $r = +.18$, $p \leq 05$.

[20] bekendheid: $F = 6.60$ (df=2,124), $p \leq .01$; lineariteit: $r = +.23$, $p \leq 01$;
bezoek voorlichtingsavond: $F = 6.27$ (df=2,124) $p \leq .01$; lineariteit: $r = +.29$, $p \leq .001$;
deelname totaal: $F = 3.87$ (df=2,124), $p \leq .05$; lineariteit: $r = +.23$, $p \leq 01$.

Het vertrouwen dat men had in de Energiegroep als bron van voorlichting bleek ook positief samen te hangen met bekendheid en deelname, met duidelijk meer bekendheid en deelname onder degenen die de projectgroep als betrouwbare bron zagen[21]. Opgemerkt moet echter worden, dat aangezien het merendeel van degenen die geen voorlichtingsbijeenkomst hadden bijgewoond en/of huisbezoek hadden ontvangen, geen oordeel had over de Energiegroep als voorlichtingsbron, de samenhang waarschijnlijk geïnterpreteerd moet worden als geloofwaardigheid als gevolg van bekendheid en deelname, en niet omgekeerd. Gedurende de laatste fase van het informatie diffusie proces (acceptatie) is sprake van een duidelijk minder sterke invloed van vertrouwen in de Energiegroep[22]. Er lijkt dus wel sprake van een zekere afname in samenhang gedurende het informatie diffusie proces, wat in overeenstemming is met de hypothese.

Indien bovenstaande bevindingen met betrekking tot hypothese 7 worden gecombineerd met de conclusies ten aanzien van hypothesen 4 t/m 6 over de invloed van sociale netwerken variabelen, dan ontstaat het volgende beeld: van drie van de zes onderscheiden "traditionele" variabelen neemt de invloed op het informatie diffusie proces conform de hypothese af (nl. van opleiding, externe oriëntatie en vertrouwen in bron). De invloed van de overige drie traditionele variabelen (leeftijd, betrokkenheid bij onderwerpen en interne oriëntatie) blijft aanwezig, hoewel wat betreft leeftijd niet in "traditionele" richting en wat betreft betrokkenheid slechts zwak. Van de zes onderscheiden sociale netwerken variabelen neemt de invloed van slechts één variabele conform hypothese toe (nl. gehechtheid aan de buurt), en gedragen de overige variabelen zich niet volgens de verwachting (de invloed van één variabele blijft immers ongeveer constant, de invloed van eveneens één variabele neemt af, en de resterende drie variabelen hebben geen significante invloed). Geconcludeerd moet derhalve worden dat de data onvoldoende ondersteuning bieden voor de hypothese. Weliswaar nam de invloed van traditionele variabelen inderdaad enigszins af gedurende het informatie diffusie proces en/of waren ze al bij aanvang in tegengestelde richting dan doorgaans wordt gemeten, het sociale netwerk lijkt hier echter slechts hooguit ten dele voor verantwoordelijk.

---

[21] bekendheid: $F = 19.27$ ($df=2,95$), $p \leq .001$; lineariteit: $r = +.53$, $p \leq .001$;
bezoek voorlichtingsavond: $F = 58.73$ ($df=2,95$), $p \leq .001$; lineariteit: $r = +.68$, $p \leq .001$;
deelname totaal: $F = 38.52$ ($df=2,95$), $p \leq .001$; lineariteit: $r = +.62$, $p \leq .001$.

[22] $F = 2.01$ ($df=2,42$), $p = .15$; lineariteit: $r = +.29$, $p \leq .05$.

5.5 Samenvatting

De bekendwording van het voorlichtingprogramma kwam aanvankelijk langzaam op gang: met name de aankondigingen in de lokale media werden slecht opgemerkt. Om die reden hoorden velen voor het eerst van het programma via de onderzoeksactiviteiten. De latere aankondigingsactiviteiten, die meer persoonlijk gericht waren, en de centrale voorlichtingsactiviteiten (de voorlichtingsavonden en het huisbezoek) werden echter wèl goed opgemerkt, zodat het onderzoek het uiteindelijke bekendheidspercentge waarschijnlijk niet al te sterk heeft beïnvloed: na de attentie-fase steeg de bekendheid tot bijna 100%, om daarna weer wat te dalen tot 80%, wellicht omdat men het programma inmiddels weer was vergeten (doordat de voorlichtingsbijeenkomsten nogal gespreid in de tijd plaatsvonden, had voor sommigen de centrale voorlichtingsactiviteit op het moment van de nameting al weer enige tijd geleden plaatsgevonden). De hypothese dat het programma goed bekend zou zijn en in elk geval beter dan bij een doorsnee landelijke massamediale campagne, werd daarmee bevestigd.
De deelname aan de voorlichtingsactiviteiten is goed te noemen. Slechts 25% van de ondervraagden had van geen enkele voorlichtingsactiviteit kennisgenomen, en maar liefst ruim 60% had voldoende deelgenomen aan twee of meer activiteiten. De voorlichtingsavond werd door 37% van de ondervraagden bezocht, en 20% had op hun verzoek huisbezoek ontvangen van de projectgroep. Deze twee percentages zijn evenwel wat hoger dan het daadwerkelijk geregistreerde aantal bezoekers (ca 25%) en afgelegde huisbezoeken (14%). Een grotere bereidheid onder de bezoekers van de voorlichtingsavond om aan de nameting mee te doen, èn het feit dat de bijeenkomsten voor "spijtoptanten" niet in de officiële registratie zijn meegenomen, zijn daarvan de voornaamste oorzaken. Maar ook al zijn de daadwerkelijke deelnamepercentages wat lager dan in de nameting gemeten, ze blijven hoog, zodat hypothese 2 dat in het programma goed zou worden geparticipeerd, voldoende wordt ondersteund.

Ook ten aanzien van de acceptatie van de op de voorlichtingsavond geboden informatie geldt dat deze hoog was, zelfs zó hoog, dat nauwelijks sprake was van enige variantie: vrijwel zonder uitzondering waren de bezoekers van mening dat de informatie helder en duidelijk en nuttig was. Circa de helft gaf aan iets nieuws te hebben geleerd, en vrijwel niemand was met onbeantwoorde vragen blijven zitten. De bewoners als buurtvoorlichters bleken bij veel respondenten vertrouwen te hebben gewekt. Dit gold echter alleen voor zover men hen daadwerkelijk in actie had gezien op een voorlichtingsavond en/of tijdens de huisbezoeken. De overigen hadden over de groep geen mening: men heeft dus niet zonder meer vertrouwen in bewoners als buurtvoorlichters, maar stelt het vertrouwen afhankelijk van de prestaties. Dit onderstreept het belang van een goede

training van de buurtvoorlichters. Met inachtneming van het bovenstaande kan hypothese 3, dat de buurtvoorlichters als geloofwaardige bron zullen worden beschouwd en dat als gevolg daarvan de acceptatie van de geboden informatie hoog zou zijn, als bevestigd worden beschouwd.

In tegenstelling tot wat werd verwacht, kon géén significant positieve invloed worden vastgesteld van het aantal contacten dat men in de buurt onderhield, ook niet indien hier een of meer hechte contacten (familie, vrienden, collega's, clubgenoten) onder waren. Hypothese 4, dat bekendheid, deelname en acceptatie positief zouden worden beïnvloed door het aantal contacten dat men in de buurt heeft, diende daarmee te worden verworpen.
Daarentegen bleken het persoonlijk kennen van een of meer buurtvoorlichters wèl van invloed te zijn op bekendheid en deelname, doch niet op acceptatie. Betoogd is, dat dit laatste niet verwonderlijk is, gezien de geringe variantie in acceptatie. De projectgroepleden zijn erin geslaagd ook veel vertrouwen te wekken onder degenen die hen niet persoonlijk kenden. Aangezien bekendheid en deelname wèl in positieve zin beïnvloed werden door het persoonlijk kennen van de projectgroepleden, is voldoende grond aanwezig om hypothese 5, dat het persoonlijk kennen van één of meer buurtvoorlichters een positieve invloed zal hebben op het informatie diffusie proces, als bevestigd te beschouwen.
Gehechtheid aan de buurt bleek conform de verwachting vooral deelname aan de voorlichting positief te beïnvloeden. Een dergelijke invloed werd ook verwacht van sociale verbondenheid met de buurt en van gevoeligheid voor normatieve invloed vanuit de buurt. Dit bleek echter niet het geval: van laatstgenoemde variabele kon geen enkele invloed op het informatie diffusie proces worden vastgesteld, terwijl de eerstgenoemde variabele vooral bekendheid bleek te bevorderen, en dus niet zoals verwacht vooral deelname. Hypothese 6, dat gehechtheid aan, en sociale verbondenheid met de buurt, en gevoeligheid voor normatieve invloed vanuit de buurt het informatie diffusie proces, en met name deelname, zouden beïnvloeden, werd dus deels door de bevindingen ondersteund, maar niet voldoende om de hypothese als bevestigd te beschouwen.
Tenslotte werd verwacht dat als gevolg van het informatie diffusie proces via het hechte sociale netwerk in de buurt de invloed van "traditionele" invloedrijke variabelen als opleiding, leeftijd, betrokkenheid, a priori positieve houding, en externe oriëntatie, zou afnemen ten gunste van de zojuist beschreven sociale netwerken variabelen (d.w.z. aantal contacten, bekendheid van projectgroepleden, gehechtheid aan, en sociale verbondenheid met de buurt, en gevoeligheid voor normatieve invloed vanuit de buurt). Dit bleek echter niet geheel het geval: weliswaar nam de invloed van een aantal

traditionele variabelen inderdaad enigszins af gedurende het informatie diffusie proces, het sociale netwerk leek hiervoor echter slechts hooguit ten dele verantwoordelijk. Geconcludeerd is daarom dat de data onvoldoende ondersteuning bieden om de hypothese als bevestigd te beschouwen. Opmerkelijk was echter dat van twee traditionele variabelen, te weten opleiding en leeftijd, de invloed op het informatie diffusie proces tegengesteld was aan hetgeen doorgaans wordt gemeten: bekendheid en deelname waren het *hoogst* onder de laagst opgeleiden en oudere bewoners (in plaats van het laagst zoals meestal). Geconcludeerd is daarom dat het programma aan zijn hoofdverwachting -het bereiken van moeilijk toegankelijke groepen- heeft beantwoord.

HOOFDSTUK 6: EFFECTEN VAN DE VOORLICHTING

6.0 Inleiding

In dit hoofdstuk zullen de resultaten met betrekking tot de laatste twee fasen uit het onderzoeksmodel worden beschreven, dat wil zeggen eerst de effecten van het voorlichtingsprogramma op cognities (kennis, meningen en opvattingen) omtrent energiebesparing, ventilatie en omgang met cv, en vervolgens de effecten op stook- en ventilatiegedrag. Om programma-effecten te isoleren van eventueel opgetreden "toevallige" veranderingen en/of trends, zijn de opgetreden effecten in de experimentele buurt (Blauwdorp) vergeleken met ontwikkelingen in cognities en gedrag in de controle buurt (Oostermaas). In tegenstelling dus tot het vorige hoofdstuk, waarin de resultaten alleen op de experimentele buurt betrekking hadden, hebben de resultaten in de eerste drie paragrafen van dit hoofdstuk betrekking op vergelijkingen tussen de experimentele en de controle buurt. In paragraaf 6.4 en 6.5 zal de aandacht weer meer op de experimentele buurt worden gericht.

De analyseresultaten van verschillen *tussen* de buurten staan samengevat in tabel 6.1 t/m 6.7. In deze tabellen staan in de meest linkse kolom de vragenlijst-items weergegeven waarover de analyse is uitgevoerd. In de tweede en derde kolom staan de antwoord-gemiddelden op respectievelijk de voormeting (de kolom aangeduid met "voor") en de nameting (aangeduid met "na") van de experimentele buurt (Blauwdorp) weergegeven. De vierde en vijfde kolom geven de antwoord-gemiddelden weer van de controle buurt (Oostermaas) op de voor- en nameting.

De zesde kolom (aangeduid met "sign. niveau verschil") geeft weer in hoeverre de verschillen tussen de buurten in gemiddelden op de nameting significant (= van betekenis) zijn, waarbij gecorrigeerd is voor reeds bestaande verschillen tussen de buurten tijdens de voormeting.

- *"n.s"* betekent daarbij "niet significant", dat wil zeggen dat gevonden verschillen aan "toeval" toegeschreven moeten worden;
- *≤.05, ≤.01 en ≤.001* betekenen alle drie dat de gevonden verschillen wèl significant zijn, waarbij geldt dat hoe kleiner de vermelde waarde, hoe kleiner de kans is dat gevonden verschillen op toeval berusten, en hoe groter dus de kans dat de verschillen zijn veroorzaakt door het voorlichtingsprogramma.

Kolom zeven tenslotte (de laatste kolom, aangeduid met "concl. hypothese") geeft aan in hoeverre de al of niet significante verschillen in overeenstemming zijn met de verwachting. Daarbij is gebruik gemaakt van de volgende symbolen:

\+ : geeft aan dat de resultaten in overeenstemming zijn met de hypothese.

(+) : idem, maar slechts in tendens (.05<p≤.10).

o : de verschillen zijn wèl in overeenstemming met de verwachting, maar worden veroorzaakt door het feit dat de controle buurt "het slechter is gaan of blijven doen" dan tijdens de voormeting, tegenover geen verandering in de experimentele buurt; het voorlichtingsprogramma heeft in die gevallen dus alleen "teruggang weten te voorkomen".

+/- : de opgetreden veranderingen in *beide* buurten zijn tegengesteld aan de verwachting, maar deze verandering in "verkeerde" richting heeft zich in de experimentele buurt minder voorgedaan dan in de controle buurt.

- : de resultaten zijn niet in overeenstemming met de hypothese in de zin dat geen significant verschil is opgetreden (in welke richting dan ook) waar dit wèl werd verwacht.

-- : de resultaten zijn significant tegengesteld aan de verwachting (meer effect in de controle buurt dan in de experimentele buurt).

Kolom zes en zeven geven dus te zamen informatie over in hoeverre het voorlichtingsprogramma het beoogde effect heeft gehad in de experimentele buurt, en vormen daarmee dus de meest belangrijkste kolommen. Kolom twee tot en met vijf dienen vooral ter illustratie van in welke mate en richting zich verschillen tussen buurten hebben voorgedaan.

6.1 Kennisveranderingen

In tabel 6.1 staat weergegeven welke kennisveranderingen hebben plaatsgevonden met betrekking tot de bediening van de cv gedurende de periode dat de voorlichting is gegeven. De tabel laat tevens zien in hoeverre deze verschillen tussen experimentele buurt en controle buurt significant waren, waarbij gecorrigeerd is voor reeds bestaande verschillen in de voormeting (zie hoofdstuk 4). Bij alle zes kennisaspecten zien we dat in de experimentele buurt de kennis ten opzichte van de voormeting flink is toegenomen, tegenover gemiddeld een lichte daling in de controle buurt, zodat de kennisverschillen tussen de beide buurten tijdens de nameting aanzienlijk waren. Voor alle voorgelegde aspecten geldt dan ook dat de kennis in de experimentele buurt significant is toegenomen ten opzichte van de controle buurt (p≤.001). Ook retrospectief, waarbij respondenten tijdens de nameting gevraagd werd hun kennisniveau tijdens de voormeting in te schatten, traden deze verschillen op, zij het iets minder geprononceerd. Hoewel men dus zelf ook het gevoel had iets geleerd te hebben gedurende de voorlichtingsperiode, was het verschil niet zo groot als uit het objectieve verschil tussen voor- en nameting geconcludeerd zou kunnen worden.

Tabel 6.1: Kennisveranderingen in experimentele en controle buurt m.b.t. bediening cv

	gemiddelden experiment buurt		gemiddelden controle buurt		sign. niveau	concl. hypo-
	voor	na	voor	na	verschil	these
(1=weet ik niets van >>>>> 4=weet ik alles van)						
1. bijhouden gasverbruik	2.3	3.1	2.6	2.5	.001	+
idem retrospectief	2.6	,,	2.5	,,	.001	+
2. zuinig omgaan cv	2.2	3.2	2.7	2.3	.001	+
idem retrospectief	2.6	,,	2.2	,,	.001	+
3. instellen keteltemp.	2.4	2.9	2.1	2.1	.001	+
idem retrospectief	2.4	,,	2.0	,,	.001	+
4. relatie binnen-buiten	2.1	2.7	1.9	2.0	.001	+
idem retrospectief	2.2	,,	1.9	,,	.001	+
5. wanneer ontluchten	2.4	3.0	2.4	2.0	.001	+
idem retrospectief	2.4	,,	2.0	,,	.001	+
6. hoe ontluchten	2.4	3.0	2.3	2.0	.001	+
idem retrospectief	2.4	,,	2.0	,,	.001	+
gebruik thermostaat (1=fout; 2=goed beantwoord)						
snel van 15-20°C	1.7	1.6	1.5	1.3	.001	+/-

Ten aanzien van het gebruik van de thermostaat geldt, dat deze vraag in zowel de experimentele als de controle buurt door minder mensen goed werd beantwoord dan tijdens de voormeting. In de experimentele buurt was dit evenwel in geringere mate het geval dan in de controle buurt, zodat tijdens de nameting het verschil significant was in de verwachte richting. Desondanks moet toch ten aanzien van dit item geconcludeerd worden dat de voorlichting daarop geen positieve invloed heeft gehad.

Iets soortgelijks is opgetreden met betrekking tot de ventilatie-items. Tabel 6.2 geeft weer welke veranderingen hierin zijn opgetreden gedurende de voorlichtingsperiode, en in hoeverre de opgetreden verschillen significant zijn.

Tabel 6.2: Kennisveranderingen in experimentele en controle buurt m.b.t. ventilatie

	gemiddelden experiment buurt		gemiddelden controle buurt		sign. niveau	concl. hypo-
	voor	na	voor	na	verschil	these
(1=fout; 2=goed beantwoord)						
1. 1/2 u is voldoende	1.6	1.8	1.4	1.3	.001	+
2. klein vs groot raam	1.4	1.4	1.3	1.3	ns	-
3. iets tegen elkaar open	1.4	1.4	1.2	1.2	.05	o
4. ventileren bij regen	1.2	1.2	1.4	1.1	ns	-
5. verw. vocht. woning	1.9	1.9	1.7	1.5	.001	o*
totaal aantal goed	2.6	2.7	2.0	1.4	.001	+

* Strikt genomen mag deze conclusie niet getrokken worden, omdat de regressielijnen tussen experimentele en controle buurt niet geheel parallel lopen.

Uit de tabel blijkt dat in de experimentele buurt de kennis ten aanzien van vier van de vijf items gemiddeld ongeveer constant is gebleven, tegenover gemiddeld een daling bij vier items in de controle buurt, met als gevolg significante verschillen tijdens de nameting bij drie items, alsook in totaal-scores. Hoewel deze verschillen op zich genomen wel in de verwachte richting zijn, kan toch niet zonder meer geconcludeerd worden dat de voorlichting het beoogde effect heeft gehad op de ventilatiekennis: daarvoor zijn de veranderingen in de experimentele buurt te klein.
Geconcludeerd kan worden dat in de experimentele buurt sprake was van een duidelijk meetbare kennistoename wat betreft de bediening van de cv, maar een veel minder grote toename wat betreft energiezuinige ventilatie. Hypothese 8a: *"Het voorlichtingsprogramma zal leiden tot vermeerdering van kennis inzake energiezuinige ventilatie en het omgaan met de cv"* kan dus voorlopig als bevestigd beschouwd worden wat betreft de bediening van de cv, maar vindt hooguit ten dele bevestiging wat betreft ventilatie. In paragraaf 6.4 zal hierop nog worden teruggekomen.

6.2 Veranderingen in opvattingen en houdingen

Tabel 6.3 laat zien welke veranderingen gedurende de voorlichtingsperiode zijn opgetreden in opvattingen ("beliefs") ten aanzien van de acht voorgelegde energiebesparende gedragsmaatregelen.

Tabel 6.3: Veranderingen in experimentele en controle buurt in beliefs t.a.v. energiebesparende maatregelen

	gemiddelden experiment-buurt		gemiddelden controle buurt		sign. niveau verschil	concl. hypothese
	voor	na	voor	na		
a. Verwachte besparing (1=weinig >>>>>3=veel)						
1°C lager in woonkamer	1.9	1.8	1.8	2.5	.001	--
gordijnen dicht	2.4	2.3	2.2	2.7	.01	--
cv uit in lege kamers	2.7	2.6	2.4	2.6	ns	-
slaapkamers niet verw.	2.7	2.7	2.4	2.7	ns	-
's nachts cv laag in wk	2.7	2.7	2.4	2.7	ns	-
cv laag als niemand thuis	2.3	2.5	2.4	2.6	ns	-
cv 1u. voor bedtijd laag	2.1	2.2	1.9	2.5	.05	--
deur woonk. dicht	2.5	2.6	2.4	2.8	.06	(--)
b. Verwachte hinder (1=zeer hinderlijk >>>>>3=niet hinderlijk)						
1°C lager in woonkamer	2.6	2.5	2.6	2.3	ns	-
gordijnen dicht	2.9	2.9	2.9	2.8	ns	-
cv uit in lege kamers	2.9	2.9	2.7	2.8	.05	o
slaapkamers niet verw.	2.8	3.0	2.7	2.6	.01	+
's nachts cv laag in wk	2.9	2.9	2.8	2.7	.001	o
cv laag als niemand thuis	2.8	2.9	2.8	2.7	.05	+
cv 1u. voor bedtijd laag	2.8	2.9	2.8	2.7	.05	+
deur woonk. dicht	2.9	2.9	2.8	2.7	.05	o

Uit de tabel blijkt dat tegen verwachting de respondenten uit de controle buurt veelal wat optimistischer zijn geworden omtrent de besparingen die men met de meeste gedragingen denkt te kunnen bereiken, tegenover gemiddeld nauwelijks veranderingen

in de experimentele buurt. Deze verschuivingen in de controle buurt zijn voor drie van de acht maatregelen zelfs significant ten opzichte van de experimentele buurt.
Met betrekking tot de verwachte hinder van de diverse maatregelen heeft zich echter het omgekeerde voorgedaan: voor veel maatregelen geldt dat men er in de experimentele buurt gemiddeld wat minder hinder van verwacht dan voorheen, tegenover in de controle buurt iets méér hinder, verschillen die voor zes maatregelen significant zijn.
Hoe deze tegengestelde verschuivingen moeten worden geïnterpreteerd is moeilijk met zekerheid te zeggen. In principe zijn er twee verklaringen mogelijk.
Een eerste verklaring is, dat men in de experimentele buurt onder invloed van de voorlichting gunstiger besparingsverwachtingen had ontwikkeld, waarop men een aantal energiebesparende gedragsmaatregelen thuis heeft proberen uit te voeren, maar dat het besparingsresultaat ervan enigszins tegenviel. Als gevolg hiervan zouden de besparingsverwachtingen weer teruggevallen kunnen zijn naar hun oude niveau. Dit verklaart echter niet de opgetreden verschuivingen in de controle buurt.
Een andere verklaring kan zijn dat het gebrek aan veranderingen in de experimentele buurt moet worden geïnterpreteerd als rationalisatie achteraf waarom men niet méér is overgegaan tot het treffen van de in de voorlichting gepropageerde energiebesparende gedragsmaatregelen. De intenties tot energiebesparend gedrag namen gedurende de voorlichting aanvankelijk toe (gemeten in procesmetingen). De laatste procesmeting liet echter een daling in intenties zien. Wellicht onder invloed van de zachte winter heeft men deze intenties niet zo veel in gedrag omgezet als men eigenlijk had gewild. In paragraaf 4.2 is het "psychologische" mechanisme aan de orde gekomen dat opvattingen omtrent een direct ervarings-aspect als hinder waarschijnlijk minder gemakkelijk aangepast kunnen worden aan het daadwerkelijke gedrag dan het meer abstracte aspect van verwachte besparingen. Analoog hieraan zou verondersteld kunnen worden dat men zijn ervaren tekortschieten wat betreft het omzetten van intenties tot daadwerkelijk energiebesparend gedrag op die manier tracht "weg te rationaliseren". In de controle buurt heeft men misschien onder invloed van besparingsacties van het lokale dagblad ook wat positievere besparingsverwachtingen ontwikkeld, maar heeft men veel minder sterke druk ervaren om deze veranderde cognities om te zetten in gedragsveranderingen.

Waarschijnlijk als gevolg van de tegengestelde veranderingen in beliefs zien we in tabel 6.4 dat nergens significante verschuivingen tussen experimentele en controle buurt zijn opgetreden in *meningen* ("attitudes") ten aanzien van de acht gedragingen (de attitudevraag is immers expliciet voorgelegd als afweging tussen verwachte besparingen en hinder).

Al met al lijkt geconcludeerd te moeten worden dat men in de experimentele buurt per saldo, in tegenstelling tot hypothese 8b: *"Het voorlichtingsprogramma zal leiden tot positiever meningen en opvattingen omtrent energiebesparend gedrag"*, geen positievere mening heeft ontwikkeld ten aanzien van de acht voorgelegde energiebesparende gedragsmaatregelen. Dit lijkt vooral te zijn veroorzaakt door de tegengestelde, en elkaar derhalve opheffende, veranderingen in de belief-structuur. Ook op deze conclusie zal in paragraaf 6.4 nader worden ingegaan.

Tabel 6.4: Veranderingen in experimentele en controle buurt in attitudes t.a.v. energiebesparende maatregelen

	gemiddelden experiment buurt		gemiddelden controle buurt		sign. niveau verschil	concl. hypothese
	voor	na	voor	na		
(1=niet de moeite waard >>>>>3=zeer de moeite waard)						
1°C lager in woonkamer	2.1	2.0	2.2	2.2	ns	-
gordijnen dicht	2.6	2.5	2.5	2.6	ns	-
cv uit in lege kamers	2.6	2.6	2.3	2.6	ns	-
slaapkamers niet verw.	2.6	2.6	2.3	2.6	ns	-
's nachts cv laag in wk	2.6	2.7	2.3	2.6	ns	-
cv laag als niemand thuis	2.5	2.6	2.1	2.6	ns	-
cv 1u. voor bedtijd laag	2.4	2.5	2.1	2.3	ns	-
deur woonk. dicht	2.5	2.7	2.5	2.7	ns	-

6.3 Veranderingen in stook- en ventilatiegedrag

Stookgedrag

Tabel 6.5 geeft een overzicht van de gedurende de voorlichting opgetreden veranderingen in stookgedrag. Hoewel in de experimentele buurt de woonkamer op bijna alle tijdstippen van de dag gemiddeld 0,9 tot 1,3 °C minder warm wordt gestookt dan tijdens de voormeting, is alleen het verschil in temperatuur overdag bij aanwezigheid *in tendens* significant ten opzichte van de controle buurt. Dit gebrek aan significantie wordt veroorzaakt door de grote variantie in opgegeven woonkamertemperaturen in beide buurten.

Ten aanzien van de verwarming van de overige vertrekken in de woning geldt dat dit tijdens de nameting in de experimentele buurt significant minder vaak werd gedaan ten opzichte van de controle buurt ($p<.05$), met uitzondering van het verwarmen van de keuken.

Tabel 6.5: Veranderingen in experimentele en controle buurt in stookgedrag

	gemiddelden experiment buurt		gemiddelden controle buurt		sign. niveau	concl. hypo-
	voor	na	voor	na	verschil	these
a. Instelling cv (in ^oC, resp. uren (u) en minuten(m))						
temp. overdag aanwezig	20.6	19.3	20.0	19.7	.07	(+)
temp. overdag afwezig	17.1	16.2	16.2	16.3	ns	-
grens verwarming laag	4.4u	3.8u	5.1u	2.8u	ns	-
temp. 's avonds	20.4	19.3	20.2	19.7	ns	-
temp. 's nachts	15.8	16.1	16.0	16.2	ns	-
hoe vroeg verw. laag	22.4m	29.1m	34.4m	25.5m	ns	-
b. Hoe vaak verwarming aan in: (1=nooit >>>>>5=altijd)						
keuken	3.8	4.2	3.5	3.8	.05	--
gang/hal	2.6	2.7	3.0	3.5	.01	+
badkamer	3.3	3.7	3.4	4.1	.05	+
eigen slaapkamer	2.2	2.1	2.6	3.2	.001	+
overige slaapkamer(s)	2.4	2.2	2.9	2.9	.05	+
c. Overige gedragingen (1=nooit >>>>>4=vrijwel altijd)						
sluiten gordijnen	3.6	3.9	3.3	3.1	.001	+
deur woonkamer open	1.7	1.3	1.6	1.7	.01	+

In vergelijking echter met de *voormeting* zien we dat de respondenten van de experimentele buurt juist iets minder energiezuinig zijn geworden wat betreft het verwarmen van een aantal vertrekken (met name keuken en badkamer). Dit blijkt echter voor een belangrijk deel voor rekening te komen van de groep bewoners die tijdens de voormeting nog geen stookervaringen in de gerenoveerde woning had (d.w.z. er toen nog niet in woonden of hadden gestookt). Aangezien de oude ongerenoveerde woningen veelal geen cv hadden, geldt voor deze groep dat zij de voorgaande winter in

de oude woning de meeste van deze vertrekken ook nog niet kònden verwarmen omdat daar überhaupt geen verwarming aanwezig was. Het was dus te verwachten dat deze groep, nu deze inmiddels wèl over cv beschikt, wat vaker diverse vertrekken zou gaan verwarmen (waar heb je immers anders cv voor?) De groep mèt stookervaring heeft echter de meeste vertrekken, met uitzondering van de badkamer en de -vaak "open"- keuken, gedurende de voorlichtingsperiode mìnder vaak verwarmd[1].
In de controle buurt is men vrijwel alle vertrekken vaker gaan verwarmen dan men aangaf de vorige winter te hebben gedaan.
Op grond van deze twee redenen kan daardoor over het algemeen toch gesproken worden van een verschil in stookgedrag in verwachte richting ten opzichte van de controle buurt.

De overige twee energiebesparende maatregelen -het sluiten van de gordijnen en het dichthouden van de woonkamerdeur- zijn in de experimentele buurt allebei significant vaker uitgevoerd, zowel in absolute zin ten opzichte van de voormeting, als relatief in vergelijking met de controle buurt ($p<.01$).
Samenvattend kan gesteld worden dat, waar men zich in de experimentele buurt tijdens de voormeting al energie-efficiënter gedroeg, dit verschil gedurende de voorlichting in elk geval behouden is gebleven, en op diverse punten in positieve richting is vergroot. In de controle buurt lijkt men op een aantal punten -wellicht als gevolg van de zachte winter- wat slordiger te zijn geworden in hun stookgedrag. Hypothese 8c: *"Het voorlichtingsprogramma zal leiden tot energiezuiniger stookgedrag"* lijkt hiermee voorlopig voor een belangrijk deel bevestigd. In paragraaf 6.4 zal besproken worden in hoeverre de opgetreden veranderingen toegeschreven kunnen worden aan de voorlichting.

Hypothese 8c omvatte tevens de verwachting dat voor zover geen veranderingen in het stookgedrag zouden plaatsvinden, het voorlichtingsprogramma dan toch in elk geval zou moeten leiden tot een toename in intenties tot energiebesparend gedrag. Zojuist is geconcludeerd dat wel degelijk enkele veranderingen in energiebesparend gedrag zijn opgetreden in de verwachte richting. Met andere woorden, er viel nauwelijks nog een toename in intenties te verwachten in de experimentele buurt, aangezien men die inmiddels al lijkt te hebben uitgevoerd. Een daling van intenties ligt daarom als gevolg van een plafond-effect meer in de lijn der verwachting.

---

[1] De verschillen tussen de groep met stookervaring en zonder stookervaring zijn voor twee van de vijf vertrekken significant (t-toets, $t = 3.34$ en 2.20, $p \leq .05$), de verschillen voor de overige vertrekken, hoewel dus niet significant, zijn wèl alle in dezelfde richting.

Tabel 6.6 geeft de verschuivingen in intenties tot energiebesparend gedrag weer.

Tabel 6.6: Veranderingen in experimentele en controle buurt in intenties tot energiebesparende maatregelen

	gemiddelden experiment buurt		gemiddelden controle buurt		sign. niveau verschil	concl. hypo-these
	voor	na	voor	na		
(1=meer doen; 0=hetzelfde doen; -1=minder doen)						
1°C lager in woonkamer	+.07	+.13	+.15	+.30	.06	+
gordijnen dicht	+.03	+.01	+.03	+.29	.001	+
cv uit in lege kamers	+.09	+.10	+.11	+.41	.001	+
slaapkamers niet verw.	+.07	+.08	+.03	+.36	.001	+
's nachts cv laag in wk	+.09	+.11	+.07	+.35	.001	+
cv laag als niemand thuis	+.09	+.11	+.15	+.41	.001	+
cv 1u. voor bedtijd laag	+.14	+.14	+.10	+.38	.01	+
deur woonk. dicht	+.07	+.03	+.07	+.37	.001	+

Het beeld dat uit deze tabel naar voren komt is zeer consistent: voor alle maatregelen geldt dat in de controle buurt de besparingsintenties duidelijk zijn toegenomen ten opzichte van de voormeting, terwijl ze in de experimentele buurt op ongeveer het oude niveau (van tijdens de voormeting) zijn gehandhaafd, met als resultaat significante verschillen tussen de buurten in de zin van méér intenties in de controle buurt.
Hiervoor hebben we echter al gezien dat de bewoners uit de controle buurt afgelopen winter wat "gemakkelijker" lijken te zijn geworden dan voorheen in hun stookgedrag. De geconstateerde toename in intenties in de controle buurt kan daarom wellicht zo geïnterpreteerd worden dat men in die buurt niet tevreden is over hun stookgedrag van de afgelopen winter en dit in de toekomst wil verbeteren. In de experimentele buurt lijkt men tevredener te zijn met hun besparingspogingen, hoewel nog niet zozeer dat er sprake is van een daling van intenties. De intentieveranderingen lijken echter de conclusie met betrekking tot hypothese 8c te ondersteunen.

Ventilatiegedrag
Tabel 6.7 geeft weer welke veranderingen gedurende de voorlichtingsperiode in de experimentele en controle buurt zijn opgetreden in ventilatiegedrag.

Tabel 6.7: Veranderingen in experimentele en controle buurt in ventilatiegedrag

	gemiddelden experiment buurt		gemiddelden controle buurt		sign. niveau	concl. hypo-
	voor	na	voor	na	verschil	these
Luchten van vertrekken (in minuten)						
duur luchten woonkamer	127	80	240	87	ns	-
duur luchten slaapkamer	239	217	263	86	.001	--
duur luchten keuken	134	79	212	92	ns	-
duur luchten badkamer	177	50	172	66	ns	-
(1=nooit >>>>> 4=vaak)						
hoe vaak iets tegen elk.	1.6	1.8	1.7	2.5	.001	--
hoe lang afzuigkap aan	1uur	1uur	1.5uur	1uur	ns	-
hoe lang ventilator aan	6.7uur	4.6uur	5.3uur	2.6uur	ns	-

We zien dat wat betreft de ventilatieduur in beide buurten er duidelijk een trend waarneembaar is van minder lang luchten. In de controle buurt heeft deze trend zich echter wat sterker voorgedaan dan in de experimentele buurt (hoewel voor drie van de vier vertrekken niet significant ten opzichte van de experimentele buurt). Daarnaast zette men in de controle buurt significant vaker iets tegen elkaar open dan in de experimentele buurt. Het gebruik van ventilator en afzuigkap tenslotte is in beide buurten wat afgenomen, maar niet significant verschillend ten opzichte van elkaar.

Voor zover zich dus significant verschillende veranderingen in ventilatiegedrag tussen de buurten hebben voorgedaan, waren deze sterker in de controle buurt dan in de experimentele buurt. Dit is deels te verklaren uit het feit, dat in de experimentele buurt al tijdens de voormeting significant minder lang werd gelucht (zie paragraaf 4.7) Tijdens de nameting zien we dat in de experimentele buurt -met uitzondering van de slaapkamers- alle vertrekken gemiddeld nog steeds minder lang werden gelucht dan in de controle buurt (hoewel dus niet significant minder).

Aangezien echter in de experimentele buurt de ventilatieduur niet significant is afgenomen ten opzichte van de voormeting, moet voorlopig toch geconcludeerd worden dat hypothese 8d: *"Het voorlichtingsprogramma zal leiden tot energie-efficiënter ventilatiegedrag"*, niet wordt bevestigd.

Energieverbruik

We hebben het tot nu toe alleen gehad over het stook- en ventilatiegedrag zoals gerapporteerd door de respondenten. Een meer objectief criterium voor bereikte energiebesparing is echter het energieverbruik gedurende de voorlichtingsperiode. Figuur 6.1 laat het verloop zien van het voor buitentemperatuur gecorrigeerde stookgasverbruik[2] voor de experimentele en de controle buurt. Figuur 6.2 laat het verloop in graaddagen[3] gedurende de meetperiode zien.

Uit figuur 6.1 blijkt dat het stookgasverbruik in beide buurten op ongeveer dezelfde wijze fluctueerde. Voor geen van de periodes waren de verschillen tussen experimentele en controle buurt dan ook significant (p>.60).

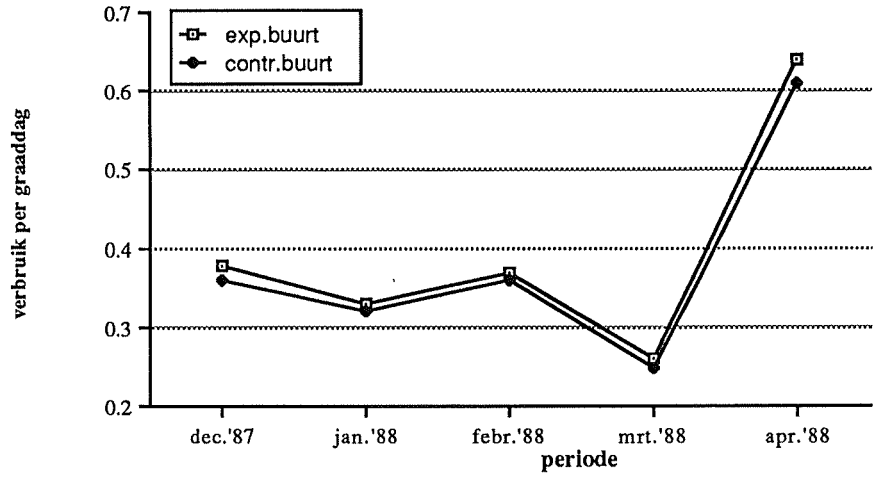
Wanneer we figuur 6.1 vergelijken met figuur 6.2, dan zien we dat het gemiddelde stookgasverbruik in beide buurten gedurende de eerste vier perioden in grote lijnen de fluctuaties in het aantal graaddagen volgde, maar gedurende de laatste periode (april) niet meer. In deze laatste periode steeg het verbruik sterk, in tegenstelling tot het aantal graaddagen, wat in die periode juist sterk afnam (de gemiddelde etmaaltemperatuur steeg sterk). De sterke daling van het aantal graaddagen tijdens de laatste meetperiode betekende dat veel minder hard gestookt hoefde te worden om eenzelfde binnentemperatuur te bereiken, waardoor het stookgasverbruik in absolute zin dus veel lager werd. Dit betekende echter tevens dat het verbruik gevoeliger werd voor de tamelijk "conservatief" gehouden verbruikscorrectie voor koken en warm water. Dit vormt een mogelijke verklaring voor het sterk gestegen verbruik aan het einde van de meetperiode. Een andere verklaring kan zijn dat sommige respondenten hun verwarming niet snel genoeg aan de hoger geworden temperaturen hebben aangepast door bijv. de ketelwatertemperatuur lager in te stellen. Een aanwijzing dat hiervan bij sommige bewoners inderdaad sprake lijkt te zijn wordt gevormd door het feit dat de variantie in gasverbruik-per-graaddag in beide buurten de laatste periode ongeveer verdubbelde (van tussen de .10 en .15 gedurende de eerste vier perioden tot circa .30 tijdens de laatste periode). Een derde verklaring voor het sterk gestegen verbruik in de laatste periode is dat de hoeveelheid gas die nodig is voor het op temperatuur houden van het ketelwater bij stijgende buitentemperatuur, onevenredig zwaar op het totale stookgasverbruik drukt. Om deze drie redenen geeft het graaddagverbruik gedurende de laatste periode een versluierd beeld van gedrag en is de laatste periode in de verdere analyse buiten beschouwing gelaten.

---

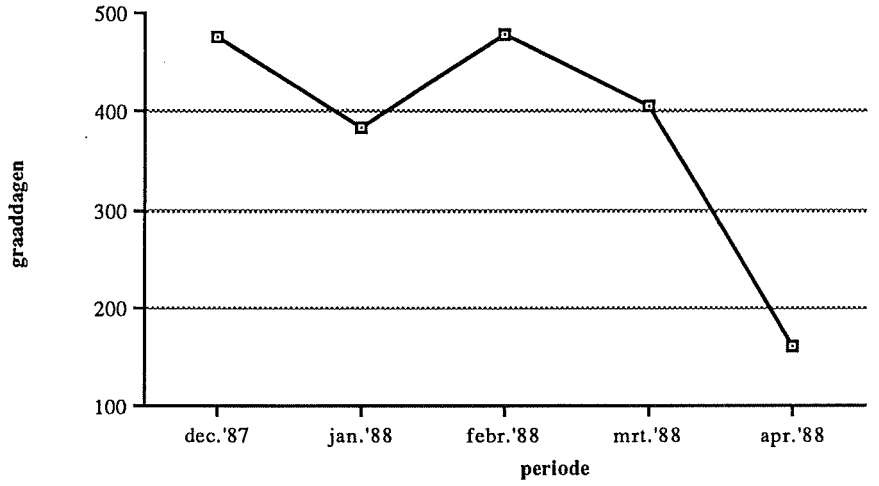
[2]Hieronder wordt dàt gedeelte van het gasverbruik verstaan, dat gebruikt wordt voor de verwarming van de woning; het benodigde verbruik voor koken en warm water is daartoe van het totale gasverbruik afgetrokken (=10m3, zie paragraaf 3.4).

[3]Dit is het aantal graden dat de etmaaltemperatuur onder de 18 graden blijft.

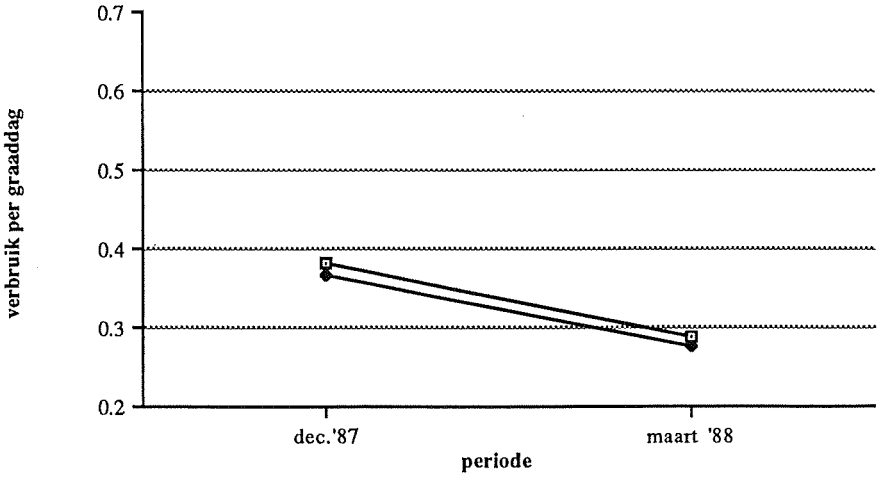
Figuur 6.1: Gecorrigeerd stookgasverbruik



Figuur 6.2: Aantal graaddagen per periode



Figuur 6.3: Lineaire trends gasverbruik



Over de eerste vier periodes is vervolgens een trendanalyse uitgevoerd. Het resultaat hiervan staat weergegeven in figuur 6.3. Hoewel in beide buurten sprake is van een significante lineair dalende trend[4], is van een duidelijk *verschillende* trend tussen experimentele en controle buurt absoluut geen sprake, wat op basis van figuur 6.1 ook nauwelijks verwacht kon worden.
Geconcludeerd dient dus te worden dat de verschillen in gedragingen zich op geen enkele wijze weerspiegelen in verschillen in energieverbruik van beide buurten.
Een verklaring hiervoor kan wellicht gevonden worden in de tegengestelde, en elkaar daardoor opheffende, veranderingen in het gerapporteerde stook- en ventilatiegedrag zoals die eerder in deze paragraaf naar voren kwamen: wat betreft gerapporteerd stookgedrag zijn in de experimentele buurt immers méér besparingen opgetreden, maar wat betreft ventilatiegedrag minder dan in de controle buurt. In beide buurten was echter sprake van dusdanige veranderingen in het gerapporteerde gedrag, dat wel in beide buurten een (lichte) daling van het stookgasverbruik verwacht mocht worden, wat dan ook in beide buurten ongeveer evensterk lijkt te zijn opgetreden.

6.4 De invloed van deelname aan de voorlichting op effecten van de voorlichting

In de vorige paragrafen hebben we gezien welke veranderingen in kennis, cognities en gedrag zijn opgetreden *gedurende de voorlichtingsperiode* in experimentele èn controle buurt. Zoals reeds eerder aangegeven zegt dit strikt genomen echter nog weinig over de vraag in hoeverre deze veranderingen nu toegeschreven kunnen worden aan deelname aan de voorlichtingsactiviteiten. In deze paragraaf zal getracht worden deze vraag te beantwoorden. Daartoe zijn de respondenten ingedeeld in vier groepen:

1. Controle groep: alle respondenten uit de controle buurt Oostermaas (n=55);
2. Experimentele groep, van geen enkele voorlichtingsactiviteit kennisgenomen: dit zijn respondenten uit de experimentele buurt Blauwdorp die ofwel helemaal niet afwisten van het voorlichtingsprogramma, ofwel er wel van afwisten, maar verder van geen enkele activiteit hadden kennisgenomen (n=32);
3. Experimentele groep, alleen schriftelijke voorlichting (n=51): dit zijn respondenten uit Blauwdorp die geen voorlichtingsavond hebben bezocht en/of huisbezoek hebben ontvangen, en dus alleen hebben kennisgenomen van het schriftelijke voorlichtingsmateriaal (de Energiekranten en/of artikelen in het buurtblad);

[4] $p \leq .001$ in experimentele buurt, en $p \leq .01$ in controle buurt.

4. Experimentele groep, met schriftelijke èn mondelinge voorlichting (n=51): dit zijn respondenten uit Blauwdorp die wèl een voorlichtingsavond hebben bezocht en/of huisbezoek hebben ontvangen, en dus zowel schriftelijke als mondelinge (aanschouwelijke) voorlichting hebben gekregen.

Voor deze vier groepen is getoetst[5] in hoeverre zich verschillende veranderingen in kennis, cognities en gedrag hebben voorgedaan. Op basis van hypothese 8 *(deelname aan het voorlichtingsprogramma zal leiden tot veranderingen in kennis, cognities en gedrag)* en hypothese 9 *(de schriftelijke informatie zal minder effect sorteren dan de aanschouwelijke voorlichting en gedragsinstructies)* werden voor groep 1 geen veranderingen verwacht, voor groep 2 weinig (hooguit kleine veranderingen als gevolg van eventuele uitstralingseffecten), voor groep 3 wat sterkere en werden tenslotte voor groep 4 de meeste veranderingen in positieve richting verwacht (er werd dus met andere woorden een lineair verband verwacht tussen de vier groepen en de grootte van de veranderingen).

Opgemerkt dient hier overigens te worden dat de indeling in vier groepen een indeling *achteraf* is, in tegenstelling tot de tot nu toe besproken analyses tussen experimentele en controle buurt, waarbij de indeling in experimentele en controle groep *voorafgaand* aan het voorlichtingsprogramma heeft plaatsgevonden. Een indeling-*achteraf* in vier groepen betekent, dat de resultaten minder eenduidig geïnterpreteerd kunnen worden dan de hiervoor beschreven verschillen tussen experimentele en controle buurt. Een indeling-*vooraf* in experimentele en controle groep houdt in, dat individuen *willekeurig* worden ingedeeld in één van beide groepen: bij welke groep men wordt ingedeeld wordt bepaald door het toeval. Hierdoor kan redelijkerwijs aangenomen worden dat het enige verschil tussen de groepen het beoogde verschil is (wel of geen voorlichtingsprogramma), zodat verschillen in effecten eenduidig verklaard kunnen worden uit het vooraf bepaalde verschil tussen de groepen.

Bij een indeling-*achteraf* kunnen andere systematische verschillen tussen de groepen dan het beoogde verschil echter niet worden uitgesloten, wat interpretatie van verschillende effecten tussen de groepen minder eenduidig maakt: wordt het effect veroorzaakt door het beoogde verschil tussen de groepen (d.w.z. deelname aan de voorlichting), of is een andere variabele daarvoor verantwoordelijk (bijvoorbeeld belangstelling voor het onderwerp)? Met andere woorden, men kan bij een indeling-*achteraf* niet met evenveel zekerheid zeggen of verschillen in effecten tussen de groepen inderdaad zijn veroor-

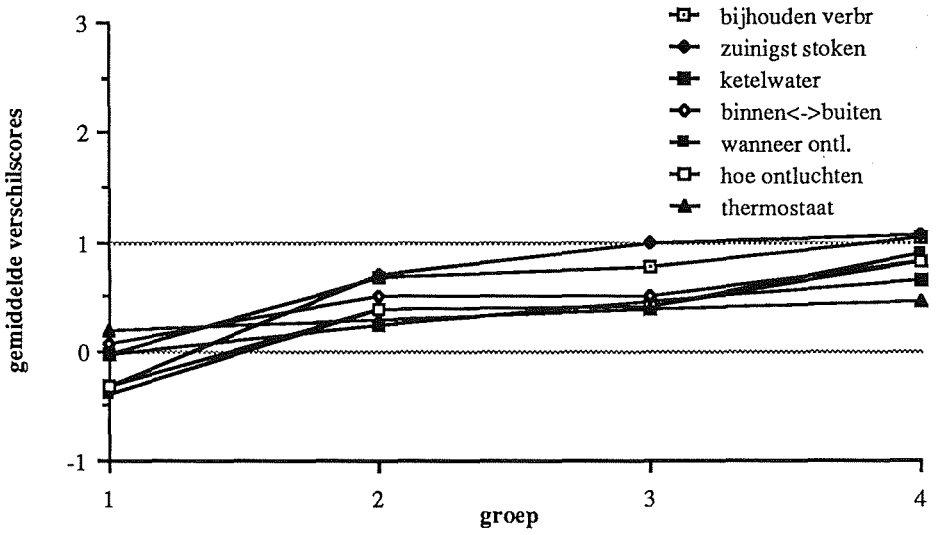
[5]Met behulp van one-way variantie-analyses op verschilscores tussen voor- en nameting; voor deze analyses is afgezien van co-variantie analyses aangezien daarbinnen niet de mogelijkheid bestaat de verschillende veranderingen voor de onderscheiden groepen te toetsen op lineariteit.

zaakt door verschillen in deelname aan het voorlichtingsproject. Bij het lezen van de rest van dit hoofdstuk dient hiermee rekening te worden gehouden.

Kennisveranderingen gerelateerd aan deelname aan de voorlichting

Figuur 6.4 laat zien in hoeverre de opgetreden veranderingen in kennis over de bediening van de cv samenhangen met deelname aan de voorlichting. In tabel 6.8 staat weergegeven in hoeverre de verschillen tussen de groepen significant zijn[6].

Figuur 6.4: Veranderingen kennis bediening CV



Tabel 6.8: Invloed deelname voorlichting op veranderingen kennis cv

	Variantie-analyse F (df=3)	sign. niveau	lineair? r
Kennis cv			
bijhouden gasverbruik	6.02	.001	+.30
zuinig omgaan cv	13.08	.001	+.40
instellen temperatuur ketelwater	1.95	ns	+.19
relatiebinnen-buitentemperatuur	2.77	.05	+.22
wanneer ontluchten	7.65	.001	+.34
hoe ontluchten	6.16	.001	+.31
gebruik thermostaat	.14	ns	ns

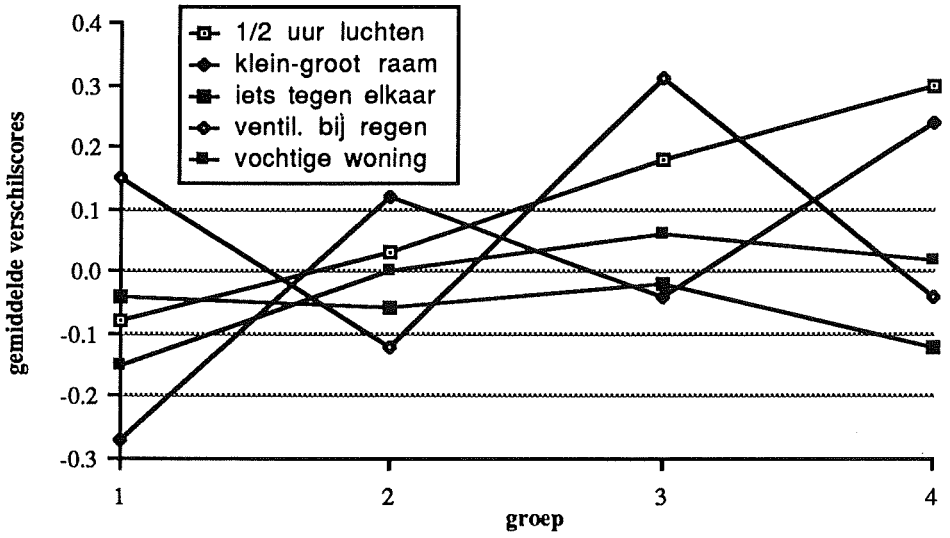
[6] De figuur moet vooral gezien worden als illustratie van de gegevens uit de tabel : de figuur laat zien hoe de gemiddelde scores van de vier groepen zich ten opzichte van elkaar verhouden en in hoeverre daarin sprake is van een bepaald consistent patroon. Conclusies met betrekking tot de hypothese zijn echter in eerste instantie gebaseerd op de tabellen. Dit geldt voor de gehele paragraaf.

In de figuur zien we dat van alle zeven onderscheiden kennisaspecten de kennis in de drie experimentele groepen gemiddeld is toegenomen, en wel over het algemeen het sterkst in groep 4, de "mondelinge voorlichting groep". Uit tabel 6.8 blijkt dat de verschillen tussen de groepen in opgetreden kennisveranderingen voor vijf van de zeven aspecten significant zijn ($p \leq .05$). Voor zelfs zes van de zeven aspecten is conform de verwachting sprake van een significante lineaire samenhang ($+.19 \leq r \leq +.40$): overal zien we de minste kennistoename in de controlegroep, en de meeste toename in kennis in groep 4, de mondelinge voorlichtingsgroep. Alleen ten aanzien van het gebruik van de thermostaat kon geen samenhang tussen deelname en kennistoename worden vastgesteld.
Al met al kan geconcluderd worden dat de opgetreden veranderingen in kennis van de bediening van de cv positief en lineair samenhangen met deelname aan de voorlichting.

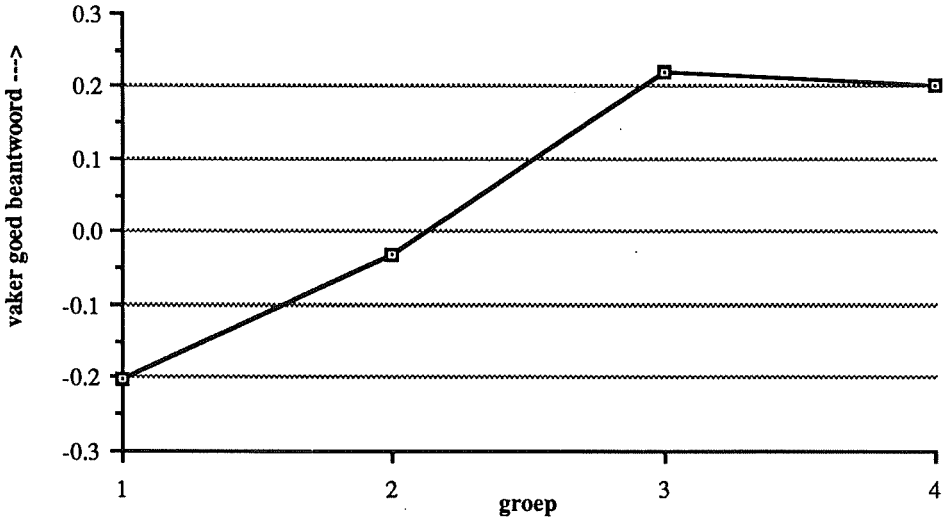
Ten aanzien van veranderingen in kennis over ventilatie is eveneens sprake van een dergelijke samenhang, zij het veel minder duidelijk (zie figuur 6.5 en 6.6 en tabel 6.9). Wanneer we de ventilatiekennis-items afzonderlijk beschouwen, dan is slechts bij één item ("half uur luchten is voldoende") sprake van significante verschillen tussen de vier onderscheiden groepen en een significante lineaire trend in verwachte richting ($r=+.25$). Voor de overige items geldt dat groep 4 meestal wèl de groep is waar de meeste kennistoename is opgetreden, maar dat de verschillen tussen de groepen te klein zijn (in verhouding tot de variantie) om te kunnen spreken van significante verschillen.
Wat betreft de totaal-score op de ventilatie-items geldt dat de verschillen tussen de vier groepen net te klein zijn om significant te zijn, maar dat er wèl sprake is van een lichte, doch significante samenhang met deelname aan de voorlichting in de verwachte richting ($r=+.16$): in de controle groep nam het gemiddeld aantal goed beantwoorde items af, in de experimentele "geen voorlichting"-groep bleef dit aantal ongeveer constant, en in de twee experimentele "wel voorlichting"-groepen was sprake van een stijging van het gemiddeld aantal goed beantwoorde items.

Bij deze resultaten moeten de volgende kanttekeningen worden geplaatst.
Een eerste kanttekening betreft het feit dat de voorlichting niet aan alle vijf aspecten even uitgebreid aandacht heeft besteed, terwijl daarnaast waarschijnlijk sprake is geweest van een voor de respondenten enigszins verwarrende formulering van enkele kennisvragen. Met name voor de mondelinge voorlichting geldt, dat de aandacht voornamelijk gericht is geweest op de vragen hoe lang luchten in principe voldoende moet zijn (het eerste item van de tabel), en hoe men het beste kan ventileren (het tweede en derde item uit de tabel). Daarbij is "luchten" gedefinieerd als het kort openzetten van

Figuur 6.5: Veranderingen kennis ventilatie: afzonderlijke items



Figuur 6.6: Veranderingen kennis ventilatie (som-scores)



Tabel 6.9: Invloed deelname voorlichting op veranderingen kennis van ventilatie

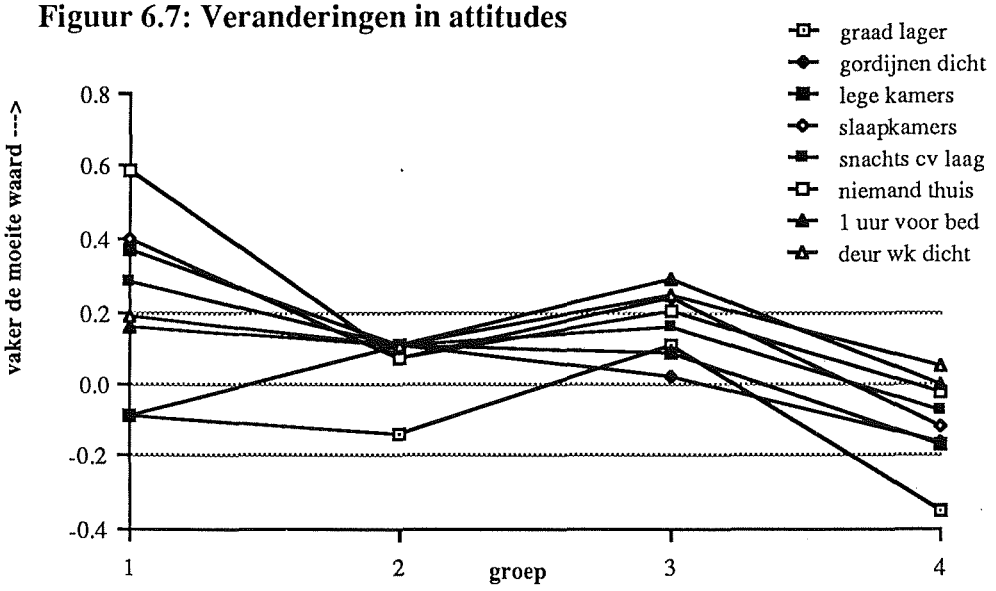
	Variantie-analyse F (df=3)	sign. niveau	lineair? r
1/2 uur voldoende	4.06	.01	+.25
klein vs groot raam	1.47	ns	ns
iets tegen elkaar open	.24	ns	ns
ventileren bij regen	1.22	ns	ns
verwarmen vochtige woning	1.91	ns	+.17
som-score	1.88	ns	+.16

een groot raam, wat het beste en snelste zou kunnen door iets tegen elkaar open te zetten (en de verwarming laag te draaien), en "ventileren" als het voortdurend op een kier openhouden van een bovenlicht of ander klein raam. In dit licht bezien was de formulering van het tweede en derde kennis-item verwarrend: daarin werd in plaats van "luchten" de term "ventileren" gebruikt bij het iets tegen elkaar open zetten, wat een juiste beantwoording van de vraag kan hebben bemoeilijkt.
Voorts is over de vraag of men als het regent al dan niet moet ventileren weinig voorlichting gegeven, zodat ten aanzien van dat aspect ook geen grote veranderingen mochten worden verwacht.
En tenslotte geldt ten aanzien van het vijfde in de tabel genoemde item (het verwarmen van een vochtige woning kost meer energie dan een droge woning) dat dit al tijdens de voormeting door vrijwel iedereen correct beantwoord werd, zodat voor kennistoename nog nauwelijks ruimte was (zgn. "plafond-effect").

Gelet ook op bovenstaande kanttekeningen, lijkt geconcludeerd te kunnen worden dat hypothese 8a: *"Het voorlichtingsprogramma zal leiden tot vermeerdering van kennis inzake energiezuinige ventilatie en het omgaan met de cv"* in ieder geval bevestigd wordt wat betreft omgang met cv, en deels wordt bevestigd wat betreft ventilatiekennis.
Ten aanzien van hypothese 9: *"De schriftelijke informatie zal minder effect sorteren dan de mondelinge / aanschouwelijke voorlichting en de gedragsinstructies"* kan geconcludeerd worden dat dit wèl wordt bevestigd wat betreft kennis van de bediening van de cv, maar nìet wat betreft kennis van ventilatie (daarop waren beide voorlichtingsvormen ongeveer even effectief).

Veranderingen in houding (attitude) gerelateerd aan deelname aan de voorlichting
Figuur 6.7 en tabel 6.10 laten zien in hoeverre veranderingen in houding ten aanzien van diverse energiebesparende gedragingen kunnen worden toegeschreven aan deelname aan de voorlichting.
Het blijkt dat zonder uitzondering en *tegen de verwachting in*, in de "mondelinge voorlichting groep" (groep 4) de mìnste veranderingen in positieve, dan wel de mééste veranderingen in negatieve richting zijn opgetreden. De meeste veranderingen in positieve richting zien we daarentegen het vaakst in de controle groep en in de experimentele "schriftelijke voorlichting groep" (groep 3).

Figuur 6.7: Veranderingen in attitudes



Tabel 6.10: Invloed deelname voorlichting op attitudeveranderingen

	Variantie-analyse		lineair?
	F (df=3)	sign. niveau	r
Attitudes			
1°C lager in woonkamer	2.38	.07	(-.14).
gordijnen dicht	1.00	ns	ns
cv uit in lege kamers	2.48	.06	-.22
slaapkamers niet verwarmen	2.68	.05	-.19
's nachts cv laag in woonkamer	1.20	ns	(-.14)
cv laag als men niet thuis is	3.00	.05	-.21
cv 1 uur voor bedtijd laag	.74	ns	ns
deur woonkamer dicht	.56	ns	ns

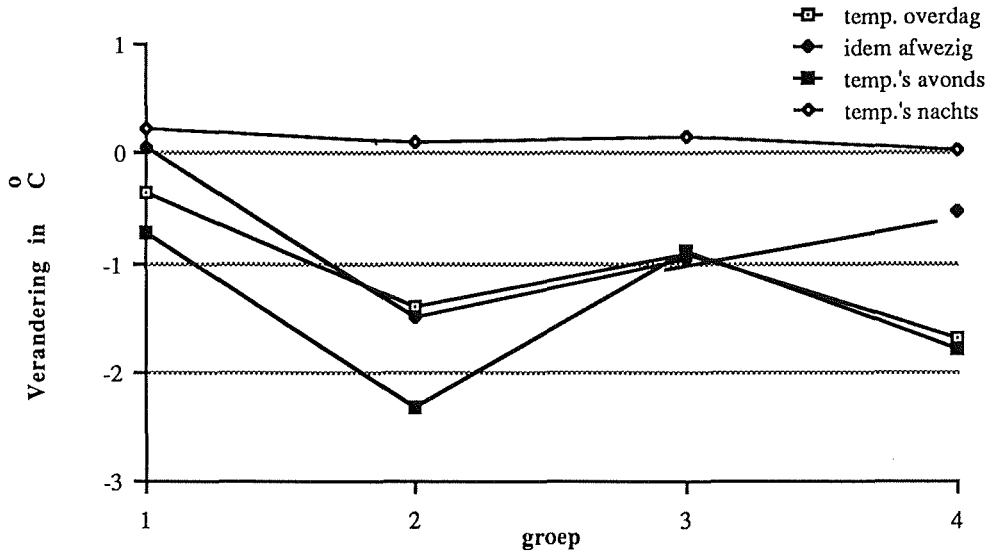
Uit tabel 6.4 blijkt echter, dat de positieve veranderingen in de controle groep als een soort "inhaal-effect" beschouwd moeten worden: tijdens de nameting verschilden experimentele en controle buurt nauwelijks van elkaar, tijdens de voormeting echter had men in de controle buurt ten aanzien van alle aspecten een negatievere attitude dan in de experimentele buurt (waarvan vier significant, zie hoofdstuk 4). De verschillen in attitudeveranderingen tussen de drie experimentele groepen zijn voor twee van de acht gedragingen significant, en voor nog eens twee gedragingen in tendens significant. Voor zover er dan ook sprake is van een (in tendens) significante samenhang tussen mate van deelname en opgetreden veranderingen, is deze samenhang negatief. Op grond hiervan dient de in paragraaf 6.2 beschreven conclusie dat het voorlichtings-

attitudeveranderingen tussen de drie experimentele groepen zijn voor twee van de acht gedragingen significant, en voor nog eens twee gedragingen in tendens significant. Voor zover er dan ook sprake is van een (in tendens) significante samenhang tussen mate van deelname en opgetreden veranderingen, is deze samenhang negatief. Op grond hiervan dient de in paragraaf 6.2 beschreven conclusie dat het voorlichtingsprogramma niet heeft geleid tot positievere meningen omtrent energiebesparend gedrag, te worden gehandhaafd.

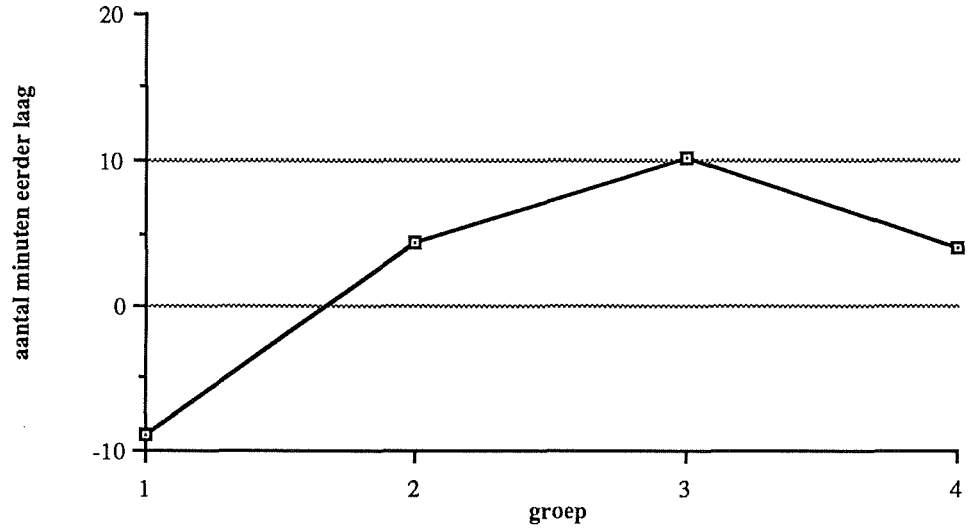
In het licht van hypothese 9 omtrent de effectiviteit van de schriftelijke versus de mondelinge / aanschouwelijke voorlichting dient deze conclusie evenwel enigszins te worden genuanceerd. Voor zes van de acht gedragingen geldt dat tegen de verwachting in van de experimentele groepen steeds de meeste veranderingen in positieve richting zijn opgetreden in de groep die niet naar een voorlichtingsbijeenkomst was geweest en dus alleen had kennis genomen van het schriftelijke voorlichtingsmateriaal. Hoewel benadrukt moet worden dat deze verschillen slechts voor twee gedragingen significant zijn (en voor één gedraging in tendens significant), en daarom geen "harde" conclusies toelaten, is de overeenkomst in veranderingspatroon toch wel opmerkelijk te noemen. Het lijkt er enigszins op, dat de schriftelijke voorlichting wèl heeft geleid tot houdingsveranderingen in positieve richting, maar dat de aanschouwelijke voorlichting de meningen niet of zelfs in negatieve richting heeft beïnvloed. De schriftelijke voorlichting lijkt dus wat meer effect te hebben gehad in het stimuleren van positieve attitudes dan de mondelinge voorlichting, hetgeen in tegenspraak is met de in hypothese 9 verwoorde verwachting dat de schriftelijke informatie minder effect zou sorteren dan de mondelinge / aanschouwelijke voorlichting.

Veranderingen in stookgedrag gerelateerd aan deelname aan de voorlichting
Figuur 6.8 t/m 6.12 laten zien welke veranderingen in het stookgedrag zijn opgetreden in de verschillende onderscheiden groepen. Tabel 6.11 laat zien in hoeverre de verschillen tussen de groepen significant zijn.
Wat betreft het instellen van de cv blijken conform de verwachting inderdaad de minste positieve, dan wel de meeste negatieve veranderingen te zijn opgetreden in de controle buurt (voor drie van de zes aspecten significant en voor één aspect in tendens). Niet in overeenstemming met de verwachting is, dat de groep met de meeste veranderingen in positieve richting niet overal groep 4 is ("mondelinge voorlichting groep") en zelfs niet groep 3 of 4: alle drie experimentele groepen, dus ook de "geen voorlichting groep" uit de experimentele buurt, scoorden elk 2x als "beste" experimentele groep.

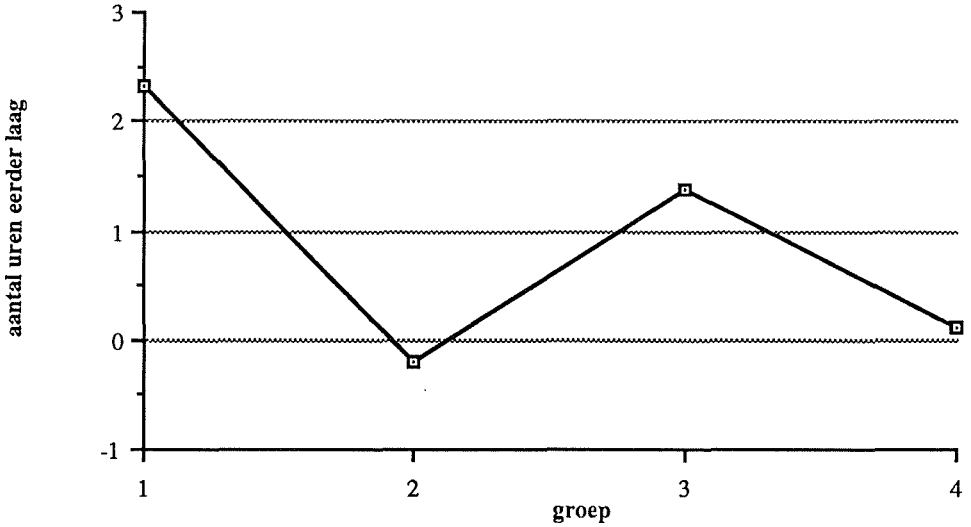
Figuur 6.8: Veranderingen in stookgedrag: temperatuur woonkamer



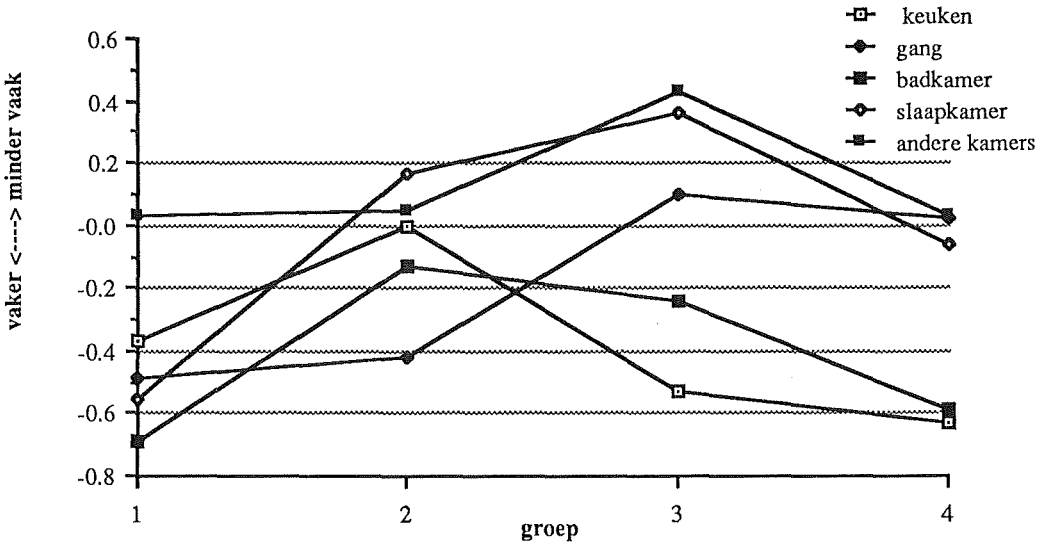
Figuur 6.9: Veranderingen stookgedrag: verwarming laag voor naar bed gaan



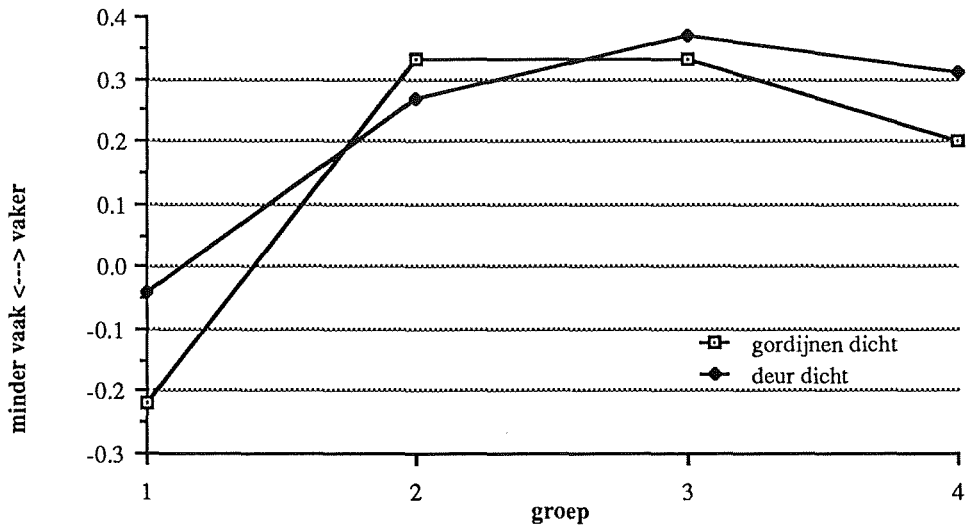
Figuur 6.10: Veranderingen stookgedrag: verwarming laag bij afwezigheid



Figuur 6.11: Veranderingen stookgedrag: verwarming vertrekken



Figuur 6.12: Veranderingen stookgedrag: gordijnen en deur dicht



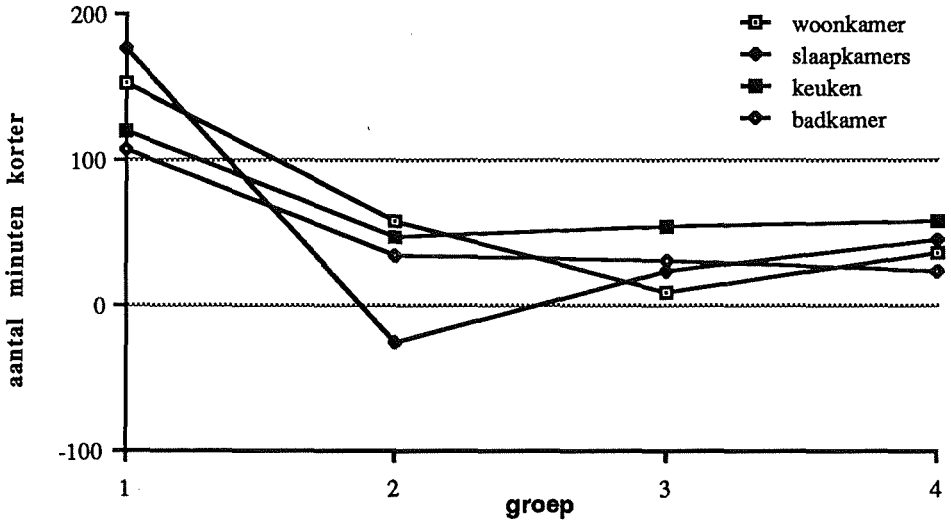
Tabel 6.11: Invloed deelname voorlichting op veranderingen in stookgedrag.

	Variantie-analyse		lineair?
	F (df=3)	sign. niveau	r
Instelling cv			
temperatuur overdag aanwezig	3.80	.01	+.21
temperatuur overdag afwezig	3.16	.05	ns
grens verwarming laag	.29	ns	ns
temperatuur 's avonds	3.12	.05	ns
temperatuur 's nachts	.07	ns	ns
hoe vroeg verwarming laag	2.48	.06	+.16
Frequentie verwarming aan			
keuken	.98	ns	ns
gang/hal	1.30	ns	ns
badkamer	1.33	ns	ns
eigen slaapkamer	2.8	.05	ns
overige (slaapkamers)	.47	ns	ns
Overige gedragingen			
sluiten gordijnen	3.67	.01	.16
deur woonkamer open	1.20	ns	ns

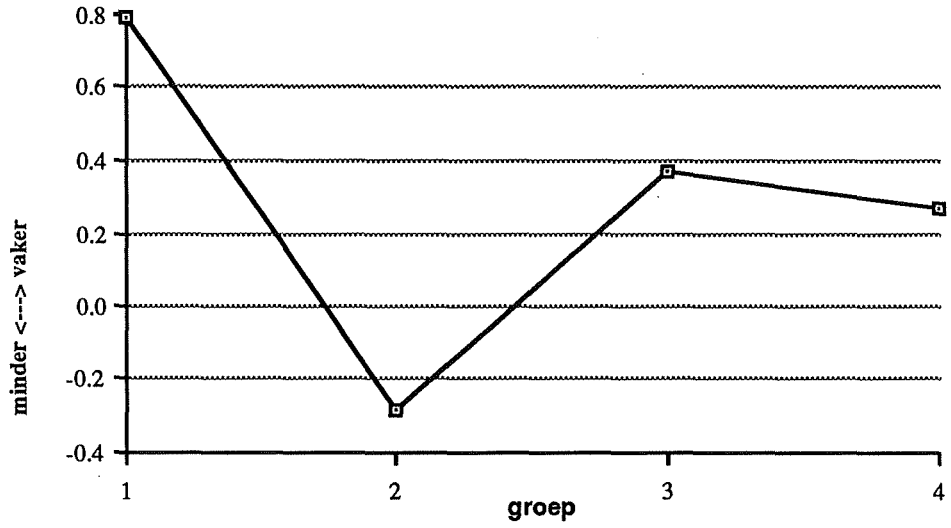
Ook ten aanzien van het verwarmen van de diverse vertrekken en de overige stookgedragingen geldt dat groep 4 zeker niet de groep is met de meeste veranderingen in positieve richting. Voor zover sprake is van significant verschillende veranderingen in stookgedrag tussen de groepen, is groep 3 (de "schriftelijke voorlichting groep") de groep waar deze veranderingen het sterkst zijn opgetreden.
Met betrekking tot veranderingen in stookgedrag dient derhalve geconcludeerd te worden dat zowel hypothese 8c *"het voorlichtingsprogramma zal leiden tot energiebesparend gedrag"* als hypothese 9 over de grotere effectiviteit van de mondelinge informatie, slechts gedeeltelijk worden bevestigd door de data.

Veranderingen in ventilatiegedrag gerelateerd aan deelname aan de voorlichting
Figuur 6.13 en 6.14 laten tenslotte zien welke veranderingen in ventilatiegedrag zijn opgetreden bij de diverse onderscheiden groepen.

Figuur 6.13: Veranderingen ventilatiegedrag: duur luchten vertrekken



Figuur 6.14: Veranderingen ventilatiegedrag: iets tegen elkaar open



Zoals uit de figuren blijkt, hebben zich in de controle groep de meeste veranderingen in gunstige richting (d.w.z. in de richting van minder lang luchten) voorgedaan. In paragraaf 6.3 is reeds aangegeven dat deze groep daarbij echter niet korter is gaan luchten dan de drie experimentele groepen gemiddeld deden tijdens de nameting. De grotere veranderingen in de controle groep moeten daarom dus toegeschreven worden aan de verschillen in uitgangspositie. De verschillen in verandering tussen de experimentele groepen zijn daarom interessanter: daarbij zien we dat voor zover er sprake is van significant verschillende veranderingen (in totaal 3x, zie tabel 6.12), deze veranderingen conform de verwachting tweemaal het minst sterkst zijn bij groep 2, d.w.z. de groep die van geen enkele voorlichtingsactiviteit heeft kennisgenomen. Met betrekking tot de twee gedragsveranderingen waarvan de verschillen tussen de groepen niet significant waren, scoorde groep 2 ook nog eenmaal als laagste.
De in paragraaf 6.3 beschreven conclusie dat voor hypothese 8d geen bevestiging bestond, dient op grond van de nu gevonden resultaten te worden herzien. Het feit dat in paragraaf 6.3 geen verschillen tussen experimentele en controle buurt werden vastgesteld, blijkt vooral te zijn veroorzaakt door de experimentele groep die van geen enkele voorlichtingsactiviteit had kennisgenomen. De twee groepen die wel aan de voorlichting hebben deelgenomen, blijken wel degelijk energiezuiniger te zijn gaan ventileren. Hypothese 8d *"het voorlichtingsprogramma zal leiden tot energie-efficiënter ventilatiegedrag"*, wordt daarmee dus bevestigd.

Tabel 6.12: Invloed deelname voorlichting op veranderingen in ventilatiegedrag.

	Variantie-analyse F (df=3)	sign. niveau	lineair? r
Luchten kamers			
woonkamer	3.76	.01	-.23
slaapkamer	9.07	.001	-.23
keuken	1.60	ns	ns
badkamer	2.33	.08	-.18
Iets tegen elkaar open	5.86	.001	ns
Mechanische ventilatie			
afzuigkap	1.01	ns	ns
ventilator	.30	ns	ns

Ten aanzien van hypothese 9 over de effectiviteit van schriftelijke versus mondelinge / aanschouwelijke voorlichting geldt evenwel dat de verschillen tussen de groep met

alleen "schriftelijke voorlichting" en de groep met ook "mondelinge voorlichting" te weinig consistent zijn om de hypothese te kunnen bevestigen: in tegenstelling tot de verwachting blijkt de mondelinge voorlichting geen groter effect te hebben gehad op het ventilatiegedrag dan de schriftelijke.

Samengevat kan geconcludeerd worden dat hypothese 8 omtrent de verwachte effecten van de voorlichting op cognities en gedrag, wordt bevestigd wat betreft kennis over de bediening van de cv en ventilatiegedrag, en deels wat betreft ventilatiekennis. De hypothese wordt niet bevestigd wat betreft stookgedrag. Op de attitude lijkt tenslotte alleen de schriftelijke informatie een gunstige invloed te hebben gehad. De hypothese dat de schriftelijke informatie minder effect zou sorteren dan de mondelinge (hypothese 9), wordt daarmee dus wat betreft de attitudes zeker niet bevestigd. Deze hypothese vindt alleen ondersteuning in de opgetreden veranderingen in kennis van de bediening van de cv, die immers het grootst waren in de groep "mondelinge voorlichting". Hypothese 9 kan daarom voor alle onderscheiden effecten afzonderlijk niet als bevestigd worden beschouwd.
Anders wordt deze conclusie evenwel als de *verschillen* in grootte van effecten in ogenschouw worden genomen en worden gerelateerd aan accentverschillen van de schriftelijke en mondelingen voorlichtingsactiviteiten. Zowel tijdens de voorlichtingsavonden als bij de huisbezoeken lag het accent van de aandacht heel duidelijk op de bediening van de cv. Bij de schriftelijke voorlichting lag het accent echter veel meer op energiebesparend gedrag, terwijl beide voorlichtingsvormen ongeveer evenveel aandacht besteedden aan energiezuinige ventilatie. Wanneer we de sterkte van de effecten vergelijken, dan zien we dat duidelijk de *sterkste* effecten zijn opgetreden wat betreft kennis van de bediening van de cv, waarover dus vooral mondeling voorlichting is gegeven, en dat deze veranderingen ook het grootst waren bij de groep die van de mondelinge voorlichting had kennisgenomen. De *zwakste* effecten daarentegen zijn opgetreden in (meningen over) energiebesparend gedrag, onderwerpen dus waarover voornamelijk schriftelijke voorlichting is gegeven. Deze -op zichzelf zwakke- effecten waren echter het sterkst onder degenen die alleen de schriftelijke informatie hadden gelezen.
Geconcludeerd kan dus worden dat de mondelinge voorlichting conform hypothese 9 wat meer effect lijkt te hebben gehad dan de schriftelijke, *maar alleen op die aspecten waaraan in de mondelinge voorlichting de meeste tijd is besteed*, namelijk aan het omgaan met de cv. Aangezien echter vorm (mondeling of schriftelijk) en inhoud van de voorlichting door elkaar liepen en daardoor niet los van elkaar op effectiviteit geanalyseerd konden worden, is deze conclusie slechts tentatief.

6.5 De invloed van enkele psychologische, sociale en demografische kenmerken op effecten van de voorlichting

Onderzocht[7] is, in hoeverre de effecten van het voorlichtingsprogramma op het kennisniveau, houdingen en gedrag zijn beïnvloed door de in hoofdstuk 4 genoemde sociale, psychologische en demografische factoren.
Ter vereenvoudiging van de analyse is voor een aantal "effect"-variabelen een indexscore samengesteld:

- kennis bediening cv: van de zes items die hiernaar informeerden zijn eerst afzonderlijke verschilscores berekend, die vervolgens bij elkaar zijn opgeteld tot één "verschilscore-som";
- kennis ventilatie: het aantal goed beantwoorde items van de nameting minus het aantal goed beantwoorde items van de voormeting;
- stookgedrag:
  a: temperatuursinstelling cv: het totaal aantal graden dat men tijdens de nameting aangaf de woonkamer hoger of lager te verwarmen dan tijdens de voormeting;
  b: verwarming van de woning: hiertoe zijn de verschilscores tussen voor- en nameting berekend van de frequentie dat men aangaf de diverse vertrekken in huis te verwarmen; deze verschilscores zijn vervolgens bij elkaar opgeteld tot één som-verschilscore; hierbij is de keuken buiten beschouwing gelaten, aangezien die bij een onbekend aantal respondenten "open" was en dus automatisch werd meeverwarmd met de woonkamer.
- ventilatiegedrag: het totaal aantal minuten dat men aangaf de diverse vertrekken in huis langer of korter te luchten dan tijdens de voormeting.

Tabel 6.13 en 6.14 geven een schematisch overzicht van de belangrijkste resultaten van de uitgevoerde analyses. De resultaten zullen hieronder besproken worden aan de hand van de geformuleerde hypothesen.

Hypothese 10 luidde: *"De sociale netwerk variabelen zullen geen invloed hebben op de effectiviteit van de voorlichting op cognities en gedrag"*.
Uit tabel 6.13 blijkt dat wat betreft kennis- en attitudeveranderingen inderdaad nauwelijks sprake was van enige samenhang met sociale netwerk variabelen. Hierop zijn echter twee uitzonderingen, die beide duiden op een *negatieve* invloed van het sociale

[7]Met behulp van variantie-analyses, uitgevoerd over de verschilscores tussen voor- en nameting van de desbetreffende vragen, waarbij tevens eventueel bestaande verschillen tussen de groepen op lineariteit zijn getoetst.

netwerk op cognities. Dit zijn een negatieve invloed van het hebben van hechte contacten in de buurt op veranderingen in kennis van ventilatie[8], en een negatieve invloed van persoonlijke bekendheid met een of meer leden van de Energiegroep op veranderingen in attitudes ten aanzien van energiebesparend gedrag[9]. Met name dit laatste lijkt zich nogal consequent te hebben voorgedaan: de negatieve invloed was voor vijf van de acht gemeten attitudes significant, en voor nog eens twee in tendens significant. Voor de overige cognities, alsook op stook- en ventilatiegedrag, had het persoonlijk kennen van de Energiegroepleden echter geen significante invloed (positief noch negatief). Een verklaring waarom deze variabele dus alléén op attitudes een negatieve invloed had, is vooralsnog niet gevonden.

Op stook- en ventilatiegedrag lijken de sociale netwerk variabelen wat meer invloed te hebben gehad dan op cognities (zie tabel 6.24). Het persoonlijk kennen van leden van de Energiegroep blijkt de enige variabele te zijn waarvan geen enkele invloed kon worden vastgesteld op gedrag: de Energiegroep is er dus kennelijk in geslaagd ongeveer dezelfde effecten te bereiken bij voor hen bekenden als voor hen onbekenden, wat op zichzelf beschouwd een positief resultaat is.

Tabel 6.13: De invloed van demografische, psychologische en sociale variabelen op kennis- en attitudeveranderingen

	Kennis cv	Kennis ventilatie	Attitudes afzonderlijk	Conclusie attitudes
Demografische variabelen:				
- leeftijd	+	o	8 x o	o
- opleiding	-	o	7 x o; 1 x (-)	o
Psychologische variabelen:				
- betrokkenheid*	o	o	2 x +; 6 x o	o
- vertrouwen in Energiegr.	+	o	8 x o	o
Sociale variabelen:				
- aantal contacten in buurt	o	o	8 x o	o
- wel/geen hechte contacten	o	-	8 x o**	o
- sociale verbondenheid	o	o	7 x o; 1 x -	o
- gevoeligheid normatieve invloed	o	o	8 x o	o
- persoonlijk bekend met leden E.g.	o	o	5 x -; 2 x (-)	-

* = bij voor afhankelijke variabele relevant onderwerp.
** = wel 7 x niet significant meer positieve verandering bij hechte contacten in de buurt.

[8] $F=10.25$ (df=1,114), $p \leq .01$.

[9] $3.13 \leq F \leq 13.38$ (df=1,83-86), $p \leq .05$ (5x) en $\leq .10$ (2x)

Tabel 6.14: De invloed van demografische, psychologische en sociale variabelen op veranderingen in stook- en ventilatiegedrag.

	Instelling cv in woonkamer	Verwarming rest v.d. woning	Ventilatie-gedrag (luchten kamers)
Demografische variabelen:			
- leeftijd	o	o	o
- opleiding	-	o	o
Psychologische variabelen:			
- pré-attitude energiebesparing	v	o	n.v.t.
- betrokkenheid*	o	-/o**	-
- vertrouwen in Energiegroep	o	o	(+)
Sociale variabelen:			
- aantal contacten in buurt	o	+	o
- wel/geen hechte contacten	-	o	o
- sociale verbondenheid	+	o	+
- gevoeligheid normatieve invloed	u	o	(-)
- persoonlijk bekend met leden E.g.	o	o	o

* = bij voor afhankelijke variabele relevant onderwerp
** = negatieve invloed van betrokkenheid bij bediening cv als onderwerp van voorlichting, geen invloed van betrokkenheid bij zuinig stoken als onderwerp.

\+ = positieve invloed o = geen invloed - = negatieve invloed ($p \leq .05$)
(+) = positieve tendens v = curvi-lineaire invloed (-) = negatieve tendens ($p \leq .10$)

Alle overige onderzochte sociale variabelen hangen samen met tenminste één soort gedragsverandering. Zo werd een positieve invloed gevonden van het aantal contacten dat men in de buurt onderhoudt op het minder vaak verwarmen van de diverse kamers in de woning[10], hoewel onduidelijk is hoe dit verband moet worden geïnterpreteerd.
Het al of niet hebben van hechte contacten in de buurt blijkt alleen het stookgedrag in de woonkamer te hebben beïnvloed[11], en wel negatief. Bij nadere uitsplitsing van dit gedrag blijkt dit verband met name op te treden voor gedragingen die voor anderen het best waarneembaar zijn, zoals de temperatuursinstelling 's avonds en overdag bij aanwezigheid, gedragingen die bijvoorbeeld voor anderen waarneembaar zijn wanneer ze op bezoek komen bij de ondervraagden. Wellicht wilde men voor zijn/haar *hechte* contacten in de buurt niet "ongezellig" of "overdreven zuinig" overkomen door de woonkamer minder warm te stoken.
Sociale verbondenheid met de buurt lijkt zowel het ventilatiegedrag[12] alsook het stookgedrag voor zover het de temperatuurinstelling van de cv betreft[13], positief te

[10] $F=2.50$ ($df=3,87$), $p \leq .10$; lineariteit: $r=+.27$ ($p \leq .01$).
[11] $F=12.18$ ($df=1,108$), $p \leq .001$.
[12] $F=8.30$ ($df=1,63$), $p \leq .01$.
[13] $F=5.33$ ($df=1,106$), $p \leq .05$.

hebben beïnvloed. Aangezien deze variabele géén invloed had op deelname aan de voorlichting, lijkt hierin een grotere overtuigingskracht gedemonstreerd te worden van bekenden uit de buurt waarmee men zich sociaal verbonden voelt. Onduidelijk is, in hoeverre een grotere gevoeligheid voor normatieve invloed hierbij tevens een rol heeft gespeeld, invloed die eventueel door de buurtvoorlichters zou kunnen zijn uitgeoefend. Laatstgenoemde variabele blijkt namelijk met de temperatuursinstelling van de cv een v-vormig verband te hebben, met de meeste positieve invloed bij hoge èn lage gevoeligheid voor normatieve invloed[14]. Ook hiervoor geldt weer dat dit verband het duidelijkst naar voren komt op de voor anderen best waarneembare momenten, nl. de temperatuursinstelling 's avonds en overdag bij aanwezigheid. Gecombineerd leveren deze twee variabelen -sociale verbondenheid en gevoeligheid voor normatieve invloed- het volgende beeld op: degenen die zeer gevoelig zijn voor normatieve invloed lijken zich vooral te hebben laten leiden door normatieve invloed die van de buurtvoorlichters uitging, degenen die minder gevoelig waren voor normatieve invloed lijken zich meer te hebben laten leiden door de overtuigingskracht van de voorlichters. Tenslotte blijkt uit tabel 6.14 dat gevoeligheid voor normatieve invloed in lichte mate *negatief* samenhangt met veranderingen in ventilatiegedrag[15]. Dit moet wellicht gezien worden als "meer vasthouden aan de -voor buurtbewoners goed op naleving te controleren- norm van goede huisvrouw die haar woning fris houdt door deze langdurig te luchten".

Samenvattend kan gesteld worden dat de sociale variabelen nauwelijks samenhingen met veranderingen in kennis en attitudes, maar wel met enkele gedragsveranderingen, met name met de voor anderen zichtbare veranderingen. Hypothese 10 wordt daarmee dus bevestigd voor wat betreft veranderingen in cognities, maar wat betreft veranderingen in stook- en ventilatiegedrag lijkt voor sommige veranderingen te gelden dat ze, wellicht als gevolg van de vele (hechte) contacten in de buurt, beter zichtbaar zijn voor anderen dan aanvankelijk was aangenomen en daarmee dus meer onder invloed van sociale variabelen stonden dan verwacht.

Hypothese 11 luidde dat *"betrokkenheid bij de voorlichtingsonderwerpen invloed zou hebben op de effecten van de voorlichting op cognities en gedrag"*. Enerzijds zou deze invloed tot uitdrukking moeten komen via een grotere deelname onder de hoog betrokkenen, anderzijds werd verwacht dat de hoog betrokkenen aandachtiger kennis zouden nemen van de inhoud van de voorlichting, wat afhankelijk van de acceptatie van de geboden informatie, zou leiden tot meer of minder veranderingen in cognities en gedrag.

---

[14] F=4.82 (df=3,105),p≤.01; lineariteit: r=.07, n.s.

[15] F=2.07 (df=3,61),p=.11; lineariteit: r=-.28, p≤.05

In hoofdstuk 5 is reeds beschreven hoe betrokkenheid inderdaad licht positief bleek samen te hangen met deelname aan de voorlichting: hoog betrokkenen namen meer deel aan de voorlichtingsactiviteiten. Aangezien in dat hoofdstuk tevens bleek dat acceptatie van de geboden informatie zeer hoog was en niet samenhing met betrokkenheid, zou dus een (licht) positieve samenhang tussen betrokkenheid en effecten verwacht mogen worden.

Uit tabel 6.13 blijkt dat deze hypothese geen bevestiging vindt wat betreft veranderingen in kennis: de kennis van cv en ventilatie namen toe onder zowel hoog als laag betrokkenen. Met betrekking tot de acht gemeten attitudes ten aanzien van energiebesparend gedrag werd driemaal conform verwachting een significante invloed van betrokkenheid bij zuiniger stoken als voorlichtingsonderwerp gemeten[16], maar vijfmaal geen samenhang. Aangezien echter bij vrijwel alle gemeten attitudes sprake was van eenzelfde trend, namelijk van veranderingen in negatieve richting bij de minst betrokkenen, tegenover lichte veranderingen in positieve richting bij matig tot sterk betrokkenen, kan op grond daarvan wat betreft de attitudes voorzichtig worden geconcludeerd dat betrokkenheid daarop positieve invloed heeft gehad conform verwachting.

Eveneens had betrokkenheid bij de voorlichtingsonderwerpen enige invloed op veranderingen in stook- en ventilatiegedrag. In tegenstelling echter tot de verwachting was deze invloed negatief: uit tabel 6.14 blijkt dat met name veranderingen in het verwarmen van de rest van de woning, en in de duur dat de diverse kamers in de woning werden gelucht, negatief samenhingen met betrokkenheid, met veranderingen in negatieve richting onder de meest betrokkenen, en in positieve richting onder de matig tot niet-betrokkenen[17]. Gezien het feit dat acceptatie niet samenhing met betrokkenheid, is onduidelijk hoe deze negatieve samenhang tot stand is gekomen.

De data geven echter in elk geval aan, dat hypothese 11 als verworpen beschouwd moet worden wat betreft invloed op gedragsveranderingen. De hypothese vindt evenwel enige ondersteuning wat betreft attitudeveranderingen.

Hoewel omtrent de invloed van pré-attitudes en vertrouwen in de Energiegroep geen hypothesen zijn geformuleerd, toch nog een enkele opmerking daarover.

Uit tabel 6.14 blijkt dat de attitude die men voorafgaand aan de voorlichting had omtrent de diverse energiebesparende gedragingen curvi-lineair van invloed is geweest op de temperatuursinstelling in de woonkamer: de voorlichters lijken in dit opzicht dus zowel de zeer positieven als de mensen met een meer sceptische houding van het nut

---

[16] F respectievelijk 4.97, 5.62 en 3.63 (df=2,110-105),p≤.05.

[17] betrokken omgang CV met veranderd stookgedrag: F=3.61 (df=2,84),p≤.05; linear.: r=-.28, p≤.01; betrokken ventilatie met veranderd ventilatiegedr. F=4.00 (df=2,55), p≤.05; linear.: r=-.25, p≤.05.

ervan te hebben overtuigd. Vertrouwen in de energiegroep bleek tenslotte positief samen te hangen met de toename in kennis van de bediening van de cv die men via de voorlichting meende te hebben vergaard, en eveneens in tendens positief met het minder lang luchten van de kamers.

Woonduur in de gerenoveerde woning

Tabel 6.15 geeft het verband weer tussen woonduur (bij aanvang van de voorlichtingsactiviteiten) en een bezoek aan een voorlichtingsbijeenkomst.

Uit de tabel valt af te lezen dat conform de verwachting de deelname aan de voorlichtingsavonden het grootst was onder degenen die reeds enige tijd in hun nieuwe gerenoveerde woning woonden. Deelname was het laagst onder degenen die reeds een jaar of langer een gerenoveerde woning bewoonden, hoewel nauwelijks minder dan degenen die er nog maar pas woonden.

Tabel 6.15: Relatie woonduur in gerenoveerde woning en bezoek voorlichtingsavond[18]

	3 maanden of minder	*4 tot 11 maanden*	*12 maanden of langer*
wel geweest	32%	50%	26%
niet geweest	68%	50%	74%

Bij de gegevens uit deze tabel is één straat uit de experimentele buurt buiten beschouwing gelaten aangezien die sterk afweek van de rest van het patroon dat in de buurt bestond met betrekking tot het bezoeken van de voorlichtingsavonden. Het betreft hier een straat waarvan de huizen circa twee maanden voor aanvang van de voorlichtingsactiviteiten in gerenoveerde staat waren opgeleverd aan de oorspronkelijke bewoners, en waarin één van de buurtvoorlichters woonde. Deze was er erin geslaagd maar liefst 11 van de 12 bij haar in de straat wonende respondenten (=92%) tot een bezoek aan de voorlichtingsavond over te halen, een duidelijke demonstratie van haar opiniërende functie in de buurt. In de straatdelen waaruit de overige buurtvoorlichters afkomstig waren was deelname aan de voorlichtingsavonden eveneens tamelijk hoog, doch week niet zo sterk af van het buurtgemiddelde om apart in de analyses te betrekken[19].

[18] Chi-kwadraat: 4.62 (df=2), p≤.10

[19] Opgemerkt moet hier overigens worden dat één van de buurtvoorlichters woonde in een gedeelte van de buurt dat al wat langer geleden was gerenoveerd. Wanneer van zijn straat de deelname aan de voorlichtingsavond wordt vergeleken met andere reeds langer gerenoveerde straten, was de deelname uit

Vervolgens is onderzocht in hoeverre een bezoek aan een voorlichtingsavond een verschillend effect heeft gehad voor de drie in tabel 6.15 onderscheiden groepen bewoners. Dit bleek niet het geval: vrijwel nergens bleek sprake te zijn van een interactie-effect tussen woonduur in de gerenoveerde woning en het bezoeken van een voorlichtingsavond. Het effect van een bezoek aan een voorlichtingsavond lijkt dus met andere woorden niet te zijn beïnvloed door woonduur in de gerenoveerde woning.

Geconcludeerd lijkt derhalve te moeten worden dat hypothese 12: *Deelname aan de voorlichting en de effecten daarvan op cognities en gedrag zullen samenhangen met de tijd dat men reeds in de gerenoveerde woning woont, met de hoogste deelname en de grootste effecten bij de groep die middellang (3 - 9 maanden) in een gerenoveerde woning woont*, slechts gedeeltelijk wordt bevestigd: de voorlichtingsavonden werden inderdaad het meest bezocht door degenen die reeds middellang in hun gerenoveerde woning woonden, maar de avond heeft bij hen niet het meeste effect gehad, doch bij alle drie groepen ongeveer evenveel.

6.6 Samenvatting

In de experimentele buurt is gedurende het voorlichtingsprogramma de kennis van de bediening van de cv duidelijk toegenomen, zowel ten opzichte van de voormeting als ten opzichte van de controle buurt. Deze kennistoename bleek voor een belangrijk deel toegeschreven te kunnen worden aan het voorlichtingsprogramma. Van dit programma bleek de mondelinge / aanschouwelijke voorlichting zoals gegeven op de voorlichtingsavonden en tijdens de huisbezoeken het meeste effect te hebben gehad. Toch was ook onder degenen die in geen enkele voorlichtingsactiviteit hadden geparticipeerd de kennis van de bediening van de cv toegenomen, waarschijnlijk als gevolg van toegenomen ervaring met de nieuwe verwarmingsinstallatie vanaf het moment dat de voormeting werd gehouden.
Wat betreft kennis van energiezuinige ventilatie bleek sprake van enkele significante verschillen tussen de experimentele en de controle groep. In de controle buurt leek de verwarring rondom dit onderwerp te zijn toegenomen, terwijl in de experimentele buurt de kennis gemiddeld licht was toegenomen. Aangezien echter deze stijging slechts voor rekening kwam van één kennis-item, is geconcludeerd dat van een duidelijke kennis-

deze straat wèl zeer hoog. Met andere woorden, hoewel deelname aan de voorlichtingsavonden duidelijk hoger was onder degenen die nog maar pas in een gerenoveerde woning woonden, was binnen die verschillen groepen heel duidelijk de mobiliserende invloed van de buurtvoorlichters zichtbaar.

toename in de experimentele buurt geen sprake was. Nadere analyse binnen de experimentele buurt liet evenwel zien dat onder degenen die van de (mondelinge en/of schriftelijke) voorlichtingsactiviteiten hadden kennisgenomen, wèl sprake was van een vrij algemene -zij het voor de meeste items bescheiden- kennistoename, en dat het eerder gevonden geringe verschil tussen experimentele en controle buurt vooral veroorzaakt werd door bewoners uit de experimentele buurt die niet aan de voorlichting hadden deelgenomen. Om die reden is toch geconcludeerd dat de voorlichting het beoogde effect heeft gehad op kennis van ventilatie, zij het beduidend minder dan op kennis van bediening van de cv. Anders dan bij kennis van de bediening van de cv kon wat betreft kennis van ventilatie géén verschil in effectiviteit worden vastgesteld.

Wat betreft attitudeveranderingen geldt dat, geheel tegen verwachting, de meeste veranderingen optraden in de controle buurt. Hoewel deze veranderingen voornamelijk als een soort "inhaaleffect" gezien moeten worden (in de controle buurt stond men tijdens de voormeting tegenover vrijwel alle energiebesparende gedragingen sceptischer dan de experimentele buurt), is niettemin onduidelijk wat deze inhaalmanœuvre heeft veroorzaakt. Binnen de experimentele buurt bleek voorts, eveneens tegen de verwachting in, dat voor zover sprake was van enige invloed van de voorlichtingsactiviteiten, de schriftelijke daarvan nog de meeste effect hadden gehad, hoewel de verschillen voor slechts vier van de acht attitudes (in tendens) significant waren.

Ten aanzien van energiezuinig stookgedrag geldt, dat men in de experimentele buurt de reeds tijdens de voormeting bestaande "voorsprong" in energiezuinig stookgedrag in vergelijking tot de controle buurt in elk geval heeft weten te behouden en op een aantal punten heeft weten te vergroten. Dit bleek evenwel slechts hooguit ten dele te zijn veroorzaakt door de voorlichting: met name het zuiniger instellen van de cv werd het meest gedaan door de experimentele groep die van geen enkele voorlichtingsactiviteit had kennisgenomen. Voor de overige stookgedragingen geldt, dat de groep die alleen de schriftelijke voorlichting had gelezen de meeste veranderingen in gewenste richting liet zien.

Wat betreft energiezuinige ventilatie tenslotte was in zowel de experimentele als de controle buurt duidelijk een trend waarneembaar van minder lang luchten dan gemeten tijdens de voormeting. Voor drie van de vier onderscheiden woonvertrekken was echter geen sprake van significante verschillen in deze trends tussen experimentele en controle buurt. Dit gebrek aan verschillen bleek voornamelijk te worden veroorzaakt door de experimentele groep die van geen enkele voorlichtingsactiviteit had kennisgenomen en waarbij dus ook eigenlijk geen veranderingen verwacht mochten worden. De twee groepen die wèl aan de voorlichting hadden deelgenomen, bleken wel energiezuiniger

te zijn gaan ventileren. Ook hiervoor geldt echter weer dat van de mondelinge voorlichting geen groter effect kon worden vastgesteld dan van de schriftelijke.

Op grond van deze resultaten is geconcludeerd dat hypothese 8 omtrent de verwachte effecten van de voorlichting op cognities en gedrag, werd bevestigd wat betreft kennis over de bediening van de cv en ventilatiegedrag, en gedeeltelijk wat betreft kennis van energiezuinige ventilatie en attitudes tegenover energiebesparend gedrag, maar dat de hypothese niet werd bevestigd wat betreft stookgedrag. Ten aanzien van hypothese 9, dat de schriftelijke informatie minder effect zou sorteren dan de mondelinge, is geconcludeerd dat deze alleen rechtstreekse ondersteuning vond in de opgetreden kennisveranderingen met betrekking tot de bediening van de cv. Voor de overige cognities en gedragingen heeft de schriftelijke voorlichting het meeste effect gehad. Aangezien echter de mondelinge voorlichting duidelijk het meest gericht was op bediening van de cv en de schriftelijke voorlichting voornamelijk op energiebesparend gedrag, en de effecten op het eerstgenoemde aspect duidelijk groter waren dan op het tweede aspect, lijkt toch geconcludeerd te kunnen worden dat de mondelinge voorlichting conform de hypothese inderdaad het meeste effect heeft gehad. Deze conclusie is evenwel tentatief omdat vorm (mondeling of schriftelijk) en inhoud van de voorlichting door elkaar liepen en daardoor niet los van elkaar op effectiviteit geanalyseerd konden worden.

Samenhangend met het gebrek aan effecten van de voorlichting op het door de respondenten gerapporteerde stookgedrag, konden ook in de daadwerkelijke verbruikscijfers geen significante verschillen worden vastgesteld tussen de experimentele en controle buurt. De voorlichting heeft dus niet geleid tot meetbare besparingen op het stookgasverbruik.

Wat betreft de verwachte invloed van sociale netwerk variabelen kan gesteld worden dat deze nauwelijks samenhingen met veranderingen in kennis en attitudes, maar wel met enkele gedragsveranderingen. Dit bleek met name het geval voor de voor anderen zichtbare veranderingen. De in hypothese 10 uitgesproken verwachting dat sociale netwerk variabelen geen invloed zouden hebben op de effecten van de voorlichting omdat deze te weinig zichtbaar zouden zijn voor anderen, werd daarmee dus bevestigd voor wat betreft veranderingen in cognities, maar niet voor wat betreft veranderingen in stook- en ventilatiegedrag. Voor sommige van deze gedragingen lijkt te gelden dat ze, wellicht als gevolg van de vele (hechte) contacten in de buurt, beter zichtbaar waren voor anderen dan aanvankelijk was aangenomen en daarmee dus meer onder invloed stonden van sociale factoren dan was verwacht.

Ten aanzien van de verwachte positieve invloed van betrokkenheid bij de voorlichtingsonderwerpen op het effect van de voorlichting op cognities en gedrag (hypothese 11) is geconcludeerd dat deze verwachting in elk geval niet opging voor wat betreft invloed op gedragsveranderingen: voor zover er namelijk sprake was van invloed, was deze negatief in plaats van positief. De hypothese vond echter wel enige ondersteuning wat betreft attitudeveranderingen: conform verwachting werd driemaal een significant positieve invloed van betrokkenheid bij zuiniger stoken als voorlichtingsonderwerp gemeten, en vijfmaal geen samenhang maar wel eenzelfde trend, namelijk van veranderingen in negatieve richting bij de minst betrokkenen, tegenover lichte veranderingen in positieve richting bij de matig tot sterk betrokkenen. Op grond daarvan is voorzichtig geconcludeerd dat betrokkenheid conform de hypothese een positieve invloed heeft gehad op attitudes ten aanzien van energiebesparend gedrag.

HOOFDSTUK 7: ORGANISATIE ANALYSE

In de vorige twee hoofdstukken zijn de resultaten van het voorlichtingsprogramma bij de doelgroep beschreven: de "bottom-up" analyse. In dit hoofdstuk zal het programma vanuit een "top-down" perspectief worden geëvalueerd op basis van de in hoofdstuk 3 beschreven aspecten.

7.1 Netwerk ontwikkeling en onderwerpbepaling

Zoals in het inleidende hoofdstuk reeds vermeld, bestonden de eerste activiteiten van Consumentenwerk voornamelijk uit het ontwikkelen van een netwerk van contacten met enerzijds binnen de buurt bestaande of opererende verenigingen en organisaties, en anderzijds met bewoners-vertegenwoordigers uit de buurt zelf. Zo werden contacten gelegd met het buurtwerk, algemeen maatschappelijk werk, gecoördineerd ouderenwerk, gezinszorg, wijkverpleging, groene kruisvereniging, stichting Zonnebloem, alfabetiseringswerk, burgerraadsvrouw, Bewoners Stuurgroep Renovatie, Werkgroep Ouderen Mariaberg (WOM), ouderenbonden, de pastoor, en tenslotte nog met enkele individuele bewoners die veel over de buurt wisten.

Aldus ontstond een overzicht van wat er reeds zoal aan voorlichtingsactiviteiten in de buurt werden cntplooid, en ten aanzien van welke onderwerpen er lacunes bestonden, zowel feitelijk, alsook meer subjectief gezien naar de mening van bewoners-vertegenwoordigers. Deze laatsten konden immers aangeven ten aanzien van welke onderwerpen naar hun mening bij bewoners behoefte aan voorlichting bestond. Vervolgens is wat geëxperimenteerd met enkele activiteiten rond onderwerpen die door andere werksoorten niet (intensief) bestreken werden. Anderzijds is ad hoc ingegaan op enkele verzoeken om informatie vanuit de doelgroep.

De ervaringen hiermee en de talrijke en uiteenlopende contacten brachten uiteindelijk naar voren dat, als gevolg van het renovatieprogramma in de buurt, verwarming en energiebesparing onderwerpen waren waarover veel buurtbewoners graag nader geïnformeerd zouden willen worden.
Consumentenwerk is vervolgens ingegaan op een verzoek van één van de benaderde organisaties om voorlichting te geven over de jaarlijkse energie-afrekening en heeft hierover een voorlichtingsavond in de buurt verzorgd. Dit resulteerde in vele positieve

reacties, zodat -in overleg met diverse gemeentelijke en buurtorganisaties- besloten werd de voorlichting voorlopig op verwarming en energiebesparing te concentreren.
Vervolgens is een dia-serie samengesteld over energiebesparing in het huishouden. Veel van deze dia's waren gemaakt in de buurt zelf, zodat ze herkenbaar zouden zijn voor de bewoners. Van de dia-serie werden enkele proefvertoningen georganiseerd, waar onder voor de Bewoners Stuurgroep Blauwdorp. Deze groep toonde zich zeer enthousiast, als gevolg waarvan de contacten van Consumentenwerk met deze groep zich sterk intensiveerden. In gezamenlijk overleg is vervolgens besloten een tentoonstelling over energie te organiseren en deze in te richten aan het begin van het stookseizoen 1986/87 in het op dat moment te openen stuurhuis, dat centraal in de buurt gelegen was. Naar aanleiding van reacties van bewoners op deze tentoonstelling is met de Bewoners Stuurgroep overeengekomen de voorlichting definitief te concentreren op verwarming en energieverbruik met als primaire doelgroep "bewoners die naar een gerenoveerde woning met cv zouden gaan verhuizen".

Een pilot-study, verricht onder een representatieve steekproef van bewoners (zie hoofdstuk 1), bevestigde het belang van de gekozen onderwerpen, doch bracht tevens aan het licht dat ook ventilatie een onderwerp was waaromtrent veel informatiebehoefte bestond. Hierop is besloten de voorlichtingsonderwerpen uit te breiden met het thema "ventileren in een geïsoleerde en gerenoveerde woning".

De periode van netwerkontwikkeling en onderwerpbepaling nam geruime tijd in beslag. Aanvankelijk was weinig sprake van een systematische aanpak (zie Van den Beucken, 1987). Dit blijkt onder meer uit de gelegde contacten, die inhoudelijk zeer uiteenlopende gebieden bestreken en daardoor tamelijk onsamenhangend waren. Voor een belangrijk deel was dit te wijten aan het feit dat de geformuleerde doelstellingen (zie hoofdstuk 1) te algemeen, te omvangrijk en te weinig uitgewerkt waren om gericht mee aan de slag te kunnen gaan. Daarbij komt nog, dat de begeleiding van de activiteiten van Consumentenwerk vanuit de geformeerde "Voorbereidingscommissie" onvoldoende was.
Om die redenen werden daarom in de loop van 1986 nadere richtlijnen geformuleerd met betrekking tot inhoud en begeleiding van het project (zie Schols en Gielissen, 1988). Na deze koerswijziging verliepen de voorbereidende activiteiten veel gestructureerder en concentreerden ze zich rond het geven van voorlichting over één onderwerp (energieverbruik), waarbij bewoner-vrijwilligers uit de buurt zouden worden ingeschakeld. Op aandringen van de nieuwe begeleidingscommissie werd een concreet basis-voorlichtingsplan opgesteld met een gedetailleerde tijdsplanning. Ook werd via enkele van de reeds gelegde contacten gericht gezocht naar vrijwilligers uit de

buurt. Hoe de werving en de daaropvolgende training van deze buurtvrijwilligers is verlopen, wordt beschreven in de volgende paragraaf.

7.2 Werving en training buurtvrijwilligers

Gedurende de zomermaanden van 1987 is door Consumentenwerk gezocht naar bewoners die potentieel als buurtvoorlichters zouden kunnen en willen optreden, en die daarnaast betrokken konden worden bij de nadere opzet, invulling en uitwerking van de voorlichting.
De werving van bewoners vond plaats via contacten met de plaatselijke opbouwwerker en een werkster van het gecoördineerd ouderenwerk in de wijk, en via contacten met de -op dat moment circa tien jaar bestaande- Bewoners Stuurgroep Blauwdorp. Daarnaast werden enkele excursies voor huisvrouwen georganiseerd naar de plaatselijke elektriciteitscentrale (PLEM), waarvan eveneens een wervende werking is uitgegaan.
Bij de werving is naar bewoners gezocht die zoveel mogelijk geografisch verspreid in de buurt woonden. De bewoners die als potentieel buurtvoorlichter werden benaderd werden aangesproken op hun:

- ervaring met en persoonlijke interesse voor de voorlichtingsonderwerpen;
- contacten in de buurt;
- bereidheid, tijd en mogelijkheden iets met de ervaringen te doen.

Aanvankelijk werd de benaderde bewoners ook meteen gevraagd of zij bereid zouden zijn te zijner tijd als voorlichter in de buurt op te treden. Dit bleek echter al snel te confronterend: bewoners werden hierdoor afgeschrikt. Dit aspect is daarom bij de verdere werving niet meer aan de orde gekomen. In plaats daarvan is de bewoners gevraagd of ze over de diverse onderwerpen meer informatie zouden willen hebben en daarover een in de buurt te organiseren cursus zouden willen volgen. Uiteindelijk werden hiertoe negen bewoners bereid gevonden. Er werd een projectgroep opgericht waarin deze negen bewoners zitting hadden en daarnaast de twee leden van Consumentenwerk. Deze groep noemde zich de "Energiegroep". Het was in eerste instantie de bedoeling in de projectgroep aantal deskundigen op specifieke terreinen, zoals de in de buurt aanwezige verwarmingsapparatuur, energiebesparing en ventilatie, op te nemen. Hiervan heeft Consumentenwerk echter in overleg met de onderzoekers en een externe begeleidingscommissie afgezien om te voorkomen dat dezen de groep te zeer zouden gaan overheersen en sturen en daardoor een ongewenste hiërarchie in de groep zouden veroorzaken (vergelijk Weenig, Midden & Schmidt, 1986). In plaats daarvan zijn diverse deskundigen ad hoc verzocht hun deskundigheid in te brengen (zie verderop in deze paragraaf en paragraaf 7.3).

De bewoners zijn vervolgens opgeleid in het geven van voorlichting over de diverse onderwerpen. Basis voor deze opleiding vormde een voorlichtingscursus van de Stichting Energie Anders (SEA) uit Hoek van Holland (het tegenwoordige CEA in Rotterdam). De cursus werd verzorgd door twee medewerkers van de Stichting Energie Anders zelf, die voor dit doel een speciaal aan de buurt aangepaste versie van de bestaande, door hen in het kader van het landelijke "uit-de-kou"-project ontwikkelde, cursus "Voorlichting over Energiebesparing" gebruikte. De cursus omvatte inhoudelijke informatie over energieverbruik en energiebesparing. Daarnaast werd aandacht besteed aan didactische en organisatorische vaardigheden.
De cursusinformatie is door de twee leden van Consumentenwerk aangevuld met door hen verzamelde, specifiek voor de buurt geldende informatie. Daarnaast hebben zij deskundigen van de plaatselijke energiebedrijven en van de bij de renovatie betrokken woningbouwverenigingen uitgenodigd om aanvullende informatie te verschaffen. Tenslotte zijn enkele excursies georganiseerd naar energie- en waterleidingbedrijven in de omgeving.
Van de meeste trainingsactiviteiten werden verslagen gemaakt door de twee leden van Consumentenwerk, opdat de cursisten thuis het geleerde nog eens konden nalezen. De verslagen dienden echter ook als leidraad voor nabesprekingen van het geleerde tijdens speciaal daartoe belegde projectgroep-vergaderingen. Tijdens deze nabesprekingen werd al hetgeen men geleerd had nogmaals op een rijtje gezet en werd tevens besproken wat men met de informatie zoal in de buurt kon doen. Op die manier werden de bewoners geleidelijk vertrouwd gemaakt met het idee buurtvoorlichter te worden. Behalve aan feitelijke kennis en praktische vaardigheden, werd tijdens de training in toenemende mate aandacht besteed aan sociale vaardigheden (samenwerking, naar elkaar luisteren), didactiek (hoe breng je iets over), publicitaire vaardigheden (omgang met de pers, hoe kondig je iets aan) en organisatorische aspecten (planning, organiseren van bijeenkomsten). Met name de twee laatst genoemde trainingsaspecten vormden een uitstekende en geleidelijke overgang tot het daadwerkelijk actief betrekken en inschakelen van de bewoners in de uitwerking en uitvoering van voorlichtingsactiviteiten, het uiteindelijke doel van de training.

In totaal nam de training circa drie maanden in beslag. Gedurende die tijd nam het aantal cursisten dat aan de training deelnam geleidelijk af tot vijf. De redenen hiervoor liepen nogal uiteen, maar werden voor zover kon worden nagegaan niet veroorzaakt door angst om als voorlichter in de buurt te moeten optreden, noch door onvrede met

de gekozen voorlichtingsonderwerpen[1]. De afgehaakte cursisten hebben de activiteiten van de Energiegroep wel steeds nauwlettend gevolgd en hebben af en toe wat "hand- en spandiensten" verricht. Door deze uitval was de geografische spreiding van de overgebleven leden van de Energiegroep over de buurt niet optimaal. Hierdoor was niet elk gedeelte van de buurt vertegenwoordigd in de groep, wat de aandacht voor en de deelname aan het voorlichtingsprogramma wellicht nadelig heeft beïnvloed.
De vaste kern van de "Energiegroep" bestond -behalve uit de twee leden van Consumentenwerk- uit vijf buurtbewoners[2]. De groep telde één vrouwelijk lid: zij was huisvrouw, circa 30 jaar en moeder van twee kinderen. Van de overige leden was er één tussen de 30 en 40 jaar en tijdelijk zonder werk, de resterende drie varieerden in leeftijd van 50 tot 60 jaar, en hadden een WAO-uitkering (ze waren respectievelijk werkzaam geweest in de mijn, in de fabriek en in de bouw). Twee van de drie oudere leden waren actief in het bewonersoverlegorgaan van de bouwvereniging.

Aan het einde van de trainingsperiode, dat wil zeggen vlak voordat de eerste voorlichtingsbijeenkomsten zouden worden georganiseerd, is mondeling en schriftelijk getoetst in hoeverre de cursisten over voldoende inhoudelijke kennis en praktische en didactische vaardigheden beschikten (zie hoofdstuk 3). Op een aantal punten bleken er op individueel niveau nog enkele hiaten te bestaan, maar gezamenlijk bleek men over voldoende kennis en vaardigheden te beschikken om de voorlichtingsavonden zelfstandig te kunnen verzorgen (afgezien van enige "koudwatervrees"). Dit kan als niet geringe prestatie van de cursisten (alsook van de twee leden van Consumentenwerk) worden beschouwd. Voor de cursisten gold immers dat zij (lang geleden) weinig meer dan alleen lagere school hadden gevolgd en dus niet gewend waren aan het onthouden en verwerken van veel informatie.
Het opzoeken van gegevens in tabellen en de didactische vaardigheden lieten echter nog wat te wensen over. Bij het uitleggen van een onderwerp had men sterk de neiging door elkaar te praten en af te dwalen naar de eigen situatie. Het laatste werd echter deels veroorzaakt door het feit dat men de "examinators" (twee onderzoekers van de RU Leiden) als inhoudelijk deskundigen beschouwde en een aantal vragen waarop men nog geen eenduidig antwoord had gekregen nog opgehelderd wenste te krijgen alvorens de voorlichting te gaan verzorgen.

[1]Als reden werden onder meer genoemd ziekte, te weinig tijd in verband met andere vrijwilligersactiviteiten elders in Maastricht, en het niet altijd overdag te kunnen in verband met het werken in ploegendienst.
[2]Tijdens de voorlichtingsbijeenkomsten zijn er nog twee nieuwe leden bijgekomen, zodat aan het eind van de evaluatieperiode de Energiegroep bestond uit zeven bewoners.

Het bleek aanvankelijk dus niet zo moeilijk om -in verband met de hoeveelheid geplande voorlichtingsactiviteiten- aan het als ideaal geachte aantal van tien cursisten te komen. Daarentegen bleek het wèl tamelijk moeilijk voldoende cursisten te behóuden voor het uitvoeren van hun voorlichtingstaak. Hoewel het afvallen van cursisten tot buurtvoorlichters op zich was ingecalculeerd, viel hun aantal aanvankelijk toch wat tegen. Achteraf beschouwd is dit echter nauwelijks een bezwaar gebleken. De vijf overgebleven cursisten waren zeer enthousiast en toonden een dermate grote inzet dat ze zoveel mogelijk allemaal bij alle georganiseerde voorlichtingsbijeenkomsten aanwezig waren om elkaar waar nodig bij te springen. De huisbezoeken werden door een vast duo verricht, af en toe bijgestaan door enkele andere buurtbewoners.
De training van de vrijwilligers nam (veel) meer tijd in beslag dan gepland. Enerzijds lag dit aan het feit dat het verzamelen van specifiek voor de buurt Blauwdorp relevant materiaal vrij veel tijd vergde. Anderzijds bleek dat nog onvoldoende rekening was gehouden met het opleidingsniveau van de vrijwilligers, en, daarmee samenhangend, hun problemen met het opnemen en verwerken van tamelijk grote hoeveelheden feitelijke informatie. Het illustreren van de algemene informatie aan bestaande verwarmings- en ventilatieproblemen van de vrijwilligers zelf bleek daarbij een goed hulpmiddel. Het gevaar hiervan was echter dat de bespreking van specifieke individuele problemen de informatie-overdracht dreigde te gaan overheersen.

In de volgende paragrafen zal het functioneren van de Energiegroep worden geanalyseerd in intern zowel als in extern opzicht.

7.3 Intern functioneren van de Energiegroep

Homogeniteit van doelstellingen
De algemene doelstelling van het zoeken naar een effectievere methode om huishoudelijke en consumentenvoorlichting te geven aan moeilijk toegankelijke doelgroepen, is uiteindelijk toegespitst op drie onderwerpen die alle te maken hadden met efficiënt energieverbruik: het energiezuinig verwarmen van de woning, elektrische apparaten en ventilatie. Te zamen omvatten deze onderwerpen het gehele scala van energiebesparend gedrag, van eenmalige aankoopbeslissingen (van bijvoorbeeld elektrische apparaten) en doe-het-zelf activiteiten (zoals het aanbrengen van radiatorfolie) tot en met weerkerend energiebesparend gedrag (bijv. minder warm stoken en het gebruik van elektrische apparaten). Dit werd echter door de begeleidings-commissie als te veel omvattend beoordeeld, waarop in gezamenlijk overleg is besloten de voorlichting te concentreren op energiezuinig stoken en ventileren.

Rond deze twee onderwerpen is de medewerking van de buurtvrijwilligers gezocht, heeft zich hun training geconcentreerd, en is uiteindelijk voorlichting in de buurt gegeven. De niet-professionele leden van de Energiegroep hadden hierop dus weinig invloed.

Voor de vrijwilligers geldt dat zich -conform de gekozen opzet- geleidelijk een verandering heeft voorgedaan in doelstelling: van zelf iets te willen opsteken over energiezuinig stoken en ventileren om zo eigen problemen te kunnen oplossen, naar het geleerde te willen overdragen op anderen. Deze overgang werd evenwel bemoeilijkt door enige "koudwatervrees" van de vrijwilligers, zowel op inhoudelijk als didactisch gebied: men voelde zich onzeker of men wel over voldoende kennis beschikte en zag er bovendien tegenop om voor een groep mensen te moeten spreken. De leden van Consumentenwerk hebben dit goed weten op te vangen, onder andere door de eerste voorlichtingsbijeenkomsten te organiseren voor een beperkt aantal woningen uit de straten waar de voorlichters zelf woonden, met andere woorden voor een kleine groep bekenden van de vrijwilligers. Bovendien waren ze zelf aanwezig op (alle) voorlichtingsbijeenkomsten, zodat ze de vrijwilligers konden bijstaan als daartoe behoefte bestond. Gedurende de eerste bijeenkomsten bleek deze bijstand hier en daar gewenst, doch dit nam snel af en na enkele bijeenkomsten functioneerden de vrijwilligers vrijwel geheel zelfstandig en vormde de aanwezigheid van Consumentenwerk vooral een mentale steun. Na afloop van het gehele voorlichtingsprogramma gaven de cursisten zelfs te kennen zelfstandig verder te willen gaan voor de rest van de buurt en ook hun kennis over te dragen naar vrijwilligers uit andere buurten in Maastricht.

Deelname en invloed

Overeenkomstig de opzet bestond er aanvankelijk een sterke meester - leerling verhouding binnen de Energiegroep: de leden van Consumentenwerk traden sterk sturend op, informeerden de overige groepsleden, stippelden strategieën en activiteiten uit, maakten planningen, verzamelden informatiemateriaal, en schreven de aankondigingsboodschappen. Deze verhouding bleef bestaan tot en met de aankondigings- en mobiliseringsactiviteiten. Gedurende voorlichtingsfasen werden de vrijwilligers -eveneens volgens plan- in toenemende mate ingeschakeld bij de uitvoering van de voorlichting: zij bezorgden de energiekranten, gingen langs bij bewoners om hen persoonlijk uit te nodigen tot het bijwonen van een voorlichtingsavond, deden mee aan een radio-interview, en verzorgden tenslotte voor een groot deel zelfstandig de voorlichtingsbijeenkomsten en huisbezoeken bij bewoners. Nadat de eerste voorlichtingsavonden hadden plaatsgevonden, trad in snel tempo een verzelfstandiging van de vrijwilligers–groep op: men "groeide" in de rol van buurtvoorlichter en ontleende daaraan status en

zelfvertrouwen. Daarbij ontstond geleidelijk ook een taakverdeling binnen de vrijwilligersgroep: de meer verbaal begaafden verzorgden het algemene "theorie"-gedeelte van de voorlichtingsavond, de anderen de praktische instructies en de huisbezoeken. Dit had evenwel als nadeel dat de aanwezigheid van vrijwel alle vrijwilligers op elke voorlichtingsavond gewenst was.
Als gevolg van de verzelfstandiging van de vrijwilligersgroep veranderde gedurende de voorlichtingsfasen de rol van de twee Consumentenwerkers geleidelijk van leider tot begeleider. Uiteindelijk woonden ze de voorlichtingsbijeenkomsten voornamelijk nog maar "lijfelijk" bij en begeleidden zij de groepsvergaderingen. Deze verandering heeft zich zoals gezegd zeer geleidelijk en daardoor zonder veel problemen voltrokken, hetgeen een grote verdienste van Consumentenwerk genoemd mag worden.

Groepssfeer en conflicthantering
In het algemeen was de sfeer binnen de Energiegroep uitstekend en waren er weinig conflicten. Er was sprake van een hechte groep. Men ging zeer "direct" en open met elkaar om: men zei elkaar precies wat men vond, dikwijls in onverbloemde bewoordingen. Bij aanvang van de voorlichtingsactiviteiten had de groep een badge laten maken met daarop de tekst "Energiegroep Blauwdorp" wat het groepsgevoel versterkte en waaraan men tevens status ontleende in de buurt. Enige irritaties ontstonden omtrent de taakverdeling die geruisloos was ontstaan binnen de groep vrijwilligers: men meende dat het verzorgen van het theoriegedeelte van de voorlichtingsavond tot meer statusverhoging in de buurt leidde dan het praktische gedeelte. Deze zijn echter goed uitgesproken binnen de groep, en hebben niet geleid tot grote onderlinge ruzies. Hierbij was de begeleiding van de twee Consumentenwerkers echter belangrijk.

Deskundigheid in de groep
Voorlichtingstechnisch was er ruim voldoende deskundigheid binnen de Energiegroep in de vorm van de twee leden van Consumentenwerk. Dezen hebben een goede brief naar de bewoners opgesteld en goed leesbare Energiekranten en artikeltjes voor het buurtblad geschreven. Voorts hebben zij bewerkstelligd dat de groep vrijwilligers voldoende inhoudelijke kennis werd bijgebracht. Hiertoe werd herhaaldelijk de hulp van externe experts ingeroepen. Zo werd de basiscursus "Voorlichting over energiebesparing" verzorgd door de Stichting Energie Anders, welke informatie op specifieke punten is aangevuld door verwarmingsexperts van de bij de renovatie betrokken woningbouwverenigingen, het gemeentelijk gasbedrijf, en via excursies naar de provinciale elektriciteitsmaatschappij en het waterleidingbedrijf. Expliciet is besloten deze externe deskundigen niet in de Energiegroep op te nemen om een scheiding tussen professionelen en leken te vermijden. Aangezien het niet erg moeilijk bleek experts

bereid te vinden iets over hun vakgebied te komen vertellen, is de gekozen opzet goed bevallen. Daarnaast heeft het uitsluiten van experts wellicht een gunstige invloed gehad op het aantal overgebleven cursisten dat bereid was als voorlichter in de buurt op te treden: in de vorige paragraaf is gezegd dat het afhaken van cursisten in het proces tot buurtvoorlichter niet lijkt te zijn veroorzaakt door angst om als voorlichter te moeten optreden. Wat echter volgens de twee leden van Consumentenwerk wèl een rol kan hebben gespeeld is een zekere vrees voor negatieve reacties uit de buurt op hun rol als energie-expert naast de "echte" experts. De beslissing geen "echte experts" in de groep op te nemen heeft deze vrees wellicht verminderd, waardoor het aantal afvallers beperkt is gebleven tot vier.

In paragraaf 7.2 is weergegeven dat uit het mondelinge en schriftelijke "examen" dat was afgenomen onder de groep buurtvoorlichters bleek dat in de Energiegroep collectief voldoende inhoudelijke kennis aanwezig was, maar dat op individueel niveau nog enkele hiaten bestonden, met name op het didactische vlak. De didactische vaardigheden namen echter snel toe gedurende de voorlichtingsperiode en ook in het het zelf opzoeken van informatie -zowel uit tabellen alsook bij instanties- raakte men steeds bedrevener. Daarnaast raakte men steeds meer vertrouwd met de diverse in de buurt bestaande cv-installaties en kon men zelfs diverse reparaties daaraan uitvoeren.

Besluitvorming
De besluitvorming in de Energiegroep werd -zeker in het begin- in sterke mate bepaald door de twee Consumentenwerkers. Zij zijn er echter in geslaagd de besluiten zodanig te nemen dat ze niet als "opgelegd" werden beschouwd door de vrijwilligers, waardoor niemand zich ertegen verzette. Tegen het einde van de voorlichtingsperiode nam evenwel de invloed van de groep vrijwilligers op de besluitvorming toe als gevolg van hun toegenomen zelfstandigheid.
In het algemeen konden besluiten snel genomen worden daar niemand een specifieke achterban vertegenwoordigde die eerst geraadpleegd diende te worden alvorens te besluiten. In dit opzicht heeft het besluit geen experts in de groep op te nemen waarschijnlijk ook een gunstige uitwerking gehad.

7.4 Extern functioneren van de Energiegroep

Contacten met andere personen en instanties
Door het experimentele karakter van het project werden tamelijk intensieve relaties onderhouden met de landelijke overheid, onder meer via de begeleidingscommissie die

rond het project was ingesteld. De nauwe relaties met de landelijke overheid hadden tot voordeel dat men gebruik kon maken van een ter beschikking gesteld budget en van de in de begeleidingscommissie aanwezige expertise. Een nadeel van de externe bemoeienis was wellicht de strakke tijdsplanning die ten behoeve van het Ministerie van WVC en het onderzoek moest worden aangehouden (zie hieronder). Onduidelijk is in hoeverre de relatie met de landelijke overheid de medewerking van deskundigen van andere externe instanties aan het project heeft bevorderd. De contacten met de in de begeleidingscommissie vertegenwoordigde instanties hebben in elk geval niet geleid tot extra aandacht voor het project in de media.

Behalve met de in de begeleidingscommissie vertegenwoordigde instanties onderhield de Energiegroep op landelijk niveau contacten met onder meer de volgende instanties:
- Landelijk Platform Opbouwwerk en de Stichting Consument en Huishouding als organisaties uit ieder waarvan de aanstelling van één van de twee leden van Consumentenwerk geregeld was;
- Stichting Energie Anders, die de cursus "Voorlichting over energiebesparing" voor de groep vrijwilligers uit de buurt naar tevredenheid verzorgde.

Op regionaal en stedelijk niveau onderhield de Energiegroep contacten met de plaatselijke energie- en waterleidingbedrijven. Deze werden op diverse momenten ingeschakeld bij de training van de vrijwilligers en voor het verschaffen van folder- en ander informatie-materiaal. Daarnaast onderhield men vrij nauwe betrekkingen met het opbouwwerk en met de twee bij de renovatie in de buurt betrokken woningbouw-verenigingen. Deze laatste leverden tal van praktische gegevens, waaronder technische informatie over de geïnstalleerde cv-apparatuur en gegevens omtrent geplande en gerealiseerde opleveringsdata van de gerenoveerde woningen uit de doelgroep. Als gevolg van de door de Energiegroep afgelegde huisbezoeken, waarbij men in staat bleek diverse storingen en klachten met betrekking tot de cv te kunnen verhelpen, zijn gedurende deze periode de betrekkingen met de twee bouwverenigingen geïntensiveerd tot een samenwerkingsverband, waarbij zij onderhoudsmaterialen ter beschikking stelden van de Energiegroep.

Na afloop van het project in Blauwdorp is de aanstelling van één van de beide Consumentenwerkers voor een periode van twee jaar verlengd. Deze aanstelling wordt gefinancierd door het ministerie van WVC via de Stichting Traject, een lokale welzijns-instelling waarin enkele opbouw- en sociaal cultureel werk organisaties zijn gefuseerd. Binnen deze periode zal gewerkt worden aan een formele inkadering van de buurtgerichte voorlichting binnen de gemeente Maastricht.

Op lokaal niveau onderhield de Energiegroep nauwe contacten met de geheel uit bewoners bestaande Stuurgroep Renovatie Blauwdorp. Deze groep had gedurende de ruim tien jaar dat zij bestond een goede vertrouwensrelatie met de bewoners opgebouwd en beschikte als gevolg daarvan over vele ingangen bij de bewoners. Voordat de groep evenwel tot samenwerking bereid was diende eerst een bij hen gerezen misverstand als zou de inschakeling van vrijwilligers bij de voorlichting een bezuinigingsmaatregel van WVC zijn, uit de weg te worden geruimd. Dit is door Consumentenwerk op adequate wijze gedaan, waarna de Stuurgroep haar vergaderruimte ter beschikking stelde voor de Energiegroep voor onder meer het houden van de voorlichtingsbijeenkomsten. Daarnaast leverde de Stuurgroep veel informatie over de buurt en de bewoners, en stelde zij haar maandblad open voor artikelen van de Energiegroep. Deze nauwe samenwerking was voor de Energiegroep bijzonder vruchtbaar.

Flexibiliteit

In financieel opzicht was er sprake van voldoende flexibiliteit. De financiële marges waarbinnen men kon opereren waren niet te krap, er was onder meer voldoende geld voor het drukken van de twee Energiekranten en het vervaardigen van ander voorlichtingsmateriaal. Toen het project uitliep kon verlenging van de aanstelling van de twee leden van Consumentenwerk snel en tijdig worden geregeld.

De Energiegroep was volledig vrij tot het aangaan van samenwerkingsrelaties. De samenwerking tussen de twee personen die samen Consumentenwerk vormden, was zonder meer uitstekend. Zij vulden elkaar prima aan en waren in voorkomende gevallen goed in staat elkaar op te vangen in geval van extra werkzaamheden. Eén van de twee leden van Consumentenwerk had af en toe andere activiteiten te verrichten dan het werken aan het voorlichtingsproject in Blauwdorp. Dit had een aanzienlijke verhoging van de werkdruk tot gevolg, waardoor de toch al krappe tijdsplanning (zie hieronder) niet kon worden gehaald.

Wat betreft doelgroepkeuze dient opgemerkt te worden dat de randvoorwaarde die hiervoor was gesteld, namelijk "achterstandsgroepen" of "moeilijk toegankelijke groepen" voor Consumentenwerk voldoende flexibel was -en eigenlijk zelfs tè flexibel (zie Van Beucken, 1987, conclusies op p.12 en 13)- om naar eigen inzicht op lokaal niveau in te vullen. De precieze bepaling van een lokale doelgroep heeft door deze ruime omschrijving in de oriënteringsfase vrij veel tijd gekost.

Het onderzoek heeft de uiteidelijke doelgroepkeuze enigszins beïnvloed. Een belangrijke onderzoeksvraag was na te gaan op welk moment -ten opzicht van verhuizing naar de gerenoveerde woning- de te geven voorlichting het meest effectief zou zijn: bij bewoners die vlak voor hun verhuizing stonden (maximaal 3 maanden), of juist vlak erna (tot 3 maanden), of misschien wat ruimer erna (3-6 maanden). De aantallen buurtbewoners in twee van deze groepen bleken echter te klein om betrouwbare onderzoeksresultaten op te kunnen leveren. Om deze reden is besloten de doelgroep uit te breiden tot bewoners die maximaal 1 jaar geleden waren verhuisd. De indruk bestaat evenwel dat deze invloed van het onderzoek niet als hinderlijk is ervaren.

In de algemene doelstelling van het overkoepelende experiment was geen onderwerpveld aangeduid waarop de voorlichting zich kon of diende te concentreren. De vertaling van de algemene doelstelling tot een toegespitste lokale doelstelling heeft om die reden veel tijd en inspanning gekost (zie paragraaf 7.1).
Uit de pilot-study en de later gehouden voormeting bleek evenwel dat bij de meerderheid van de doelgroep grote behoefte bestond aan meer informatie omtrent de gekozen onderwerpen, zodat geconcludeerd kan worden dat de geformuleerde doelstellingen goed aansloten bij onder de doelgroep levende informatiebehoeften. De vraag of er wellicht andere onderwerpen waren waaraan nog meer behoefte aan informatie bestond, kan evenwel niet met zekerheid worden beantwoord.
De vage algemene doelstelling had dus het nadeel dat relatief veel tijd en energie in de afbakening en precieze formulering van lokale doelstellingen gestoken diende te worden. Anderzijds had deze vage formulering het voordeel dat er meer mogelijkheden bestonden om aan te sluiten bij onder de doelgroep levende behoeften aan informatie.

Met betrekking tot de tijdsplanning moet geconcludeerd worden dat deze aanvankelijk véél te krap was. Aanvankelijk was het de bedoeling om de training van de vrijwilligers, het vervaardigen van het voorlichtingsmateriaal en het organiseren van de voorlichtingsavonden te concentreren in circa vijf maanden. Dit bleek evenwel niet haalbaar. Met name de training van de vrijwilligers tot buurtvoorlichters bleek veel meer tijd te kosten dan was voorzien. Er was onvoldoende rekening gehouden met het feit dat de vrijwilligers veel meer moesten leren dan alleen het kennisinhoudelijke (zie elders) en het "leren" op zich in het geheel niet (meer) gewend waren. Daarnaast konden per week minder voorlichtingsavonden gehouden worden dan aanvankelijk gepland, wat voornamelijk het gevolg was van het betrekkelijk kleine aantal vrijwilligers, die elk hun eigen "specialisme" hadden, waardoor aanwezigheid van alle vrijwilligers op elke voorlichtingsavond gewenst was.

Het tijdsprobleem is echter op diverse momenten flexibel opgelost: de krappe planning is gedurende het project herhaaldelijk bijgesteld en besloeg voor de genoemde activiteiten uiteindelijk een periode van 9 à 10 maanden. Door deze flexibiliteit werd voorkomen dat de voorlichting werd "afgeraffeld" en vrijwilligers wegens tijdgebrek moesten afhaken.

Over de flexibiliteit van voorlichtingsstrategieën ten slotte het volgende. Voor de te volgen voorlichtingsstrategie was een aantal hoofdpunten geformuleerd, waarvan de belangrijkste het lokale karakter, het accent op persoonlijk communicatie en het inschakelen van vrijwilligers waren. Zoals reeds eerder opgemerkt waren deze te weinig uitgewerkt (zie hoofdstuk 1). In overleg echter met een speciaal daartoe geformeerde begeleidingscommissie zijn de hoofdpunten uiteindelijk ingevuld door de twee Consumentenwerkers. In principe waren zij tamelijk vrij om dit naar eigen inzicht doen, maar werden daarin toch vrij sterk gestuurd door de begeleidingscommissie.
Ten aanzien van de uiteindelijk opgestelde voorlichtingsplan geldt, dat als gevolg van de herhaaldelijk bijgestelde planning, sommige geplande activiteiten minder goed werden uitgewerkt dan andere. Met name het vergelijken van elkaars energieverbruik door buurtbewoners (anders dan door de cursisten c.q. vrijwilligers) is hierdoor in het gedrang gekomen. In het algemeen kan echter gesteld worden dat de geformuleerde algemene hoofdpunten een goed evenwicht betekenden tussen enerzijds het bieden van houvast om een strategie uit te stippelen, en anderzijds het behouden van voldoende flexibiliteit om de strategie toe te spitsen op de lokale omstandigheden.

Omvang
Reeds eerder is opgemerkt dat de neiging bestond te veel onderwerpen te willen behandelen in de voorlichting. De beperking die hierin is aangebracht heeft waarschijnlijk voorkomen dat het programma te omvangrijk zou worden om nog door de vrijwilligers te kunnen worden "gedragen". Ook zonder aankoopbeslissingen en elektrische apparaten was de totale hoeveelheid kennis die moest worden vergaard door de vrijwilligers al bijna te omvangrijk.
Gezien de lange periode waarover de voorlichtingsactiviteiten zich uitstrekten, was het gevaar reëel aanwezig dat de vrijwilligers het organiseren van voorlichtingsbijeenkomsten en afleggen van huisbezoeken moe zouden worden. Hiervan was evenwel geen sprake, integendeel, de vrijwilligers werden steeds enthousiaster om de voorlichting in de buurt te (blijven) verzorgen, en ook om de opzet ervan uit te dragen naar andere buurten in Maastricht. De reden hiervoor moet waarschijnlijk gezocht worden in het feit dat de vrijwilligers op hun belangstelling voor het onderwerp "energie" zijn aangesproken, met andere woorden sterk intrinsiek betrokken waren bij

het onderwerp. Het feit dat de Energiegroep zoveel mondelinge bijval ontving vanuit de buurt en een aantal "instant successen" boekte door middel van enkele opmerkelijke reparaties aan enkele cv-installaties tijdens de huisbezoeken heeft ertoe bijgedragen dat de motivatie op een hoog peil bleef.

Een ander gevaar van een lange voorlichtingsperiode is een verslapping van de aandacht van de doelgroep (zie Weenig, Midden & Schmidt, 1986). Al eerder is opgemerkt dat de aankondigingsactiviteiten wat "in de lucht kwamen te hangen" voor diegenen die als laatsten een uitnodiging kregen voor de voorlichtingsavond, aangezien voor hen tussentijds betrekkelijk weinig andere voorlichtingsactiviteiten in de buurt plaatsvonden. Wellicht hadden voor deze groep wat meer tussentijdse activiteiten georganiseerd kunnen worden om de aandacht vast te houden.
Tenslotte nog iets over de geplande voorlichtingsactiviteiten ten behoeve van gedragsbehoud. Een aantal van deze activiteiten is komen te vervallen, met name die welke gericht waren op feedback van het energieverbruik door middel van het publiceren van gemiddelde verbruikscijfers en het oprichten van stookkostenclubs. Hiervoor zijn twee oorzaken aan te geven. Ten eerste het praktische probleem van tijdgebrek bij alle leden van de Energiegroep, dus zowel de twee Consumentenwerkers, als de vrijwiligers, die zeer intensief bezig waren met de voorlichtingsbijeenkomsten en de huisbezoeken. Daarnaast was de winter na deze activiteiten al een aardig eind gevorderd en extreem zacht geweest, waardoor het onderwerp "energiebesparing" aan belangstelling inboette. Een wat kortere voorlichtingsperiode meer aan het begin van de winter verdient daarom op zich de voorkeur, doch bleek in dit geval wegens de tijdsdruk onmogelijk.

7.5 Samenvatting en conclusies organisatie analyse

Aanvankelijk kwam het project in Maastricht tamelijk moeizaam op gang: de geformuleerde hoofdpunten van het landelijk experiment bleken te vaag, te omvangrijk en te weinig toegespitst om gericht te kunnen toewerken naar een netwerk van contacten met vertegenwoordigers van de doelgroep en daarbinnen bestaande of opererende organisaties, om aldus tot een onderwerpkeuze voor de voorlichting te komen. Ingrijpen vanuit "Den Haag" bleek noodzakelijk. Nadat in gezamenlijk overleg de hoofdpunten nader waren geconcretiseerd en uitgewerkt, verliep de voorbereiding voorspoediger. In overleg met een beperkt aantal buurtorganisaties en bewoner-vertegenwoordigers werd daarop vrij snel het voorlichtingsonderwerp vastgesteld -ener-

giezuinig verwarmen en ventileren van de gerenoveerde woning-, en werd de doelgroep nader toegespitst.

Belangrijk aspect van het experiment was de inschakeling van buurtbewoners bij de voorlichtingsactiviteiten. Om dit te kunnen realiseren is voor een aantal buurtbewoners een opleiding tot het geven van voorlichting over energieverbruik en ventilatie georganiseerd, waarin behalve aan inhoudelijke kennis ook aandacht werd besteed aan onder meer didactische, praktische en organisatorische vaardigheden.
De werving van buurtbewoners voor dit doel verliep voorspoedig via het opgebouwde netwerk van contacten. De benaderde bewoner-vrijwilligers dienden echter niet metéén geconfronteerd te worden met de gedachte buurtvoorlichter te zullen worden. Belangrijk was, dat ze werden aangesproken op hun persoonlijke interesse voor het onderwerp en nieuwsgierigheid daarover iets meer te weten te komen.

De opleiding van buurtbewoners tot voorlichters nam meer tijd in beslag dan verwacht. Te weinig werd beseft dat de buurtvrijwilligers ten eerste niet altijd tijd hebben, en ten tweede veelal niet gewend zijn om te studeren. Als basis voor de opleiding voldeed de cursus "Voorlichting energiebesparing" van de Stichting Energie Anders goed. Het opgebouwde netwerk van contacten met lokale organisaties bleek goed van pas te komen voor aanvullende informatie op de cursus: diverse instanties werden snel bereid gevonden om op korte termijn een informatiemiddag en/of excursies te verzorgen. Hierdoor heeft het besluit deze instanties niet op te nemen in de projectgroep niet geleid tot een tekort aan expertise binnen de groep.

De overgang van de buurtvrijwilligers van "leerling" tot buurtvoorlichter is geleidelijk en daardoor tamelijk geruisloos verlopen. Weliswaar bestond aanvankelijk enige begrijpelijke "koudwatervrees", maar dit is goed opgevangen door de eerste voorlichtingsbijeenkomsten te organiseren in de straten waarin de vrijwilligers woonden. Daarnaast was het voor de vrijwilligers geruststellend, dat de twee professionele begeleiders bij iedere voorlichtingsbijenkomst aanwezig zouden zijn. Tijdens de eerste bijeenkomsten werd op deze aanwezigheid nog vrij sterk gesteund, doch dit verminderde snel om tenslotte geheel te verdwijnen: al na een paar bijeenkomsten leidden en verzorgden de vrijwilligers de bijeenkomsten nagenoeg geheel zelfstandig. In dit opzicht is de gekozen opzet dus volledig geslaagd te noemen.

In de loop van de voorlichtingsperiode nam ook de invloed van de vrijwilligers op de organisatie en besluitvorming in de projectgroep toe. Ook in dit opzicht was dus sprake van een ontwikkeling conform de opzet: als "leerling" voerde men vooral opdrachten

uit, als "voorlichter" dacht men steeds actiever mee over de organisatie van de voorlichtingsactiviteiten en ontplooide in toenemende mate initiatieven in de buurt. De rol van de twee professionele leden van de projectgroep veranderde daarmee complementair: van sterk sturend en handelend in de beginfase, tot begeleidend en adviserend gedurende de laatste fasen.

Geconcludeerd kan daarom worden, dat de opzet van geleidelijke inzet van buurtbewoners bij de voorlichting gekoppeld aan een geleidelijke terugtrekking van de professionele krachten, goed is geslaagd.

HOOFDSTUK 8: CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN

8.1 Samenvatting en conclusies

In dit laatste hoofdstuk worden de belangrijkste conclusies van het onderzoek nog eens samengevat en besproken. Hierbij zal voornamelijk worden ingegaan op de vraag in hoeverre de gekozen aanpak aan zijn hoofddoelstelling heeft beantwoord, namelijk het tot stand brengen van effectieve huishoudelijke en consumentenvoorlichting bij moeilijk toegankelijke doelgroepen. Tevens zullen aan het eind van dit hoofdstuk enkele aanbevelingen worden geformuleerd.

Ter beantwoording van deze vraag is het goed om, evenals in de rest van dit verslag is gedaan, een onderscheid te maken tussen enerzijds de mate waarin het Maastrichtse voorlichtingsproject erin is geslaagd de doelgroep te bereiken, en anderzijds de mate waarin de voorlichting de beoogde effecten op cognities en gedrag heeft weten te bewerkstelligen.

Ten aanzien van het eerste aspect, het bereiken van de doelgroep, kan gesteld worden dat het voorlichtingsprogramma zeer goed is geslaagd: hoewel de bekendheid in het begin slechts langzaam op gang kwam, was uiteindelijk het bestaan van het programma toch bij de overgrote meerderheid van de doelgroep, zoniet bij iedereen, bekend. Daarnaast geldt, dat eveneens een ruime meerderheid daadwerkelijk van de voorlichting heeft kennisgenomen: in totaal heeft maar liefst 60% twee of meer voorlichtings-onderdelen gelezen c.q. bezocht. Wanneer we dit resultaat vergelijken met groot-schalige (massamediale) voorlichtingscampagnes, waarvan de bekendheid veelal niet uitstijgt boven de 50 - 60% en het percentage mensen dat daadwerkelijk kennis neemt van de boodschap vaak slechts 5-10% bedraagt, dan kan niet anders geconcludeerd worden dan dat de "uitval" als gevolg van gebrek aan bekendheid en vervolgens wegens gebrek aan kennisname van de voorlichting, zeer gering is geweest.
Wanneer bekendheid en deelname van het Maastrichtse project worden afgezet tegen het bereik van traditionele voorlichtingsmethoden onder de geïdentificeerde doelgroep, die immers gekozen was juist vanwege zijn slechte bereikbaarheid via de gebruikelijke voorlichtingskanalen, dan steken deze resultaten nog veel gunstiger af: het percentage mensen uit deze moeilijk bereikbare groep dat via de gebruikelijke kanalen kennis neemt van een voorlichtingsboodschap, bedraagt doorgaans slechts twee procent of minder (zie bijv. Midden, Daamen, Van der Lans & Verplanken, 1988).

Geconcludeerd kan daarom worden dat het buurtgerichte voorlichtingsprogramma er zeer goed in is geslaagd om de voorlichtingsboodschap onder de aandacht van de - a priori als moeilijk bereikbaar gekenschetste- doelgroep te brengen.

Wat heeft nu tot dit succes in het bereiken van de doelgroep bijgedragen? Zoals gezegd drong aanvankelijk het bestaan van het programma slechts langzaam door. De diverse algemene aankondigingen via lokale media werden nauwelijks opgemerkt, terwijl zeker voor de lokale pers gold dat de leesdichtheid groot was. Ook op lokaal niveau lijkt dus te gelden dat de media niet goed in staat zijn om een onderwerp als energie onder de aandacht van het publiek te brengen. In dit opzicht blijken lokale media dus nauwelijks van de media met een groter bereik te verschillen. Of met andere woorden, een oplossing voor het bereikprobleem lijkt niet gevonden te kunnen worden door eenvoudig het inzetten van kleinschaliger media. Voor een goede bekendheid bleken mondelinge kanalen onontbeerlijk. Het zoveel mogelijk persoonlijk overhandigen aan bewoners van de uitnodigingsbrieven voor het bijwonen van één van de voorlichtingsavonden door de buurtvoorlichters bleek daarbij effectief. Zo werden bewoners niet alleen op de hoogte gebracht van de avonden, maar konden tevens worden aangemoedigd om zo'n avond te bezoeken. Hoewel deze methode op zich nogal (arbeids)intensief is, en daarom eigenlijk alleen mogelijk is door inschakeling van vrijwilligers, bleek ze in Blauwdorp wèl noodzakelijk. Informatie diffusie via de informele communicatiekanalen vond namelijk niet zoveel plaats: circa eenvijfde van de bewoners heeft met anderen over de voorlichting gesproken, doch veelal *nadat* zij een avond bezocht hadden. Aangezien dit bespreken van de voorlichting voornamelijk met naaste buren was, en de avonden per straat werden georganiseerd, sijpelde hierdoor de informatie weinig door naar delen van de buurt die nog niet voor een avond waren uitgenodigd. Het feit dat men voornamelijk sprak met naaste buren en weinig met mensen uit andere delen van de buurt hing waarschijnlijk samen met het winterseizoen, wat zeker in een buurt met veel ouderen als Blauwdorp betekent dat men elkaar veel minder ziet dan in de zomer omdat het weer hen binnenhoudt.

Zou dezelfde deelname aan de voorlichting gerealiseerd zijn zonder de inzet van de buurtvrijwilligers, dus als de bewoners door voor hen onbekende personen waren uitgenodigd? Dit lijkt niet waarschijnlijk, gezien de positieve invloed die werd gemeten van het persoonlijk kennen van een van de buurtvoorlichters: van deze bekendheid is kennelijk een mobiliserende invloed op deelname aan de voorlichting uitgegaan. Men zou daarom kunnen zeggen dat door de gehanterde opzet van het systematisch straat voor straat persoonlijk afgeven van de uitnodigingsbrieven, de mobiliserende werking van het sociale netwerk is geformaliseerd en gekanaliseerd.

A priori bekendheid met de buurtvoorlichters hing echter niet samen met hogere acceptatie van de voorlichtingsboodschap zelf. Deze acceptatie was voor iedereen zeer hoog, ongeacht of men de buurtvoorlichters persoonlijk kende of niet. De voorlichters zijn er dus in geslaagd voor iedereen zeer heldere, duidelijke en volledige informatie te verschaffen. Ze werden ook als geloofwaardige bron beschouwd: men had in overgrote meerderheid veel vertrouwen in de buurtvoorlichters en vond ze ook redelijk deskundig. Of anders geformuleerd, men zou kunnen zeggen dat de buurtvoorlichters voor een meerderheid van de bewoners een opinieleidersrol zijn gaan vervullen. Dit gold echter alleen voor zover men hen kende of tijdens een voorlichtingsavond of huisbezoek in actie had gezien. Waar dit niet het geval was, wilde men veelal geen oordeel over hen uitspreken, vooral niet wat betreft hun deskundigheid. Hieruit blijkt dat de buurtvoorlichters niet zomaar op grond van hun afkomst uit de buurt als betrouwbaar en -met name- deskundig werden beschouwd, maar dat het oordeel wel degelijk afhing van hun waargenomen "prestaties". Dit onderstreept het belang van een goede voorbereiding (d.w.z. training) van de buurtvrijwilligers op de door hen te verzorgen voorlichtingsactiviteiten. Geconcludeerd lijkt te kunnen worden dat dit in Maastricht voldoende heeft plaatsgevonden: op grond van de evaluatie van bewoners van de groep buurtvrijwilligers kan gesteld worden dat het vrij goed is gelukt om de vrijwilligers tot opinieleiders te vormen.

Zeer belangrijk is tenslotte het resultaat dat bekendheid met en deelname aan de voorlichting in tegengestelde richting samenhingen met opleiding en leeftijd dan doorgaans wordt gemeten bij "traditionele" voorlichtingsprogramma's: bekendheid en deelname waren *hoger* naarmate men ouder was en een lagere opleiding had gevolgd ("traditioneel" is dat bekendheid en deelname *lager* zijn onder ouderen en laag opgeleiden). De gehanteerde aanpak bleek dus met name geschikt om mensen met een lagere sociaal-economische status te bereiken. *Dit betekent, dat het eerste deel van de centrale vraag van het experiment, namelijk of het mogelijk is via een buurt- en doelgroepgerichte aanpak dergelijke traditioneel moeilijk toegankelijke groepen te bereiken, bevestigend kan worden beantwoord.*

Dit brengt ons bij het tweede deel van de centrale onderzoeksvraag, namelijk of het voorlichtingsprogramma ook de beoogde *effecten* heeft gehad op de doelgroep, er met andere woorden in is geslaagd om kennis, meningen en gedrag in de gewenste richting te beïnvloeden.

Kort gezegd bleek dit slechts ten dele het geval. *Het programma had een duidelijke positieve invloed op de kennis van het bedienen van de centrale verwarming, en*

eveneens kon een bescheiden positief effect op het ventilatiegedrag worden vastgesteld. Tegenvallend waren echter de effecten op energiebesparend gedrag en meningen daaromtrent. Hierbij hebben wellicht de tamelijk zachte winter -zeker in vergelijking met de voorgaande twee nogal strenge winters[1]- en de verlaagde gasprijs een rol gespeeld. Deze twee factoren lijken de -in de experimentele buurt onmiskenbaar aanwezige- "besparingsmoraal" te hebben ondermijnd. Daarnaast kan het feit dat de voorlichting het meeste effect heeft gehad op kennis van de bediening van de verwarming waarschijnlijk gedeeltelijk worden verklaard uit de wijze waarop de voorlichting is gegeven. Bij de mondelinge / aanschouwelijke voorlichtingsactiviteiten (de informatie-avonden en de huisbezoeken) lag het accent duidelijk op de omgang met en bediening van de cv, terwijl in de schriftelijke onderdelen juist meer aandacht werd besteed aan energiebesparing. De sterkste effecten zijn dus opgetreden in de onderwerpen waarover vooral mondeling voorlichting is gegeven (waarbij ook de grootste effecten werden gemeten onder degenen die van de mondelinge activiteiten hadden kennisgenomen), terwijl de zwakste effecten werden gemeten ten aanzien van de onderwerpen waarover hoofdzakelijk schriftelijke voorlichting is gegeven. Uit het feit dat deze laatste -op zich dus zwakke- effecten voornamelijk voor rekening kwamen van degenen die alléén van de schriftelijke voorlichting hadden kennisgenomen, en niet of nauwelijks optraden bij degenen die óók aan mondelinge voorlichtingsactiviteiten hadden deelgenomen, kan worden opgemaakt dat de mondelinge voorlichting kennelijk zó krachtig is geweest, dat bij de laatste groep de aandacht van boodschappen uit de schriftelijke voorlichting werd afgeleid. De regel dat aanschouwelijke voorlichting vaak effectiever is dan schriftelijke, lijkt in dit onderzoek dan ook ondersteuning te vinden, hoewel daarover niets met zekerheid valt te zeggen aangezien vorm en inhoud van de voorlichting contamineerden en dus niet los van elkaar geanalyseerd konden worden.

De effecten van de voorlichting waren onafhankelijk van de a priori bekendheid van de buurtvoorlichters bij bewoners: bewoners die een van de buurtvoorlichters persoonlijk kenden zijn niet meer door de voorlichting beïnvloed dan degenen die hen niet persoonlijk kenden. Dit is in overeenstemming met de reeds eerder genoemde ontbrekende samenhang tussen het persoonlijk kennen van de vrijwilligers en acceptatie van de informatie. Dit wil echter niet zeggen dat bekendheid van de vrijwilligers bij de doelgroep onbelangrijk is geweest voor het slagen van de voorlichting. In het voorgaande is immers geconstateerd dat deze factor wèl een rol speelde bij bekendheid en deelname. A priori bekendheid met de voorlichters blijkt in dit onderzoek dus vooral een belangrijke *voorwaarde* te zijn geweest voor het optreden van effecten, en niet

[1] In de tussenmetingen werd door de respondenten regelmatig de zinsnede "de winter bespaart al voor ons" geuit.

zozeer de grootte van de effecten te hebben beïnvloed. Dit laatste hangt waarschijnlijk nauw samen met de reeds eerder beschreven conclusie dat de buurtvoorlichters erin zijn geslaagd voor zowel bekenden als niet-bekenden acceptabele informatie te geven. Onduidelijk is daarom vooralsnog het belang van deze factor voor de effectiviteit van voorlichting in geval van minder optimale acceptatie.

Omdat de effecten die van de voorlichting werden verwacht nogal "binnenshuis" waren, werden ze verondersteld weinig zichtbaar te zijn voor buurtgenoten. Op grond hiervan werd weinig samenhang met sociale kenmerken verwacht. Hoewel zeker geen sprake was van een stèrke invloed van sociale kenmerken op de effectiviteit van de voorlichting, was niettemin met name de invloed ervan op veranderingen in het stook- en ventilatiegedrag wat groter dan verwacht. Aangezien dit voornamelijk gold voor gedragingen die -binnen het gebied van geringe zichtbaarheid- door buurtbewoners nog relatief het gemakkelijkst geobserveerd kunnen worden (zoals de temperatuur van de woonkamer overdag en 's avonds, wat bijvoorbeeld "zichtbaar" wordt tijdens het bij elkaar op bezoek gaan), kan worden opgemaakt dat de zichtbaarheid groter was dan aanvankelijk was verwacht. Anderzijds kan deze onverwachte samenhang ook worden beschouwd als een indicatie van het belang van het sociale netwerk, dat kennelijk ook invloed heeft op dergelijke tamelijk "privé" gedragingen.

Wat de onderzoeksresultaten niet laten zien (en ook niet kùnnen laten zien), zijn effecten op buurtniveau anders dan de geaggregeerde veranderingen bij individuele bewoners. Na beëindiging van de schriftelijke voorlichting en de voorlichtingsavonden (en dus ook nadat de nameting van het onderzoek had plaastgevonden) zijn de buurt-vrijwilligers doorgegaan met het afleggen van huisbezoeken bij bewoners. Deze vonden in toenemende mate plaats onder niet-bezoekers van de voorlichtingsavonden. Ook andere bewoners raakten kennelijk steeds meer van deze mogelijkheid op de hoogte. Op die manier werden talrijke kleine mankementen aan de cv installaties verholpen en is vele malen bij de mensen thuis voorgedaan hoe de verwarming bijgevuld en ontlucht moet worden. Daarnaast gaven de vrijwilligers op verzoek adviezen over het bijhouden van het verbruik, over het aanbrengen van doe-het-zelf isolatie (tochtstrips, radiatorfolie) en beantwoordde men vele uiteenlopende vragen over het efficiënt verwarmen van de woning. En voor zover men zelf de vragen of mankementen niet kon oplossen, dan wisten ze veelal de weg naar instellingen die dat wel konden, zoals de woningbouwverenigingen of het GEB.
Een belangrijk gevolg hiervan was een veel grotere zelfredzaamheid van de buurt wat betreft de verwarming: voor zover bewoners niet zelf over de nodige kennis en

vaardigheden beschikten, konden ze de buurtvrijwilligers inschakelen, een weg die ze in toenemende mate lijken te hebben gevonden.
Een en ander houdt in dat de funktie van de vrijwilligers als intermediair tussen "beroepsvoorlichters" en bewoners zich gedurende de voorlichting naar twee kanten heeft ontwikkeld. Aanvankelijk fungeerden ze hoofdzakelijk als "top-down intermediair", dat wil zeggen als "doorgeefluik" van voorlichters naar bewoners voor informatie welke, hoewel qua onderwerp vastgesteld in overleg met bewoners, qua inhoud voor een belangrijk deel bepaald werd door beroepskrachten. Als gevolg van de huisbezoeken traden de vrijwilligers echter in steeds toenemende mate op in de rol van "bottom-up intermediair", dat wil zeggen als "doorgeefluik" van bewoners naar professionele instanties over bij bewoners bestaande informatiebehoeften, en klachten en wensen over de verwarming. Vanuit het oogpunt van institutionalisering is deze "uitbouw" van hun intermediairs-functie zeer belangrijk. Zowel vanuit de buurt als vanuit diverse daarbinnen opererende professionele instanties is dan ook om voortzetting van de activiteiten van de vrijwilligersgroep verzocht.

Tenslotte nog enkele opmerkingen over de organisatorische aspecten van het programma. Het bleek niet eenvoudig om gericht een netwerk van contacten met en rond de doelgroep op te bouwen. Er bleek in dit opzicht duidelijk sprake van een spanningsveld. Enerzijds bleek enige afbakening van onderwerpen waarover mogelijk voorlichting gegeven zou kunnen worden, noodzakelijk om het aantal potentieel relevante personen en instanties te beperken. Zeker in een stad als Maastricht, met een tamelijk hoge organisatiegraad en een rijk verenigingsleven, bleek het vrijwel ondoenlijk om met alle binnen en rond de buurt opererende personen en instanties contacten te leggen. Hieruit diende dus een selectie te worden gemaakt, waarbij relevantie voor het onderwerp van de te geven voorlichting een goed criterium vormde.
Anderzijds gold dat een dergelijke onderwerpafbakening zodanig moest geschieden, dat voldoende ruimte werd gelaten voor overleg met vertegenwoordigers uit de doelgroep voor invulling en uitwerking van de voorlichtingsonderwerpen en -strategieën. Het lijkt daarom verstandig om in overleg met gemeenten en bewonersinstanties achterstandsproepen te identificeren, om vervolgens met een *selectie* van zowel bewoners-belangengroeperingen als gezelligheidsverenigingen tot een nadere invulling van de voorlichting te komen.
Een belangrijke, meer politieke, vraag is, in hoeverre (vertegenwoordigers uit) een doelgroep in staat kunnen worden geacht om bestaande kennislacunes aan te geven en tot hoever een voorlichter mee moet gaan in de door de doelgroep aangedragen onderwerpen. Het voert buiten het bestek van dit onderzoek om uitgebreid op deze vraag in te gaan. In dit onderzoek is aangetoond dat het mogelijk is om een doelgroep te

bereiken met voorlichtingsonderwerpen die in nauw overleg met diezelfde doelgroep zijn gekozen. Het is niet ondenkbaar dat wanneer een doelgroep eenmaal bereikt is en vertrouwen heeft gekregen in de voorlichters, via de opgebouwde informatiekanalen wellicht ook andere, vanuit emancipatorisch gezichtpunt belangrijke voorlichtingsboodschappen onder de aandacht van de doelgroep kunnen worden gebracht.

Een belangrijk aspect bij het voorlichtingsproject zoals dat is uitgevoerd in Maastricht betrof het opleiden van vrijwillige buurtbewoners tot buurtvoorlichters, die vervolgens werden ingeschakeld bij de invulling en uitvoering van de voorlichtingsactiviteiten.
In het algemeen kan gesteld worden dat deze opzet zeer goed is geslaagd: er werden voldoende bewoners bereid gevonden om een dergelijke opleiding tot buurtvoorlichter te volgen, de opleiding zelf is goed verlopen, en ook de inschakeling bij de voorlichtingsacitivteiten is goed van de grond gekomen. Diverse factoren kunnen geïdentificeerd worden welke tot dit succes hebben bijgedragen. Deze zullen hieronder kort worden besproken.

Wanneer de voorlichting voor zo'n groot deel wordt verzorgd door uit de buurt afkomstige vrijwilligers, is grote zorgvuldigheid vereist bij de werving van deze vrijwilligers. Het onderzoek geeft aanwijzigingen dat van het persoonlijk bekend zijn van de vrijwilligers bij de andere buurtbewoners een belangrijke mobiliserende werking tot deelname aan de voorlichtingsactiviteiten uitgaat[2]. Het verdient daarom aanbeveling om bij de werving van de vrijwilligers te zorgen voor een voldoende geografische verspreiding over de buurt. De vraag rijst daarbij uiteraard wat "voldoende" is. Om deze vraag te beantwoorden is enig inzicht in het sociale netwerk van de buurt essentieel. Met name is het van belang te weten waar zich zgn."contactgrenzen" bevinden, d.w.z. scheidslijnen tussen diverse deel-netwerken ("cliques"). Deze kunnen samenvallen met fysieke grenzen in de buurt (andere woningen, een drukke, brede verkeersweg door de buurt), maar kunnen ook door andere factoren worden bepaald, zoals homogeniteit, gezinssamenstelling, leeftijd, sociaal-economische status, levensstijl, e.d.. "Voldoende" geografische spreiding van buurtvrijwilligers kan vervolgens worden omschreven als "een zodanige samenstelling dat vrijwel iedere buurtbewoner tenminste één van de vrijwilligers persoonlijk (van naam dan wel van gezicht) kent". Daarbij dient tevens rekening te worden met "uitval" van vrijwilligers tijdens de training of de voorbereiding en uitvoering van de voorlichtingsactiviteiten. Dit komt verderop in de conclusies nog uitgebreider aan de orde. Ter beantwoording van de vraag wanneer

[2] Dit uiteraard onder voorwaarde dat geen sprake is van "negatieve" bekendheid.

gesproken kan worden van "voldoende" geografische spreiding van buurtvrijwilligers, is een "sociale diagnose" van de buurt onontbeerlijk.

Bij de werving van vrijwilligers bleek het niet verstandig om potentiële kandidaten meteen te vragen naar hun bereidheid om later zelf voorlichting te gaan geven in de buurt. Dit bleek te confronterend, mensen lieten zich nogal eens door deze gedachte afschrikken. Veel beter bleek het om bewoners op hun interesse voor het globaal afgebakende voorlichtingsonderwerp aan te spreken en hen pas gedurende de training langzaam vertrouwd te maken met het idee zelf voorlichting in de buurt te gaan geven. Ook in dit opzicht bleek de geografische spreiding belangrijk: de vrijwilligers werden eerder bereid gevonden om voorlichting te geven aan bekende dan aan onbekende buurtbewoners.

De training van de circa tien vrijwilligers nam meer tijd in beslag dan gepland. Hiervoor waren diverse oorzaken aan te wijzen. Zo werd aanvankelijk te weinig gerealiseerd dat het opleiden tot buurtvoorlichter veel méér betekent dan alleen het verstrekken van een hoeveelheid feitelijke informatie over de voorlichtingsonderwerpen en het opdoen van enkele praktische vaardigheden[3]. Behalve aan deze aspecten moest namelijk tijdens de training ook veel aandacht worden besteed aan sociale vaardigheden (samenwerken, naar elkaar luisteren, niet door elkaar praten), didactiek (hoe breng je iets over), publicitaire vaardigheden (omgang met lokale pers, hoe kondig je iets aan) en organisatorische aspecten (plannen, organiseren van bijeenkomsten). En daarbij diende terdege rekening te worden gehouden met het feit dat de meeste vrijwilligers (vaak al lang geleden) weinig meer opleiding hadden gevolgd dan alleen lagere school, en dus niet gewend waren aan het onthouden en verwerken van dergelijke grote hoeveelheden informatie, iets dat men in de geïdentificeerde doelgroep vaak zal tegenkomen.

Doordat in de training aan zoveel aspecten aandacht moest worden besteed, vergde ze ook veel tijd van de vrijwilligers, zoveel zelfs, dat een aantal van hen zich gedwongen zag om af te haken omdat de trainingsactiviteiten zich niet meer lieten combineren met hun dagelijkse werk. Daarnaast moest een enkele cursist verstek laten gaan wegens ziekte. Hoewel met het afhaken van cursisten rekening was gehouden, was hun aantal (circa de helft) toch groter dan verwacht. Voor de uitvoering van de voorlichtingsactiviteiten bleek dit geen probleem. De uitval betekende echter wèl dat de geografische spreiding van de vrijwilligers over de buurt minder optimaal was dan

[3] En hierin bleken de vrijwilligers op zich al vrijwel onverzadigbaar: ze wilden van alle aspecten van verwarming, ventileren en energiebesparen precies weten "hoe het zat en waarom", en vroegen ook om steeds meer informatie over verwante onderwerpen.

gepland, wat een negatieve invloed lijkt te hebben gehad op het bezoeken van de voorlichtingsavonden: met name in de delen van de buurt waar de woningen al wat langer geleden waren gerenoveerd, waren er straten waar vrijwel niemand een voorlichtingsavond had bezocht, en deze straten bleken alle vanuit de woonadressen van de vrijwilligers bezien tot de periferie van de buurt te behoren[4].

Als totaalconclusie kan gesteld worden dat de hoofddoelstelling van het experiment, "het tot stand brengen van effectieve huishoudelijke en consumentenvoorlichting bij moeilijk toegankelijke groepen", voor een belangrijk deel is gerealiseerd. De doelgroep is in grote meerderheid bereikt en tevens konden diverse beoogde effecten worden vastgesteld.
Dat niet *alle* beoogde effecten optraden -vooral de effecten op energiebesparend gedrag vielen tegen- valt voor een deel te verklaren uit externe factoren (de zachte winter en de lagere gasprijs). Daarnaast heeft de wijze waarop de voorlichting over energiebesparing heeft plaatsgevonden (voornamelijk schriftelijk en weinig mondeling en aanschouwelijk), het geringe effect op energiebesparend gedrag waarschijnlijk medeveroorzaakt. De genoemde factoren kunnen het enigszins tegenvallende effect van de voorlichting op energiebesparend gedrag echter niet geheel verklaren. Met name blijft onduidelijk waarom de groep bewoners uit de experimentele buurt die van geen enkele voorlichtingsactiviteit had kennisgenomen nog het hoogste scoorde wat betreft uitvoering van energiebesparende maatregelen. Wellicht heeft de voorlichting over de bediening van de cv en over ventilatie de aandacht van energiebesparing afgeleid, en moet geconcludeerd worden dat voorlichting zich dient te beperken tot slechts één onderwerp.

8.2 Reikwijdte van het experiment

In deze paragraaf wordt ingegaan op de vraag in hoeverre de bevindingen zijn bepaald door het experimentele karakter van het project. Of anders gesteld, in hoeverre de in dit experiment gehanteerde sociale netwerk benadering ook zonder onderzoeksaandacht en Haagse betrokkenheid, en met minder financiële middelen, in de praktijk levensvatbaar is. Voorts zal worden aangegeven dat de sociale netwerk benadering in principe op meer terreinen toepasbaar is dan alleen op voorlichting over energiebesparing in renovatiebuurten met een hecht sociaal netwerk.

[4] In het gedeelte van de buurt waar de huizen eveneens betrekkelijk lang geleden waren gerenoveerd, maar waar een buurtvrijwilliger woonde, was de opkomst wèl aanzienlijk.

Allereerst iets over de mogelijke invloed van de aandacht van het onderzoek. In hoofdstuk 5 is aangegeven dat het onderzoek de attendering van de bewoners op het project heeft bevorderd. Deze invloed beperkte zich echter tot de allereerste aankondigingsactiviteiten. Op de latere aankondigingsactiviteiten en de overige fasen van het voorlichtingsproces, d.w.z. deelname aan de voorlichtingsactiviteiten, acceptatie van de geboden informatie en de opgetreden effecten, lijkt het onderzoek nauwelijks enige invloed te hebben gehad. De invloed van het onderzoek op de bewoners lijkt daarom beperkt.
Het onderzoek heeft wèl een zekere invloed gehad op de onderwerpkeuze voor de voorlichting: op grond van de uitgevoerde pilot-study is tot uitbreiding van het voorlichtingsonderwerp besloten (de voorlichting over ventilatie). Dit onderstreept het belang van een goede peiling van bij de doelgroep bestaande informatiebehoeften, maar tast op zichzelf niet de toepasbaarheid van de methode in de praktijk aan, zeker gezien de zeer kleine schaal waarop de meting is uitgevoerd. In feite zou een dergelijke pilot-study zelfs een integraal onderdeel van de benadering moeten zijn, om er zeker van te zijn dat de voorlichting in een behoefte voorziet.
Daarnaast betekende het onderzoek een beperking van de speelruimte in de planning van voorlichtingsactiviteiten. Enerzijds dreigde de voorlichting hierdoor te worden "afgeraffeld", anderzijds bood de krappe planning voor de buurtvoorlichters een zekere stok achter de deur om "de sprong in het diepe te wagen" en te beginnen met de voorlichtingsactiviteiten.
Al met al kan geconcludeerd worden dat het onderzoek wel enige invloed op het project heeft gehad. Deze invloed is echter niet van dien aard, dat de repliceerbaarheid van het project in de toekomstige praktijk daardoor in gevaar is gekomen.

Wat betreft het tweede punt, de Haagse betrokkenheid, valt het volgende op te merken. De ingreep vanuit "Den Haag" (door het ministerie van WVC) bleek voornamelijk noodzakelijk doordat de geformuleerde hoofdpunten van het landelijke experiment te omvangrijk, te algemeen en te vaag waren om als richtlijn te fungeren voor de te verrichten werkzaamheden op lokaal niveau. Door dit gebrek aan concreet- en duidelijkheid verliepen de voorbereidingswerkzaamheden aanvankelijk weinig systematisch en namen ze veel tijd in beslag. Het was hierdoor, dat het ministerie van WVC zich genoodzaakt zag in te grijpen door concretere en duidelijkere richtlijnen te formuleren. Hierna verliepen de projectwerkzaamheden veel voorspoediger en concentreerden zich op het zoeken, opleiden en begeleiden van buurtvrijwilligers ten behoeve van voorlichtingsactiviteiten over niet meer dan één centraal onderwerp.
De Haagse betrokkenheid had dus vooral betrekking op het invullen en concretiseren van de algemene hoofddoelstellingen, en was daarmee voornamelijk van invloed op de

keuze van benaderingsmethode (de sociale netwerk benadering), en *niet* zozeer op de *uitvoering* en *effecten* van de gekozen benaderingswijze en tast daarmee dus evenmin de generaliseerbaarheid van het project wezenlijk aan.

Wat betreft het financiële aspect van het project is het zeker een feit dat voor dit experimentele project, zoals gebruikelijk, extra financiële middelen beschikbaar waren. De voorbereidende werkzaamheden voor de voorlichting zijn immers uitgevoerd door twee speciaal daartoe aangestelde part-time medewerkers. Een aanzienlijk deel van deze werkzaamheden, en daarmee van de financiële middelen, was echter gericht op het trachten vorm te geven aan de te algemene en vage landelijke doelstellingen door het ontwikkelen van een benaderingsmethode die binnen die doelstellingen paste, de sociale netwerk benadering. Hierdoor nam de voorbereiding veel meer tijd in beslag dan waarschijnlijk het geval zal zijn wanneer de benadering wordt *toegepast* in toekomstige situaties. Voor toekomstig gebruik van de sociale netwerk benadering in de praktijk betekent dit dat de voorbereidingstijd waarschijnlijk aanzienlijk korter -en daarmee de financiële kosten lager- kan zijn dan in dit experiment. De extra kosten die de voorbereidende werkzaamheden met zich mee brachten kunnen dus feitelijk tenminste gedeeltelijk beschouwd worden als ontwikkelingskosten, die eenmalig zijn, en terugverdiend kunnen worden bij implementatie op grotere schaal.
Dat neemt niet weg, dat met name de aanloopactiviteiten -d.w.z. het opbouwen van een netwerk van contacten met en rond de doelgroep, het vaststellen van het voorlichtingsonderwerp, en de werving en training van de vrijwilligers- een vrij intensieve inzet van professionele krachten vergen, wat uiteraard de nodige kosten met zich mee zal brengen. Echter, in latere stadia van de voorlichting en met name tijdens de uitvoerende activiteiten, kan professionele inzet sterk gereduceerd worden en zal nog slechts af en toe professionele begeleiding nodig zijn. Ook zijn er aanwijzingen voor een zeker "sneeuwbaleffect" in die zin dat vrijwilligers ook kunnen worden ingezet voor de training van weer andere vrijwilligers uit andere doelgroepen, die aan de eerste doelgroep verwant zijn. Zo strekte een soortgelijk project ter bevordering van gezondere leef- en voedingsgewoonten in Wales zich geleidelijk uit tot heel Wales (zie o.m. Nutbeam & Catford, 1987). Van deze doelgroep, die circa drie miljoen mensen omvatte, is circa 80% bereikt. In totaal heeft het project in vijf jaar tijd circa drie miljoen gulden gekost, oftewel f 1,25 per bereikte inwoner. Daar tegenover staan echter de vermoedelijk lagere kosten voor gezondheidszorg als gevolg van de bereikte gezondere leef- en voedingsgewoonten.
Toch zullen, zeker in het begin, de totale kosten van voorlichting via de sociale netwerk benadering naar verwachting hoger uitvallen dan van de meeste traditionele methoden. Hoeveel hoger zal onder meer afhangen van de mate waarin het sneeuwbaleffect

optreedt. De hogere kosten zullen evenwel moeten worden afgewogen tegen het veel grotere bereik van de doelgroep (van naar schatting 80% of hoger), wat de extra financiële inspanning in veel gevallen zal rechtvaardigen.
Als gevolg van de te verwachten hogere kosten, lijkt de methode in eerste instantie echter het meest geschikt om te worden toegepast op groepen uit de samenleving die via de traditionele voorlichtingsmethoden niet -of althans onvoldoende- worden bereikt. Voor groepen die doorgaans wel relatief gemakkelijk bereikbaar zijn, lijken traditionele voorlichtingsmethoden vooralsnog kosten-efficiënter.

Wat het experiment heeft aangetoond, is dat het mogelijk is om bewoners uit een achterstandsbuurt op te leiden tot buurtvoorlichters, en dat via deze buurtvoorlichters voorlichtingsboodschappen zelfs de traditioneel moeilijkst toegankelijke groepen bewoners, zoals ouderen en mensen met een zeer beperkte opleiding, kunnen bereiken. Ervaringen met soortgelijke buurtgerichte voorlichtingsprogramma's die zijn uitgevoerd ter bevordering van woningisolatie in een tweetal andere Nederlandse achterstands-buurten[5] (in Drachten en Bergen op Zoom), wijzen in dezelfde richting (zie Weenig, Midden & Schmidt, 1986). In deze buurten vond echter geen omvangrijk renovatie-programma plaats waar de voorlichting op kon inspelen. In plaats daarvan was in beide buurten sprake van een Woningbouwvereniging die het voornemen had de bewoners dubbelglas en andere isolatievormen aan te bieden waar tegenover een zeker bedrag aan huurverhoging stond. Aangezien van die voornemens op het moment dat de voorlichting startte niets bekend was bij de bewoners, betekent dit dat de benadering niet een speciaal aanknopingspunt behoeft om succesvol te zijn. Waarmee overigens niet gezegd is dat het zoeken naar een aanknopingspunt niet zinvol zou zijn.

Evenmin is voor het welslagen van de benadering noodzakelijk dat de doelgroep gekenmerkt wordt door een cohesief sociaal netwerk zoals dat in Maastricht werd aangetroffen, met relatief veel en hechte onderlinge contacten, vrij sterke sociale verbondenheid, en weinig verloop als gevolg van verhuizingen. De buurt in Bergen op Zoom was bijvoorbeeld in sociaal opzicht vrijwel de tegenpool van de Maastrichtse buurt, met geringe sociale verbondenheid, een zeer hoog verloop en tamelijk opper-vlakkige onderlinge contacten. In die buurt bleek het, overeenkomstig de aard van het netwerk, in eerste instantie moeilijk om bewoner-vertegenwoordigers te vinden. De werving van vrijwilligers vond daarom uiteindelijk schriftelijk plaats door middel van een brief van de Woningbouwvereniging, waarin gerefereerd werd aan medewerking van een wijkcommissie en het opbouwwerk. Op die manier konden toch nog voldoende bewoners worden betrokken bij onder meer de organisatie en uitvoering van

[5] Dat wil zeggen buurten met een laag opleidings-, inkomens- en beroepsniveau.

de voorlichtingsactiviteiten. De effecten daarvan waren vervolgens vergelijkbaar met die in de cohesieve buurt uit Drachten, zij het dat minder directe invloed van sociale netwerk variabelen kon worden vastgesteld. Uit dit alles blijkt, dat een sociale netwerk benadering niet alleen succes kan boeken in een cohesieve buurt als de Maastrichtse buurt Blauwdorp, maar ook effectief kan zijn in niet-cohesieve buurten. Alleen zal in dergelijke buurten de aanloopfase waarschijnlijk meer tijd en inzet vergen, en zal men tevens minder kunnen steunen op informatieverspreidings- en beïnvloedingsprocessen binnen het sociale netwerk dan in cohesieve buurten. De verschillen zijn echter gradueel en niet fundamenteel.

Hoewel in Nederland de sociale netwerk benadering tot nu toe alleen is toegepast op energie gerelaterde onderwerpen, betekent dit geenszins dat de benadering alleen voor die onderwerpen bruikbaar zou kunnen zijn. De benadering zoals in dit rapport is geëvalueerd, is in principe niet onderwerpgebonden maar daarentegen toepasbaar op tal van andere onderwerpen. Zo zijn in het buitenland (o.a. in Finland en Wales) soortgelijke benaderingen[6] op grotere schaal toegepast ter bevordering van gezondere leef- en voedingsgewoonten (zie bijv. Puska et al, 1983; Nutbeam & Catford, 1987). Wat de sociale netwerk benadering behelst is een andere voorlichtingsaanpak, die op zich geheel los staat van de voorlichtingsinhoud. Deze benadering houdt immers in, dat de voorlichting inhoudelijk zoveel mogelijk in overleg met de doelgroep tot stand komt, en dat zal lang niet altijd op energie gerelateerde onderwerpen uitkomen. Ook voor de andere kenmerken van de benadering, waaronder de inzet van verschillende (lokale) media en het gebruik maken van het sociale netwerk van de doelgroep via inschakeling van uit diezelfde doelgroep afkomstige vrijwilligers (zgn. "para-professionals"), geldt dat ze niet onderwerpgebonden zijn. De methode is daarom ook toepasbaar op onderwerpen die niets met energie te maken hebben.

De benadering hoeft zich evenmin te beperken tot een (achterstands)buurt als sociaal systeem. Voor bepaalde onderwerpen kan ook de werkplek als sociale omgeving uitstekend als uitgangspunt dienen, zoals onder meer blijkt uit het in Wales uitgevoerde project, waar ook via bedrijfskantines gezondere voeding is gepropageerd. Ook voor bijvoorbeeld het stimuleren van car pooling zou de werkplek een goede ingang kunnen bieden (zie Schmidt, 1988). Voor weer andere onderwerpen vormen wellicht verenigingen of belangenorganisaties betere aanknopingspunten.

Geconcludeerd kan worden dat de bevindingen uit dit experiment voldoende generalisatiewaarde hebben en in principe op tal van terreinen toepasbaar zijn. De waardevolle

[6] Zij het veelal met minder expliciete gebruikmaking van het sociale netwerk.

ervaringen die tot nu toe zowel in Nederland als in het buitenland met de sociale netwerk benadering zijn opgedaan kunnen ons daarom een stap dichterbij brengen naar het dichten van de bestaande kennisachterstand bij voor voorlichting moeilijk toegankelijke groepen.

8.3 Aanbevelingen voor voorlichting aan achterstandsgroepen

Op basis van de onderzoeksresultaten kunnen enkele aanbevelingen voor het geven van voorlichting aan achterstandsgroepen worden geformuleerd. Aangezien de bevindingen in principe op veel meer onderwerpen en situaties toepasbaar zijn dan die welke in het experiment zijn onderzocht (zie vorige paragraaf), zijn deze aanbevelingen in algemene bewoordingen, dus niet buurt- of energiespecifiek, geformuleerd

1. Een sociale netwerk benadering, waarbij vrijwilligers uit de doelgroep worden ingeschakeld bij de voorbereiding en uitvoering van voorlichtingsactiviteiten, blijkt een goede methode om een voorlichtingsboodschap onder de aandacht te brengen van traditioneel moeilijk toegankelijke groepen zoals achterstandsgroepen.

2. Het opbouwen van een netwerk van contacten met personen en instanties die binnen en rond de doelgroep werkzaam zijn is een nuttige voorbereidende activiteit. Enerzijds kan op die manier snel inzicht worden verkregen in welke informatiebehoeften er bij de doelgroep bestaan en wat er onder de doelgroep leeft. Anderzijds bieden deze contacten in een latere fase goede ingangen voor de werving van vrijwilligers. Wèl dient ervoor gewaakt te worden dat deze voorbereidende activiteit niet teveel tijd vergt. Om dit te voorkomen kan een zekere inperking van onderwerpen waarover mogelijk voorlichting gegeven kan worden, noodzakelijk blijken.

3. Om er zeker van te zijn dat de informatie in een behoefte voorziet, is het belangrijk dat de inhoud van de boodschap zoveel mogelijk wordt vastgesteld in overleg met de doelgroep. Daarbij is het belangrijk dat het onderwerp waarover voorlichting zal worden gegeven beperkt wordt gehouden. Hiermee wordt echter niet bedoeld dat de voorlichting fragmentarisch gegeven zou moeten worden, maar dat het verstandig is niet teveel informatie ineens te willen geven. Dit enerzijds omdat de mensen uit de doelgroep de informatie anders niet allemaal kunnen onthouden en daarin dus selectief moeten worden, en anderzijds omdat bij meervoudige onderwerpen ook gemakkelijk impliciete prioriteiten bij de voorlichters kunnen ontstaan. Veel

effectiever is het daarom om de boodschap te concentreren rond een beperkt onderwerp.

4. Bij de werving van vrijwilligers is grote zorgvuldigheid vereist.
   Aangezien het persoonlijk kennen van de buurtvoorlichters zowel bekendheid met als deelname aan de voorlichtingsactiviteiten bleek te bevorderden, is het essentieel dat elke sociale groep ("clique") in de groep vrijwilligers vertegenwoordigd is. Voor een buurtgerichte aanpak kan dit veelal worden vertaald in een voldoende geografische verspreiding in de buurt.
   Het bleek niet verstandig potentiële kandidaten rechtstreeks te vragen of ze ervoor voelden voorlichting te geven aan medebuurtbewoners. Veel effectiever was het om hen aan te spreken op hun functie in de buurt of op hun interessegebied.

5. Een goede training van de vrijwilligers is onontbeerlijk voor het welslagen van de voorlichting. Voor de training moet daarom ruim de tijd worden genomen. Voorts dient rekening te worden gehouden met mogelijke "afhakers".
   Enkele aspecten die in de training in elk geval aan bod dienen te komen, zijn:
   - inhoudelijke kennis van het voorlichtingsonderwerp;
   - praktische vaardigheden met betrekking tot het onderwerp;
   - didactische vaardigheden (hoe breng je iets over, leg je iets uit);
   - sociale vaardigheden (samenwerken, naar elkaar luisteren, niet in de rede vallen);
   - publicitaire vaardigheden (omgang met pers en andere media, aankondigingen);
   - organisatorische aspecten (planning, organiseren van bijeenkomsten).

6. Inschakeling van professionele deskundigen voor het verzorgen van (specifieke onderdelen van) de training bleek snel en efficiënt te kunnen worden gerealiseerd via het tijdens de voorbereidingsfase opgebouwde netwerk van contacten rond de doelgroep. Ook kon via dit netwerk snel aanvullende informatie en advies worden ingewonnen. Het is echter niet nodig en misschien zelfs onverstandig om deze deskundigen structureel op te nemen in de -ten behoeve van de voorbereiding en uitvoering van de voorlichtingsactiviteiten- op te richten projectgroep: door hun grotere deskundigheid is het risico groot dat ze de projectgroep gaan sturen en overheersen, met demotivatie van de vrijwilligers als mogelijk gevolg[7]. Het verdient daarom aanbeveling om deskundigen ad hoc in te schakelen voor training en advies.

[7] Zie ook Weenig, Midden & Schmidt (1986).

7. De mondelinge voorlichtingsactiviteiten dienen voor niet te grote groepen ineens te worden georganiseerd. Dit enerzijds om te voorkomen dat niet alle aanwezigen antwoord kunnen krijgen op hun vragen, anderzijds omwille van de beheersbaarheid van de bijeenkomsten voor de vrijwilligers. Hoe groot een "niet te grote groep" precies is, hangt wellicht af van het voorlichtingsonderwerp en de homogeniteit van de doelgroep. In Maastricht bleek het straatgewijs uitnodigen van bewoners voor de voorlichtingsbijeenkomsten tot voldoende kleine groepen te leiden.

8. Het probleem van een slecht bereik van voorlichting onder moeilijk toegankelijke (achterstands)groepen blijkt niet simpelweg opgelost te kunnen worden door het inzetten van lokale (kleinschalige) media. Het a priori persoonlijk kennen van de voorlichters blijkt een belangrijke faciliterende factor te zijn voor het slagen van de voorlichting, met name om mensen tot aandacht ervoor en deelname te "mobiliseren". (Dit echter waarschijnlijk alleen onder voorwaarde van "niet-negatieve" bekendheid van de voorlichters, hetgeen het belang van zorgvuldige selectie onderstreept).

9. Om te bewerkstelligen dat een voorlichtingsboodschap niet alleen onder de aandacht van de geïdentificeerde doelgroep wordt gebracht, maar ook daadwerkelijk resulteert in de beoogde effecten op kennis, meningen en opvattingen en/of gedrag, kunnen -met enige voorzichtigheid- de volgende aanbevelingen worden gedaan (zie ook Weenig, Midden & Schmidt, 1986):
   - de voorlichting dient niet over teveel onderwerpen tegelijk te worden gegeven (zie ook aanbeveling 3);
   - voorlichtingsboodschappen dienen niet een eenmalig karakter te hebben;
   - belangrijk lijkt ook dat de voorlichting zoveel mogelijk aanschouwelijk wordt gegeven;
   - de voorlichters dienen zich er voortdurend van te vergewissen dat er geen misverstanden ontstaan, want die kunnen gemakkelijk leiden tot grote barrières in het voorlichtingsproces; dit betekent een permanente "monitoring" van voorlichtingseffecten, wat zowel informeel via de sociale contacten van de vrijwilligers met hun "achterban" in de doelgroep kan plaatsvinden, alsook via meer officiële kanalen als bijvoorbeeld een informatie-telefoon of kleine opiniepeilingen.

REFERENTIES

Bem, D.J., (1972): Self Perception Theory", in: Berkowitz, L. (Ed.): *Advances in Experimental Social Psychlogy*, 1972, 6.

Beucken, L.J.R. van den (1987): *"Rapport evaluatieve inventarisatie lopende en afgelopen projecten ICC/WVC-experiment"*, Landbouw Universiteit, Wageningen.

Damoiseaux, V., Gerards, F.M., Kok, G.J., Nijhuis, F., eds. (1987): *Gezondheids-voorlichting en Opvoeding: van analyse tot effecten*, Assen/Maastricht: Van Gorcum.

Hoek, A. van der & Veenman, J.C.M. (1986): *"Handleiding buurtgerichte voorlichting energiebesparing"*, Ministeries van VROM en EZ, Den Haag.

Hoogstraten, J., Meijer, E. de & Sprangers, M. (1985): "Het begrip 'response-shift' en retrospectieve zelfbeoordeling", *Nederlands Tijdschrift voor de Psychologie, 40,* pp. 488 - 502.

Hoogstraten, J., Meijer, E. de & Sprangers, M. (1986): "Response-shift en retrospectie", *Nederlands Tijdschrift voor de Psychologie, 41,* pp. 488 - 502.

McGuire, W.J. (1985): "Attitudes and Attitude Change"; In: G.Lindzey & E. Aronson (Eds.), *Handbook of Social Psychology (2nd ed.)*, vol.3 Reading, Mass.: Addison-Wesley.

Midden, C.J.H. & Bais, J.M. (1987): "Prijsdalingen en de huishoudelijke gasvraag", *Gas, 10,* pp. 428-435.

Midden, C.J.H., Daamen, D.D.L., Lans, I.A. van der & Verplanken, B. (1988): "Voorlichting over straling: evaluatie van een massamediale campagne", Werkgroep Energie- en Milieuonderzoek, Leiden, E&M/R-88/11.

Nutbeam, D. & Catford, J.: "The Welsh Heart Programme evaluation strategy: Progress, plans and possibilities", *Health Promotion, vol.2,* nr.1, pp. 5-18.

Petty, R.E. & Cacioppo, J.T. (1986): "The Elaboration Likelihood Model of Persuation". In Berkowitz,L.(Ed.):*Advances in Experimental Social Psychology.*

Puska, P.P., Salonen, J.T., Tuomilehto, J., Nissinen, A. & Kottke, T.E. (1983): "Evaluating community-based preventive cardiovascular programs: Problems and experiences from the North Karelia project", *Journal of Community Health, Vol. 9,* no.1, pp. 49-64.

Raaij, W.F. van (1983): "Affectieve en cognitieve reacties op reclame en voorlichting", *Proceedings van vijfde seminar Stichting Onderzoek Massacommunicatie, no. 3,* pp. 23-25.

Rogers, E.M. (1983): *Diffusion of Innovations (3rd ed.)*, New York: The Free Press.

Schmidt, T. (1988): *Gedragsbeïnvloeding van de automobiliteit*, Werkgroep Energie- en Milieuonderzoek, Leiden, E&M/R-88/10.

Schols, R. & Gielissen, H. (1987): *ICC-WVC project Huishoudelijke en consumentenvoorlichting Maastricht - Mariaberg, Consumentenwerk*, Maastricht.

Schols, R. & Gielissen, H. (1988): *Organisatie analyse en evaluatie verslag van het lokale voorlichtingsproject Blauwdorp*, Consumentenwerk, Maastricht.

Tichenor, P.J., Donohue, G.A. & Olien, C.N. (1970): *"Mass Media Flow and Differential Growth in Knowledge"*, Public Opinion Quarterly, 34, 159-170.

De Walle-Sevenster, J. & Van den Beucken, L.J.R. (1986): *"Voorlichting aan achterstandsgroepen: een literatuurstudie naar de internationale ervaring met voorlichting"*, SWOKA rapport nr. 34, Den Haag.

Weenig, W.H., Schmidt, T. & Midden, C.J.H. (1986): *"Buurtgerichte voorlichting over energiebesparing: een evaluatie-onderzoek naar de invloed van sociale netwerken op het voorlichtingsproces; de sociale diagnose"*, Werkgroep Energie- en Milieuonderzoek, Leiden, E&M/R-86/5.

Weenig, W.H., Midden, C.J.H.& Schmidt, T. (1986): *"Buurtgerichte voorlichting over energiebesparing: een evaluatie-onderzoek naar de invloed van sociale netwerken op het voorlichtingsproces; eindrapport"*, Werkgroep Energie- en Milieuonderzoek, Leiden, E&M/R-86/7.

BIJLAGE 1: VRAGEN UIT VOORMETING OVER SOCIALE FACTOREN

1. Hoe lang woont u in totaal in deze buurt (d.i. Blauwdorp)?

   Enq.: *periode vóór renovatie meerekenen!*

minder dan 1 jaar	1
1-2 jaar	2
3-5 jaar	3
6-10 jaar	4
11-20 jaar	5
meer dan 20 jaar	6

2. Voelt u zich gehecht aan deze buurt?

helemaal niet	1
niet zo erg	2
gaat wel	3
tamelijk sterk	4
sterk	5

3. Met hoeveel personen uit de volgende delen van uw buurt heeft u regelmatig contact? (= meer dan elkaar alleen gedag zeggen)?

   Enq.: *Overhandig toonblad 12.*

   Het gaat om dus globale schattingen van aantallen mensen met wie u wel eens een praatje maakt of er op bezoek gaat.

   Meer personen uit 1 huishouden moet u rekenen als 1

		0	1-2	3-5	6-10	11-15	16-20	meer dan 20
a.	Naaste buren (vlak naast / tegenover)?	1	2	3	4	5	6	7
b.	Overige mensen uit uw de straat?	1	2	3	4	5	6	7
c.	Mensen uit andere straten in de directe omgeving van uw straat?	1	2	3	4	5	6	7

Enq.: *Indien bij vorige vraag overal 0, dan door naar vraag 47a.*

4. Hoeveel mensen zijn van uw totaal aantal contacten met buurtgenoten .....

		0	1-2	3-5	6-10	11-15	16-20	meer dan 20
a.	familieleden?	1	2	3	4	5	6	7
b.	(oud)collega's?	1	2	3	4	5	6	7
c.	verenigings- of clubgenoten?	1	2	3	4	5	6	7
d.	goede vrienden?	1	2	3	4	5	6	7

Enq.: *Bij de volgende vragen gaat het om dat gedeelte van de buurt dat zich in de onmiddellijke omgeving van de woning van de respondent bevindt, dus zijn/haar eigen straat(deel), en de aangrenzende en/of er vlak evenwijdig lopende straten.*

Enq.: *Overhandig toonblad 13.*

		ja, zeer	ja, tamelijk	ja, een beetje	nee, weinig	nee, totaal niet	geen algemeen antwoord mogelijk
5a.	Heeft u het gevoel dat het leven van veel mensen uit uw buurt in feite langs u heen gaat?	1	2	3	4	5	6
5b.	Voelt u zich solidair met de mensen hier in de buurt?	1	2	3	4	5	6
5c.	Voelt u zich betrokken bij wat er zoal in uw buurt gebeurt?	1	2	3	4	5	6
5d.	Trekt u zich het lot van mensen bij u in de buurt aan?	1	2	3	4	5	6
5e.	Oefenen de mensen bij u in de buurt wel eens vervelende druk op u uit?	1	2	3	4	5	6
5f.	Zou u het vervelend vinden als de mensen bij u in de buurt uw gedrag zouden afkeuren?	1	2	3	4	5	6

6. Komt het wel eens voor dat als u ergens informatie over wilt hebben of ergens over twijfelt, dat u dan aan mensen bij u in de buurt hun mening of advies vraagt?

vaak	1
regelmatig	2
soms	3
nooit	4

7. Leest u wel eens....

		(vrijwel) altijd	af en toe	(vrijwel) nooit
a.	... een landelijk dagblad?	1	2	3
b.	... een regionaal of plaatselijk dagblad?	1	2	3
c.	... het/de gratis huis-aan-huis blad(en)?	1	2	3
d.	... het blad van de Renovatie Stuurgroep	1	2	3

BIJLAGE 2: VRAGEN UIT NAMETING OVER AANDACHT, DEELNAME EN ACCEPTATIE VAN DE VOORLICHTNG

1. Ik zou u graag iets willen vragen over het voorlichtingsproject dat onlangs bij u in de buurt is gehouden. Hierin is voorlichting gegeven over het bedienen van de verwarming, over ventileren en over energiebesparing.Heeft u iets gemerkt van dit project?

ja	1
nee, niets van gemerkt	2 (naar 4a)

2. *(Indien ja)* Wat heeft u ervan gemerkt?

Enq.: *Meer antwoorden mogelijk. Goed doorvragen!*

(uitnodigings)brief energiegroep	1
(introductie)brief onderzoek	1
NIPO-enquête (in september)	1
is daarover opgebeld uit Leiden	1
voorlichtingsbijeenkomst	1
er iemand daarvoor aan de deur geweest (voor uitnodiging voorlichtingsbijeenkomst)	1
er is iemand langs geweest om te kijken naar verwarming .	1
opnemen energiemeters (door iemand van het GEB)	1
(gele) energiekrantje(s)	1
radiobericht(en)	1
krantenbericht(en)	1
bericht(en) in blauwe buurtblad van stuurgroep	1
buurtbewoners spraken erover	1
anders, <u>nl</u>.	1

3. *(Indien ja)* Hoe of van wie heeft u <u>het eerst</u> van het project gehoord?

Enq.: *Niet meer dan 1 antwoord!*

(uitnodigings)brief energiegroep	1
(introductie)brief onderzoek	2
NIPO-enquête (in september)	3
is daarover opgebeld uit Leiden	4
voorlichtingsbijeenkomst	5
er iemand daarvoor aan de deur geweest (voor uitnodiging voorlichtingsbijeenkomst)	6
opnemen energiemeters (door iemand van het GEB)	7
(gele) energiekrantje(s)	8
radiobericht(en)	9
krantenbericht(en)	10
bericht(en) in blauwe buurtblad van stuurgroep	11
buurtbewoners spraken erover	12
van iemand uit de Stuurgroep Renovatie Blauwdorp	13
van iemand van de Energiegroep	14
weet niet (meer)	15
anders, <u>nl</u>.	16

4a. Er zijn tijdens het project twee gele "Energiekranten" verspreid.
Kunt u zich die herinneren?

Enq.: *Laat gele krantje zien.*

ja, allebei	1	
één wel	2	
neen, niet gezien	3	(naar 5)
weet niet	4	(naar 5

4b. *Indien ondervraagde zich één van beide herinnert*
Heeft u die gelezen?

alletwee helemaal	1
alletwee gedeeltelijk	2
alletwee niet of nauwelijks	3
de één helemaal, de ander gedeeltelijk	4
de één helemaal, de ander niet of nauwelijks	5
de één gedeeltelijk, de ander niet of nauwelijks	6
weet niet	7

5. In "Oonder Us" (een buurtblad met een blauwe omslag),
heeft iets over het project gestaan. Heeft u dat gelezen?

ja, helemaal	1
ja, gedeeltelijk	2
nee, niet of nauwelijks (maar wel gezien)	3
niet gezien	4
weet niet (meer)	5

6a. Dan is er voor elke straat (of paar straten) een kleine voorlichtingsbijeenkomst gehouden in het Stuurhuis op de Proosdijweg. Deze bijeenkomsten werden georganiseerd door een groep bewoners die zich de Energiegroep noemde. Ze gaven onder meer voorlichting over de centrale verwarming, ventilatie en energiebesparing. Wist u van die voorlichtingsbijeenkomst af?

ja	1	
nee	2	(naar 16)

6b. *(Indien ja)*: Hoe bent u dat te weten gekomen?

Enq.: *Meer antwoorden mogelijk. Goed doorvragen.*

er is iemand daarvoor aan de deur geweest	1
gelezen in uitnodigingsbrief	1
gelezen in de krant of buurtblad, *nl.*	1
van iemand die daarover opbelde uit Leiden	1
gehoord op de radio	1
gehoord van buren	1
gehoord van andere mensen uit de buurt	1
anders, *nl.*	1
weet niet (meer)	1

7a. Bent u zelf naar zo'n bijeenkomst geweest?

nee	1
ja	2 (naar 7c)

7b. *(Indien niet zelf)* Iemand anders uit uw gezin misschien?

nee, niet	1 (naar 14)
ja, partner	2
ja, (één van) de kinderen	3
anders, *nl.*	4

Enq.:*Voor vraag 7c t/m 13 geldt:*
oplezen zoals voor respondent van toepassing.

7c. Wanneer bent u (of degene uit het gezin die geweest is) geweest?

in november 1987	1
in december 1987	2
in januari 1988	3
in februari 1988	4
anders, *nl.:*	5
weet niet meer	6

8. Vond u (of: degene uit uw gezin die geweest is) de informatie die op de voorlichtingsbijeenkomst werd gegeven helder en duidelijk?

ja, zeer	1
ja, redelijk	2
matig	3
nee, weinig	4
nee, (totaal) niet	5
weet niet / geen mening	6

9. Zijn er bepaalde vragen waarop geen duidelijk antwoord kon worden gegeven op de voorlichtingsbijeenkomst?

ja, *nl.*	1
nee	2
weet niet / geen mening	3

10. Vindt u (of: degene uit het gezin die geweest is) de informatie die op de bijeenkomst werd gegeven nuttig, in die zin dat u er wat aan hebt gehad?

ja, zeer	1
ja, redelijk	2
matig	3
nee, weinig	4
nee, (totaal) niet	5
weet niet / geen mening	6

11. Heeft u (of: degene uit het gezin die geweest is) bepaalde informatie gemist op de bijeenkomst?

ja, *nl.*	1
nee	2
weet niet / geen mening	3

12. Heeft u (of: degene uit het gezin die geweest is) nog iets nieuws gehoord of geleerd op de voorlichtingsbijeenkomst?

ja, *nl.*	1
nee	2
weet niet / geen mening	3

13a. Na afloop van de voorlichtingsbijeenkomst is een pakket met informatie meegegeven? Heeft u dat gelezen?

ja, helemaal	1 (naar 13c)
ja, gedeeltelijk	2
nee, nauwelijks	3 (naar 16)
nee, niet	4 (naar 16)
herinnert zich niet een dergelijk pakket te hebben gekregen	5 (naar 16)

13b. *(Indien gedeeltelijk)* Wat heeft u ervan gelezen?

	ja	nee
informatie over de bediening van de CV?	1	2
informatie over ventilatie?	1	2
energie besparingstips?	1	2
iets anders?	1	2

Overzicht rapporten

onderzoeksrapporten

1980 1. Konsumentenvoorlichting via radio en televisie.
Aldershoff, D.E.; W.C.A.M. Dessart. Deel 1.

2. Inventarisatie en achtergronden van de consumptieverschillen tussen ziekenfonds en particulier verzekerden.
Ven, W.P.M.M. van de, et al.

1981 3. Konsumenteninformatie: verkrijging en verwerking; deel 1: beleid, onderzoek en theorie (serie informatie en voorlichting).
Francken, D.A..

4. Het verzorgingsniveau van huishoudens.
Zuidberg, A.C.L..

7. Vakantie-uitgaven en preferentievorming.
Buyze, J..

8. Woonkosten en preferentievorming.
Buyze, J..

1982 1. Konsumentenvoorlichting via radio en televisie.
Aldershoff, D.E.; W.C.A.M. Dessart. Deel 2.

5. Woonlast en inflatie.
Kindt, J.I.R.. Tweede ongewijzigde druk.

6. Consument en voedingswaarde-etikettering.
Aldershoff, D.E.. Tweede ongewijzigde druk.

9. Gebruik en verbruik van vijf elektrische huishoudelijke toestellen. Algemeen verslag.

11. Klachtenbehandeling bij geschillencommissies.
Francken, D.A..

12. Energiebesparing bij huishoudelijke toestellen; een inventarisatie van toekomstige technische (on)mogelijkheden.
Kanis, H. et al..

13. Stijgende energieprijzen en bestedingsmogelijkheden voor huishoudens.
Koss, M..

14. Medische consumptie: analyse; verschillen tussen ziekenfonds en particulier verzekerden.
Vliet, R.J.C.A., van; W.P.M.M. van de Ven.

16. Energiebesparingsprogramma's ten behoeve van consumenten in Nederland.
Boer, J. de, et al..

17. Ja, nee, geen lening. deel 1: oorzaken, omvang en achtergronden van problematische schuldsituaties
Dessart, W.C.A.M.;A.A.A. Kuylen; T. de Vries.
Ja, nee, geen lening, deel 2: Wet van de cumulerende tegenslag.
Doorn, C.W. van. Deel 1 en 2.

19. De invloed van inflatie op de consumptie; de ontwikkeling van de koopkracht voor verschillende inkomensklassen.
Krijger, A..

1983 15. Verzekeringen, een literatuurstudie.
Kuylen, A.A.A., IVA, Tilburg.

18. Produktonderzoek ten behoeve van produktinformatie. Een verkennende studie.
Hellman-Tuitert, G.; H. Kanis.
Engelse versie: Product testing as a basis for product information. An exploratory study.

20. Consumentenzaken voor het kantongerecht. Een case-studie.
Francken, D.A..

22. Consumentenproblemen onder de oppervlakte.
Francken, D.A..

1984 10. Huishoudelijk elektriciteitsverbruik. Besparing door techniek en gedrag. Mogelijkheden en beperkingen van beleidsinstrumenten.
Aldershoff, D.E.; H. Kanis.

25. Bestedingen en consumptie bij dalende koopkracht. Een literatuurstudie.
Oppedijk van Veen, W.M.; F.J.C.M. Schelbergen.

27. De verkoop van huurwoningen aan bewoners.
Gronden, E.D. van den; E. Kamerbeek (ISB)

28. Hypotheken en hypotheekgevers.
Dessart, W.C.A.M.; A.H. Rienks.

1985 23. Bezitsduurkosten. Een uitwerking voor koelkast en wasmachine.
Huppes, G.; H. Kanis.

29. Consument en produktinformatie.
Willenborg, G.B.W..

30. Bewoners belast. Onroerend-goed belasting vanuit bewonersperspectief.
Poelert, J.D..

31. Innovatie voor bejaarden.
Stephan, C; C. Bloos.

32. Consumentenwaardering en hoogte eigen bijdrage. Een onderzoek bij een 14-tal quasi-collectieve voorzieningen.
Francken, D.A.; A.A.A. Kuylen.

33. Consumentenproblemen met levensmiddelen.
Francken, D.A.; F.M. van Zon; M.H. Feenstra.

35. Kennis van consumentenzaken bij deelnemers in het Voortgezet Onderwijs en deelnemers aan Volwassenonderwijs.
Groot, H. de; H. Punter.

37. De praktijk van de Wet Economische Mededinging.
Gilde, A.P.J. 't; D.J. Haank.

1986 21. Huishoudelijke produktie in verschillende huishoudenstypen. Eindverslag.
Aldershoff, D.E.; W. Baak.

38. Prijsdiscriminatie.
Kasper, J.D.P.; P.F.M. Jaspers; R.J.M. Vogels.

39. Schuldpositie onderzoek: een haalbare kaart?
Baaijens, J.M.J.; R. Verstegen.

1987 34. Voorlichting aan achterstandsgroepen. Een literatuurstudie naar de internationale ervaring met voorlichting.
Van den Beucken, L.J.R. van den; J. de Walle-Sevenster.

40. Kwaliteitsperceptie van voedingsmiddelen. Deel I en II.
Steenkamp, J.E.B.M.; B. Wierenga, M.T.G. Meulenberg.

41. Is levensduurbeleid levensvatbaar?
Scholten, A.H.; H. Kanis.

42. Aanbod en gebruik van voedingssupplementen. Een oriënterend onderzoek.
Turlings, J.D.M.; M.H. Feenstra.

43. Schuldregelingen bij Gemeentelijke Kredietbanken.
Dojes, M.R..

44. Consumer redress systems in seven European countries.
Graver, K..

45. Consumentenproblemen met autoreparaties en onderhoudsbeurten.
Zon, F.M. van.

46. Nieuw perspectief voor consumentencoöperaties. Een literatuuronderzoek.
Voskamp, J.H.

47. Verbruikersraden in de openbare energievoorziening.
Zijlstra, G.J.; R. Moor.

48. Het besluitvormingsproces bij het afdanken van wasmachines. Inventarisatie van aspecten van het afdankgedrag aan de hand van interviews en dagboeken.
Schelbergen, F; A.H. Scholten. Deel I.

48. Het besluitvormingsproces bij het afdanken van wasmachines. Een kwantitatieve analyse.
Schelbergen, F.; S. Serail. Deel II.

50. Milieu en consumentengedrag. Een literatuuronderzoek.
Rosendaal, C.; T. Poiesz.

51. Wat leest u op het etiket? Pretest van de brochure over voedingswaardedeclaratie.
Hamstra, A.M.; C.J.M. van Woerkum; M.H. Feenstra.

52. Het falen bepalen. Het bepalen van de technische bruikbaarheidsduur van huishoudelijke apparaten.
Matthijsen, M.J.C.; J. van der Horst; P.J.S. Siderius.

54. Op de kleintjes letten. Gebruik en kosten van kinderopvangvoorzieningen.
Suij, G.N.C.

1988 49. De consumentenbeweging als professionele klant.
Kanis, H.; A.H. Scholten.

53. Privatisering van gemeentelijke voorzieningen.
Dojes, M.R.

55. De positie van de consument bij bedrijfsfaillissementen.
Thole, E.P.M.

56. Basisbegrippen goed begrepen. Strategieën voor de overdracht van basisbegrippen in de (consumenten)voorlichting.
Hamstra, A.M.; C.J.M. van Woerkum.

57. Faalanalyse van wasautomaten.
Horst, J. van der; P.J.S. Siderius; G.J. Oonk.

58. Effect van voedingswaardeclaims
Aldershoff, D.E.; P.M. Verhaak; M.H. Feenstra

59. Zicht op licht. De betekenis van energiezuinige verlichting voor het huishoudelijk elektriciteitsverbruik.
Albers, R.; K. Blok; A.H. Scholten

60. Collectieve consumentenacties. Een effectieve consumentenrechtsbescherming bij de burgerlijke rechter.
Rodrigues, P.R.

61. Consumenten samen verder.
Voskamp, J.H.

62. Helpen rond te komen. Verkennend onderzoek naar de manieren waarop maatschappelijk werkres, cultureel werkers en opbouwwerkers omgaan met financiële problemen van cliënten.
Melief, W.B.A.M.; A.J. Plomp

63. Waar geen wil is. is geen wet. De regelgeving inzake de veiligheid van hartkleppen, Dalkonschildjes, pacemakers en andere medische hulpmiddelen.
Bogaard, J.H.M. van den; G.M.F. Snijders

1989 64. Functievervulling van wasmiddelen.
Siderius, P.J.S.; F.M. Spijkerman-Van Zon

66. Een geluid te hoog. Onderzoek naar de verandering van de geluidsproduktie van vier huishoudelijke apparaten tussen 1977 en 1988.
Sips, G; A.H. Scholten

67. De Raad van Toezicht op het Schadeverzekeringsbedrijf. Tuchtrechter of geschillenbeslechter?
Verschoof, R.J.

68. Nieuw materiaal voor de consument. Technologisch aspectenonderzoek vanuit een consumentenoptiek op het terrein van de nieuwe materialen.
G. Fonk; A.H. Scholten

69. Produktinformatie ter preventie van ongevallen in de privésfeer.
Gevaars- en veiligheidsinformatie op verbruiksprodukten.
Venema, A.

70. Voorlichting aan achterstandsgroepen via de sociale netwerk benadering. Evaluatie van een voorlichtingsexperiment.
Weening, W.H.

SWOKAtern

1987 1. Goedkoper beter. Consumentenwaardering van besparingsvarianten in de geneesmiddelensector.
Zon, F.M. van.

2. BST, wat moet je er mee? Consumenten geven een oordeel over de toepassing van bovine somatotropine bij de melkproduktie.
M.H. Feenstra; F.M. van Zon.

1988 3. Opening van zaken. Een consumentenonderzoek naar de winkelsluitingstijden.
Rodrigues, P.R.; G.J. Schep.

4. Opvattingen over de veiligheid van ons voedsel.
Feenstra, M.H.; G. Janmaat; N.A.M. Wagemakers

5. Over klantentaal. Een onderzoek naar de ervaringen met de serie Klantentaal van de Consumentenbond in de Basiseducatie.
Steijvers, J.

6. Gezondheidszorgen. Een consumentenonderzoek naar de door de Commissie Dekker voorgestelde wijzigingen in structuur en financiering van de gezondheidszorg.
Schep, G.J.

24,50

7. Door straling houdbaar? Opvattingen van consumenten over voedseldoorstraling.
   Feenstra, M.H.; G.J. Schep; F.M. Spijkerman-van Zon.

8. ISDN, vanuit consumentenoptiek.
   Siderius, P.J.S.; A.H. Scholten.

9. Suiker. Gevolgen voor de consument van het opheffen van de minimumprijs voor witte kristalsuiker.
   Dojes, M.R.; A.C. van Oorschot; C.A. Mosselman.

SWOKA

Instituut voor consumentenonderzoek
Institute for consumer research

Koningin Emmakade 192-195
2518 JP 's-Gravenhage
✆ 070-469225