

Duurzaamheid in het bankwezen

Hoe kan een bank haar klanten motiveren om te investeren in duurzaam vastgoed?



Voorwoord

Na anderhalf bezig te zijn geweest met deze scriptie, kijk ik terug op deze onderzoeksperiode. Toen ik begon met het formuleren van de onderzoeksvraag, had ik vooral veel zin om het praktijkonderzoek te doen. Dit zou informatie geven over hoe klanten dachten over de bank en hoe wij als bank de klanten zouden kunnen helpen bij het verduurzamingsvraagstuk. De theorie, dat vond ik lastig en minder interessant. Dit bleek ook voor mij het moeilijkste deel van de scriptie te zijn. De eerste keer, in februari vorig jaar, gaf mijn scriptiebegeleider Boris van der Gijp aan dat hij zag dat ik ontzettend mijn best deed, maar dat het niet goed was. Daarbij zeer teleurgesteld met het gevoel 'ik ga het nooit redden', zei hij aan het einde van die ontmoeting 'keep up the spirit'. En dat heb ik gedaan.

Het was voor mij vooral lastig om de scriptie te combineren met mijn baan bij Rabobank en mijn gezin thuis met 4 kinderen. Er gebeurt altijd van alles, zowel zakelijk als privé. Ik vond het een uitdaging om daarmee om te gaan, maar dat geldt waarschijnlijk voor iedereen die een scriptie schrijft op latere leeftijd. Ik bedank hierbij vooral mijn man en kinderen, die elke keer weer moesten luisteren naar verhalen en frustraties over de scriptie. Maar hopelijk ben ik voor mijn kinderen ook het voorbeeld van een 'leven lang leren'.

Daarnaast bedank ik Roel van de Bilt van FGH Bank en nu inmiddels Rabobank. Hij heeft mij de kans gegeven om de opleiding aan de Amsterdam School of Real Estate te starten. En last but not least mijn scriptiebegeleider Boris van der Gijp van Syntrus Achmea, die mij gestimuleerd heeft om door te gaan en het ook af te maken, dankjewel.

Manon Klaij
Blokker, april 2019

Management samenvatting

Banken willen graag dat klanten een keuze maken voor duurzaam vastgoed. Enerzijds vanuit hun maatschappelijke rol, anderzijds vanuit risicoperspectief. Het wantrouwen dat er leeft richting de banken in combinatie met duurzaamheid dat op dit moment zeer actueel is in de maatschappij, is de aanleiding geweest voor het onderwerp. Het doel van het onderzoek is om inzicht te krijgen in welke factoren een rol spelen bij de beslissing om te verduurzamen bij klanten van de bank met een commercieel vastgoedportefeuille.

Het is vooral een kwalitatief onderzoek geweest in de verkennende sfeer met toetsende elementen. Gestart is met een literatuuronderzoek. Vervolgens is gekeken naar wat de banken nu doen op het gebied van duurzaamheid in vastgoed. Daarna volgt een verslag van het praktijkonderzoek met interviews. Het doel van de interviews was verifiëren of de gevonden factoren uit het literatuuronderzoek ook relevante factoren zijn bij de respondenten.

Op basis van het literatuuronderzoek zijn acht factoren gevonden die van invloed zijn bij de beslissing om te verduurzamen. Een aantal van deze factoren zijn terug te vinden in het beleid van de banken, waaronder rendement door middel van financiering en rentekorting, kennisdeling van duurzaamheid en dwingende regelgeving op het gebied van energielabels.

De factoren uit de literatuur werden herkend en erkend door de respondenten, waarbij rendement de belangrijkste was, gevolgd door kennisniveau en sociale en persoonlijke eigenschappen. De factor denkfouten werd niet erkend door de respondenten. Het vermoeden is dat de denkfouten wel gemaakt worden, doordat er incongruentie was in de gegeven antwoorden tussen denken en doen. Naast de factoren die uit de literatuur naar voren zijn gekomen, kwamen er uit het praktijkonderzoek nog een aantal factoren naar voren die specifiek gerelateerd zijn aan vastgoed. Hierbij valt te denken aan het gemak waarmee het geregeld kan worden of het leegkomen van een woning.

De hoofdvraag in dit onderzoek was: Hoe kunnen banken bestaande klanten met een commercieel vastgoedportefeuille in verhuurde woningen motiveren om een duurzaam energielabel te realiseren? De bank kan haar klanten motiveren door haar klanten goed te informeren over duurzaamheid, de maatregelen te benoemen die mogelijk zijn met het daarbij behorende rendement en vooral dwingende regelgeving toe te passen met betrekking tot energielabels, waarbij de bank optreedt als partner en probeert mee te denken.

Verder zijn uit dit onderzoek een aantal aanbevelingen gedaan voor het bankwezen. De belangrijkste zijn klanten proactief benaderen met informatie over duurzaamheid, financiering voor duurzaamheid 100% faciliteren, regelgeving met betrekking tot de energielabels gelijk maken voor het gehele bankwezen en bewust zijn van de denkfouten 'lange termijn denken' en 'egocentrisme'. Er zijn enkele suggesties voor vervolgonderzoek gedaan. Een vervolgonderzoek zou breder gehouden kunnen worden over heel Nederland. Daarnaast zou een kwantitatief onderzoek nuttig kunnen zijn, gehouden onder een representatieve populatie. En als laatste suggestie is het toetsen van het duurzaamheidsbeleid van banken op haar effectiviteit door het vergelijken van de verdeling van de energielabels op portefeuilleniveau in de tijd.

Inhoud

Voorwoord	i
Management samenvatting	ii
1 Onderzoeksopzet	3
1.1 Aanleiding	3
1.2 Probleemstelling	5
1.3 Doelstelling onderzoek	5
1.4 Vraagstelling.....	5
1.5 Methoden en conceptueel model	5
1.6 Maatschappelijke relevantie.....	7
1.7 Afbakening	8
1.8 Leeswijzer.....	8
2 Beslissingsfactoren bij verduurzaming.....	9
2.1 Inleiding: definitie commercieel vastgoed en duurzaam energielabel.....	9
2.2 Factoren die verduurzaming beïnvloeden	11
2.2.1 Factor rendement van de investering: levert het wel genoeg op?.....	11
2.2.2 Factor bij investeringsbereidheid: financiering	14
2.2.3 Factor: Psychologische denkfouten waardoor niet rationele keuzes worden gemaakt.....	15
2.2.4 Factor: sociale en persoonlijke eigenschappen	17
2.2.5 Factor: interventie door overheid en banken d.m.v. subsidie en regelgeving	17
2.3 Conclusie factoren die van invloed zijn bij verduurzaming	19
3 Wat doen de banken nu om hun klanten te stimuleren om te investeren in een duurzaam energielabel?.....	21
3.1 Inleiding: Vastgoedmarkt Nederland op financieringsgebied	21
3.2 Rabobank	21
3.3 ABN Amro Bank.....	22
3.4 ING Bank.....	23
3.5 Vergelijking ABN Amro, ING en Rabobank.....	24
4 Onderzoeksmethode en uitkomsten praktijkonderzoek	25
4.1 Inleiding.....	25
4.2 Doel onderzoek en de relatie met het theoretisch kader.....	25
4.3 Soort onderzoek en verantwoording daarvan	25
4.4 Opzet van het onderzoek en relevante gegevens	25
4.5 Presentatie van de gestelde vragen bij het interview	27
4.6 Resultaten praktijkonderzoek.....	27
4.7 Zijn de gevonden factoren uit de literatuur ook van invloed bij de respondenten?	38

5 Conclusie, reflectie en aanbevelingen	39
5.1 Conclusie	39
5.2 Suggesties vervolgonderzoek.....	42
5.3 Reflectie	43
Bibliografie	45
Bijlage A Voorbeeld van een Energielabel rapportage	48
Bijlage B Psychologische voorkeuren.....	53
Bijlage C Uitgewerkte Interviews	56

1 Onderzoekopzet

1.1 Aanleiding

Banken willen graag dat klanten een keuze maken voor duurzaam vastgoed. Enerzijds vanuit hun maatschappelijke rol: zij kunnen hier invloed op uitoefenen via het vastgoed dat zij financieren. De overheid is reeds begonnen met een minimale eis op het gebied van energielabels en CO₂-uitstoot voor kantoren. De verwachting is dat de minimale eis voor woningen er ook gaat komen in de toekomst. Het is dan in het belang van de klant dat de bank hierop stuurt, zodat de klant straks niet wordt overvallen door de overheidseisen, maar ze zich daar tijdig op kan voorbereiden. Daarnaast is het eigen belang, omdat vastgoed dat straks niet meer gebruikt mag worden door de regelgeving van de overheid, geen huuropbrengst meer genereert. Hierdoor vermindert de onderpandwaarde en wordt het risico voor de bank hoger. Want het effect is tweeledig: enerzijds een verslechtering van de Loan to Value (de lening afgezet tegen de waarde van het onderpand), anderzijds het niet meer kunnen opbrengen van rente- en aflossing. En banken zijn van huis uit risicomijdend bij het uitlenen van geld.

Duurzaamheid is op dit moment een actueel onderwerp. De opwarming van de aarde is een feit en overheden proberen middels regelgeving te zorgen dat deze opwarming een halt wordt toegevoerd. Dit is vormgegeven in het Energieakkoord voor duurzame groei (SER, 2013) waarin onder meer de Rijksoverheid de basis voor een toekomstbestendig energie- en klimaatbeleid heeft vastgelegd.

Banken staan midden in de maatschappij. Omdat banken middels beleid kunnen bepalen in welke sector er geld wordt geïnvesteerd en zij ook in de sector zelf keuzes kunnen maken voor de klanten die duurzaam bezig zijn, kunnen zij ook grote impact hebben op de maatschappij. Dit wordt ook wel 'corporate social responsibility' genoemd (www.pure-ambition.com). In de praktijk is dit zichtbaar. Alle Nederlandse banken zijn bezig met duurzaamheid in zijn algemeenheid en duurzaamheid op het gebied van commercieel vastgoed (www.abnamro.nl) (www.rabobank.nl) (www.ing.nl).

Sinds de kredietcrisis die in de zomer van 2007 begon, is het imago van de bankensector verslechterd (Van Zoelen en Van Meulen, 2009) (Bleijis, 2013). De betrouwbaarheid en diensten van banken worden in de media regelmatig in twijfel getrokken. Rabobank heeft bijvoorbeeld meerdere keren het nieuws gehaald met o.a. de Libor affaire, waarbij medewerkers de koersen van libor/euribor gemanipuleerd hebben en later ook nog eens met de witwaspraktijken in Amerika op de grens bij Mexico. Maar het lijkt wel of het slechte nieuws altijd meer aandacht van de media krijgt dan goed nieuws. Zo stond er recent in de Volkskrant (Haegens, 2019) dat ook Rabobank een boete heeft betaald aan De Nederlandsche Bank voor gebrekkige controles op witwassen. Rabobank geeft echter ook aan dat dit gaat om hoe het een aantal jaren geleden was ingericht bij de bank (in 2016) en dat de onderzoeken op witwassen en terrorismefinanciering binnen de bank inmiddels verscherpt zijn.

Inmiddels ligt de kredietcrisis en de recessie al enkele jaren achter ons, maar het imago van het bankwezen lijkt nog niet helemaal hersteld. Men heeft nog steeds niet veel vertrouwen in de sector, maar over de banken zelf is men wel positiever. Volgens de MindWorld Bankenmonitor 2012 is het oordeel vooral dat een bank te commercieel is en minder betrouwbaar. Sinds 2015 laat de Nederlandse Vereniging van Banken het vertrouwen in de sector onderzoeken. In 2018 is dat voor het eerst sinds jaren licht gestegen (Van Zoelen, 2012) (www.nvb.nl).

Met het verdwijnen van de aandacht voor de crisis, is duurzaamheid een steeds duidelijk aanwezig onderwerp in de Nederlandse maatschappij. Los van het noodzakelijke stuk vanuit regelgeving en

risicomitigatie is het een mooi thema dat banken kunnen aangrijpen om hun imago en betrouwbaarheid te verbeteren. Dit vraagt echter meer dan een cosmetische aanpassing. Volgens Bleijs (Bleijs, 2013) rapporteert de financiële sector nog onvoldoende over verantwoord ondernemen. Dat is sinds 2013 wel gewijzigd. Er is steeds meer aandacht voor maatschappelijk verantwoord ondernemen ofwel het 'corporate social responsible' zijn. Dit brengt ook voordelen met zich mee zoals betere lange termijnprestaties, verhoogde operationele effectiviteit, gestroomlijnd riskmanagement en versnelde innovatie zoals het plaatsen van warmtepompen, nul op de meter woningen etc. De verslaglegging van duurzaamheid lijkt daarmee potentie te hebben om te kunnen zorgen voor een begin van een vertrouwensherstel tussen financiële organisaties, markt en overheid. Uit onderzoek van Kok, Eichholtz en Quigley(2013) is gebleken dat duurzame gebouwen ook daadwerkelijk hogere huuropbrengsten en een hogere waarde van het gebouw met zich meebrengen.

De Nederlandse Vereniging van Banken onderschrijft dit in haar visie op duurzaamheid & verantwoord ondernemen (www.nvb.nl). Volgens de Nederlandse Vereniging van Banken vervullen banken een essentiële rol in de Nederlandse samenleving en economie. Zij hebben vanuit hun nutsfunctie, expliciet maatschappelijke verantwoordelijkheden. Banken houden rekening met de belangen van alle stakeholders; klanten, medewerkers, aandeelhouders, andere kapitaalverschaffers en de samenleving als geheel. Een bank zou moeten helpen bij het vormgeven van de transitie naar een duurzame economie.

Het wantrouwen dat er blijkbaar nog leeft richting de banken in combinatie met de actualiteit van het onderwerp duurzaamheid is de aanleiding geweest voor het onderwerp. In eerste instantie was het idee te onderzoeken of prijsdifferentiatie bij commercieel vastgoedleningen een positief effect heeft op het duurzaam maken van de vastgoedportefeuille van banken. Echter door het groter te maken, door in een verkennend onderzoek alle mogelijkheden te bekijken die een bank kan verrichten om het vastgoed dat zij op de balans heeft duurzamer te maken, heeft het onderzoek meer maatschappelijke relevantie.

1.2 Probleemstelling

Banken staan de laatste jaren negatief in het nieuws. Doordat de kredietcrisis begonnen is bij het faillissement van Lehman Brothers op 15 september 2008 en er vervolgens een 'grote recessie' begon in de wereld, heeft de bankensector een negatief imago gekregen. Daarom doet de Nederlandse Vereniging van Banken sinds 2015 een onderzoek naar vertrouwen in de banken, de zogenaamde Vertrouwensmonitor Banken. Met een gericht beleid op het verduurzamen van de gefinancierde vastgoedportefeuille, kunnen banken op een positieve manier bijdragen aan de maatschappij.

Daarnaast zal er steeds meer regelgeving komen op het gebied van energielabels en CO₂-uitstoot bij commercieel vastgoed. Dit maakt dat banken gedwongen worden om vanuit risicobeperking, maar ook vanuit klantbelang, te sturen op dit gebied.

De vraag is echter hoe banken dit het beste kunnen doen. Is het voldoende om bepaalde producten aan te bieden tegen een betere prijs, verduurzaming van de panden te faciliteren met leningen of speelt bijvoorbeeld het uitdragen van de duurzaamheid een rol.

1.3 Doelstelling onderzoek

Het doel van het onderzoek is om inzicht te krijgen in welke factoren een rol spelen bij de beslissing om te verduurzamen bij klanten van de bank met een commercieel vastgoedportefeuille. Om op basis daarvan te komen tot aanbevelingen voor banken om haar gefinancierde vastgoedportefeuille duurzamer te maken. Hierdoor kunnen banken bijdragen aan verlaging van de CO₂-uitstoot, het toekomstbestendig ofwel duurzamer maken van de wereld. Dit past in de visie van banken om impact te hebben en maatschappelijk verantwoord te ondernemen. Een extra effect is wellicht dat banken door het goed uitdragen van hun duurzaam beleid, haar sectorimago verbetert.

1.4 Vraagstelling

Hoofdvraag:

Hoe kunnen banken bestaande klanten met een commercieel vastgoedportefeuille in verhuurde woningen motiveren om een duurzaam energielabel te realiseren?

Deelvragen

1. Welke beslissingsfactoren bij vastgoedverduurzaming komen uit de literatuur naar voren?
2. Wat doen de banken nu om hun klanten te stimuleren om te investeren in een duurzaam energielabel?
3. Welke factoren spelen een rol bij klanten van de bank bij de beslissing om vastgoed te verduurzamen?

1.5 Methoden en conceptueel model

Het onderzoek is gestart met het beschrijven van factoren die een rol kunnen spelen bij de beslissing om vastgoed te verduurzamen. Deze factoren zijn gevonden middels een literatuuronderzoek. Er werd gefocust op particuliere beleggers in woningen. Particuliere beleggers zijn de mensen die door de bank worden gefinancierd (in tegenstelling tot institutionele beleggers). Hoe maken zij beslissingen, welke theorieën zijn hierover bekend? De verwachting was dat uit deze theorieën aspecten naar voren zouden komen die bepalend zijn voor investeringsbeslissingen. Getoetst werd in interviews met bankklanten of deze aspecten of zo je wil factoren, in de praktijk ook meewogen, of dat er andere factoren waren die bepaalden hoe een vastgoedbelegger die tegelijkertijd klant is van een bank, tot zijn keuzes kwam.

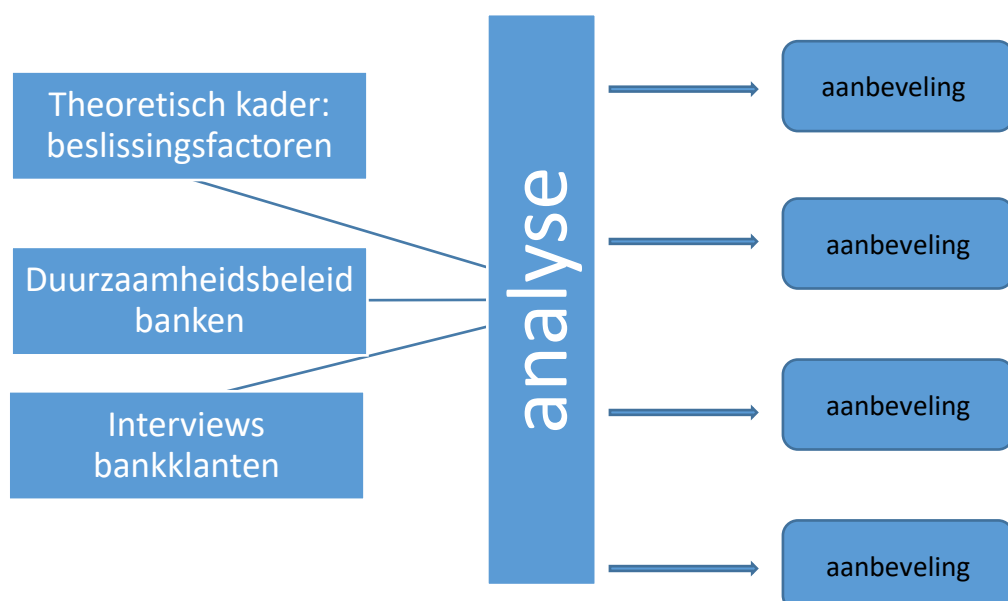
Er zijn zeven interviews met klanten/vastgoedbeleggers gehouden. Het waren allen particuliere beleggers die klant zijn van de Rabobank in de Randstad. Er is gekozen voor klanten van de Rabobank, omdat Rabobank opdrachtgever is van het onderzoek. Rabobank wilde graag weten hoe haar klanten bewogen kunnen worden tot duurzaamheidsacties. Daarbij zijn sommige klanten ook klant bij andere grootbanken en niet exclusief Rabobank klant. Verder zijn de respondenten geselecteerd op basis van hun beleggingsportefeuille (woningen) en het feit dat ze particuliere belegger zijn.

Er zijn tien klanten benaderd voor een interview. Twee daarvan gaven aan bereid te zijn tot een interview. Een was op de dag zelf ziek en bij de ander kwam het niet tot een afspraak. Er was slechts één benaderde klant die niet geïnterviewd wilde worden vanwege zijn privacy, zo gaf hij aan. Hoewel overwogen om nog andere klanten te benaderen, is besloten om het bij deze zeven te houden. Uit de antwoorden die gegeven werden bij de zeven interviews, zat een rode draad. De verwachting was dat enkele interviews meer deze rode draad niet zouden wijzigen. En het was een verkennend onderzoek, waarbij het aantal interviews altijd te weinig is om representatief te worden gezien vanuit statistisch oogpunt.

Van de drie grootbanken (ABN Amro Bank, ING Bank en Rabobank) is bekeken wat zij nu doen op het gebied van duurzaamheidsbeleid in commercieel vastgoed. Gekozen is om alleen de drie grootbanken te onderzoeken. Dit is gedaan, omdat met de drie grootbanken een zeer groot deel van de Nederlandse bankensector onderzocht is. De bankensector is een oligopolie en de drie banken gezamenlijk hebben circa 80% marktaandeel in Nederland (www.banken.nl).

Vervolgens zijn de uitkomsten uit de interviews afgezet tegen de factoren die naar voren zijn gekomen uit het literatuuronderzoek en afgezet tegen de maatregelen die de grootbanken op dit moment toepassen. Daaruit zijn conclusies getrokken en aanbevelingen gedaan.

Het was vooral een kwalitatief onderzoek in de verkennende sfeer met toetsende elementen. Op basis hiervan is vervolgonderzoek mogelijk. Het vervolgonderzoek is waarschijnlijk kwantitatiever te maken, doordat uit het onderzoek naar voren is gekomen met welke aspecten een bank kan bijdragen aan verduurzaming van vastgoed.



Figuur 1: Onderzoeksmodel

1.6 Maatschappelijke relevantie

Door de kredietcrisis en de daaropvolgende recessie is gebleken dat de bancaire sector een belangrijk element vormt in de mondiale economie. Vooral het vertrouwen in de banken is bepalend bij het functioneren van de bancaire sector en de bijdrage die het levert aan de economische ontwikkeling van landen. Als klanten geen vertrouwen meer hebben in de bank, zullen zij hun geld daar weghalen en gaan banken failliet als de overheid niet ingrijpt, zo bleek de afgelopen tien jaar.

Duurzaamheid en het verminderen van de CO₂-uitstoot is van belang voor toekomstige generaties. Als de CO₂-uitstoot niet vermindert, zal de gemiddelde temperatuur op aarde stijgen en smelten de poolkappen, waardoor land verloren gaat en sommige natuurelementen als koraalrif verloren gaan. Daarom hebben overheden bepaald dat de CO₂-uitstoot moet verminderen (Sociaal-Economische Raad, 2013). De gebouwde omgeving vormt de bron van 19% van de CO₂-uitstoot (Uittenbogaard en Veldman, 2013). Het verminderen van deze uitstoot kan dit dus impact hebben op de totale CO₂-uitstoot.

Het onderzoek richt zich op verhuurde woningen van particuliere beleggers (commercieel vastgoedwoningen), die gefinancierd zijn door banken. Er is relatief weinig tot geen data op het gebied van particuliere beleggers (Klapwijk, Nijskens en Buitelaar, 2017). Van het totaal belegd vermogen in Nederland in commercieel vastgoed ad EUR 75 miljard is EUR 9 miljard in bezit van particuliere beleggers. De andere beleggers zijn pensioenfondsen, verzekeraars en buitenlandse beleggers. In Nederland is er ongeveer EUR 62 miljard aan commercieel vastgoedleningen op de balansen van de Nederlandse banken (www.dnb.nl), zie ook tabel 1 hieronder. Hiervan is een deel gebruikt voor woningen. Niet bekend is in welke mate deze leningen betrekking hebben op commercieel vastgoedwoningen. Uit de gegevens van het CBS is te achterhalen hoeveel woningen in Nederland niet in eigendom zijn van woningcorporaties. Dit zijn er 900.000. De gemiddelde waarde van een woning in Nederland in 2017 is EUR 216.000. Om tot een inschatting te komen van de waarde van deze verhuurde woningen van particuliere beleggers, is deze gemiddelde waarde vermenigvuldigd met het aantal woningen. Daarmee komt de waarde van deze woningen op ongeveer EUR 194 miljard. Hiervan is slechts een deel gefinancierd door de banken. Stel dat de banken 40% (een inschatting op basis van de Rabobank balans) van hun commercieel vastgoedfinancieringen aan woningen hebben uitstaan, dan betreft dit € 25 miljard aan leningen. Voor de Nederlandse vastgoedmarkt kunnen banken dus duidelijk impact maken indien deze woningportefeuille wordt verduurzaamd.

Leningen commercieel vastgoed banken in Nederland:	€ 62 miljard
Belegd vermogen commercieel vastgoed	€ 75 miljard
Leningen verhuurde woningen	niet bekend
aantal woningen in Nederland	7,2 mio
aantal koopwoningen	4,2 mio
aantal huurwoningen	3,1 mio
aantal huurwoningen eigendom corporaties	2,2 mio
aantal huurwoningen overige verhuurders	0,9 mio
gemiddelde waarde woning in Nederland	216.000
Waarde huurwoningen overige verhuurders	€ 194,4 miljard
Hypotheekschuld koopwoningen in Nederland	€ 660 miljard
Hypotheekschuld koopwoningen gefinancierd door banken	€ 420 miljard
Bronnen: CBS en DNB en ESB en Klapwijk et al(2017)	

Tabel 1: Overzicht van de woningmarkt en commercieel vastgoed

Door banken te laten helpen bij het verduurzamen van de vastgoedportefeuilles die zij financieren, en als zij dit ook op een goede, betrouwbare manier kunnen uitdragen, is de verwachting dat er twee maatschappelijk verantwoorde doelen zullen worden behaald:

- Vermindering van de CO₂-uitstoot en voldoen aan het beleid dat door overheden is bepaald;
- Herstel van vertrouwen in het bankwezen, waardoor de mondiale economie zal kunnen groeien.

1.7 Afbakening

Het onderzoek zal worden afgebakend. Duurzaamheid wordt alleen getoetst op energielabels en niet op andere zaken zoals bijvoorbeeld 'well being'. Dit omdat de Nederlandse overheid stuurt op energielabels met haar regelgeving (in de kantorenmarkt) en de verwachting is dat de energielabels ook het meetinstrument worden voor woningen. Er wordt alleen onderzoek gedaan naar de drie Nederlandse grootbanken. Deze hebben een zeer groot marktaandeel in Nederland vanwege het oligopolische karakter van de bancaire Nederlandse markt. Met de drie grootbanken is het grootste deel van de markt in beeld. Kleinere banken hebben daarnaast niet de verantwoordelijkheid van een grootbank, kunnen gemakkelijker niches opzoeken en klanten op bepaalde aspecten afwijzen. Voor grote banken ligt het afwijzen van klanten genuanceerder. Zo is een grootbank verplicht een rekening te openen voor een particuliere klant, omdat dit een 'basisrecht' is. Kleinere banken hebben deze verplichting niet. Er rust dus een ander soort verantwoordelijkheid op een grootbank. Dit maakt dat zij minder rigide om kunnen gaan met klanten wijzen op hun verantwoordelijkheid met betrekking tot een duurzaam energielabel.

Gekozen is om het onderzoek toe te spitsen op commercieel vastgoedwoningen in de Randstad. Enerzijds omdat er nog geen verplichte regels zijn voor woningen met betrekking tot een vereist energielabel. Hierdoor is het zinvol om te onderzoeken hoe klanten zich hierop voor kunnen bereiden, zodat ze straks niet overvallen worden de regels. Bij de kantoren is die regelgeving er wel al. Klanten zijn er dus al veel meer mee bezig en is het niet meer nodig om ze te motiveren.

1.8 Leeswijzer

Deze scriptie is als volgt opgebouwd. In hoofdstuk 2 wordt het theoretisch kader geschetst. Hierin worden de factoren beschreven die van invloed zijn bij duurzaamheidsbeslissingen die in de literatuur gevonden zijn. Deze factoren zijn gedestilleerd uit zesentwintig gevonden onderzoeken op het gebied van duurzaamheid. Vervolgens wordt in hoofdstuk 3 aangegeven welk beleid de drie grootbanken ABN Amro, ING en Rabobank hanteren op het gebied van duurzaamheid en vastgoed. De gevonden beleidsmaatregelen worden afgezet tegen de gevonden factoren in de literatuur. In hoofdstuk 4 worden de resultaten van het praktijkonderzoek beschreven, waarbij eerst wordt aangegeven voor welk onderzoek is gekozen en waarom. In hoofdstuk 5 wordt de conclusie met betrekking tot de hoofdvraag gegeven. Afgesloten wordt met een aantal aanbevelingen en een reflectie op het gehouden onderzoek.

2 Beslissingsfactoren bij verduurzaming

2.1 Inleiding: definitie commercieel vastgoed en duurzaam energielabel

Zoals in het vorige hoofdstuk aangegeven, zal dit onderzoek zich beperken tot verhuurde woningen die gefinancierd zijn door banken. Verhuurde woningen zijn onderdeel van het begrip commercieel vastgoed. Commercieel vastgoed is vastgoed dat wordt verhuurd aan een derde partij. Dit in tegenstelling tot vastgoed voor eigen gebruik (Geltner, Miller, Clayton & Eichholtz, 2014). Voor kantoren is er inmiddels wetgeving op het gebied van energielabels. In 2012 is de Europese Energie-Efficiency Richtlijn (EED) vastgesteld. De Richtlijn heeft als doelstelling een 20% lager Europees energieverbruik in 2020, en bevat verplichtingen voor zowel lidstaten als bedrijven. Een manier om de energiezuinigheid van een woning te meten, is het energielabel. Het energielabel baseert zich op tien kenmerken van de woning. Het geeft alleen een eerste indruk van de energiezuinigheid (RVO, 2019). De mate van CO₂-uitstoot wordt vertaald in een bepaald energielabel.

De verwachting is dat de energielabel C-verplichting voor kantoren gaat gelden vanaf 2023. De markt voor kantoren is qua regelgeving op het gebied van energielabels dus verder dan bij woningen. Bij woningen zijn er nog geen verplichte eisen aan het energielabel gesteld. De rijksoverheid streeft naar een energie neutrale gebouwde omgeving in 2050. Dit geldt ook voor bestaande bouw, de woningen inclusief. Daarom is het interessant om te onderzoeken hoe klanten van de bank die verhuurde woningen bezitten, gestimuleerd kunnen worden om te investeren in het beperken van de energie uitstoot van de woning. Hiermee helpt de bank de klant om zich voor te bereiden op de toekomst, zonder dat zij ineens overvallen wordt door regelgeving (RVO, 2019).

In de centrale onderzoeksvraag wordt gesproken over een duurzaam energielabel. In Europa zijn energielabels het resultaat van de European Performance on Buildings Directive (EPBD) van 2003. Duurzaamheid is een breed begrip, maar het komt er in het kort op neer dat in een duurzame wereld mens, milieu en economie met elkaar in evenwicht zijn, zodat de aarde niet uitgeput wordt. De Wereldcommissie voor milieu en ontwikkeling omschrijft duurzaamheid als “ontwikkeling die aansluit op de behoeften van het heden zonder het vermogen van toekomstige generaties om in hun eigen behoeften te voorzien in gevaar te brengen” (Wikikids, 2018). Voor bestaand vastgoed gaat het over het gebruik van het gebouw en dan specifiek over de uitstoot van CO₂ door energieverbruik voor verwarming (en koeling) van een gebouw. Een gebouw dat verduurzaamd wordt, beperkt haar CO₂-uitstoot door het energieverbruik te verminderen (RVO, 2019).

Op dit gebied bestaan meerdere methoden die de duurzaamheid van een gebouw vastleggen. Vlasveld (2013) heeft een schema gemaakt waarin de diverse meetmethoden staan genoemd, zowel in Europa als in de Verenigde Staten van Amerika. In Amerika wordt gewerkt met Energy Star, vergelijkbaar met het energielabel in Nederland. Dit zijn de enige twee methoden die alleen op energie uitstoot meten. Andere methoden zoals Building Research Establishment Environmental Assessment Method (BREEAM), Leadership in Energy and Environmental Design (LEED) en Global Real Estate Sustainability Benchmark (GRESB) nemen ook andere duurzaamheidsaspecten mee in de beoordeling zoals gezondheid & welbevinden, vervuiling en/of management van de onderneming.

Omdat de verwachting is dat de Nederlandse overheid regelgeving gaat optuigen voor woningen met de energielabels en niet met andere methoden, is het energielabel de basis voor dit onderzoek. Deze verwachting is gebaseerd op het feit dat bij kantoren door de overheid ook met energielabels wordt gewerkt en omdat de overheid inmiddels energielabels verplicht heeft gesteld bij verkoop van huizen (RVO, 2019). Een energielabel is gebaseerd op de energie-index. De energie-index is een getal dat uitdrukt hoe energiezuinig een woning is. Hoe lager het getal, hoe energiezuiniger de woonruimte. Voor het opstellen van een energie-index worden circa 150 woningkenmerken

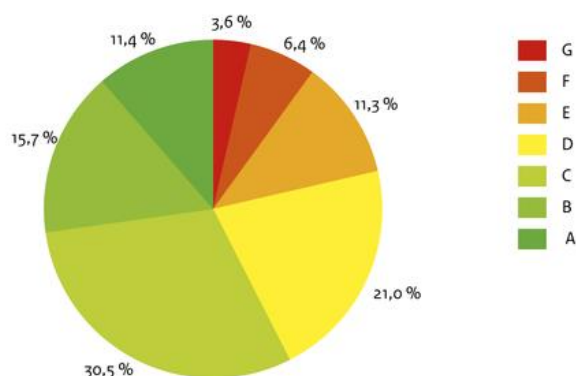
opgenomen. Het gaat dan om eigenschappen en maatvoering van de vloeren, muren, ramen, panelen, deuren en daken. Bij de registratie van de energie-index wordt tevens door de overheid (RVO) een definitief energielabel vastgesteld en aangeleverd. Dit definitief energielabel kan als administratieve verplichting worden gebruikt (Energietabel Holland, 2018).

Onder een duurzaam energielabel wordt in dit onderzoek verstaan een label A, B, of C. Energielabels kunnen variëren van A++(groen, zeer energiezuinig) tot G(rood, zeer veel energieverbruikend). De energielabels kunnen geproduceerd worden door gecertificeerde ondernemingen (door de overheid gereguleerd) (RVO, 2019). Zie ook de tabel hieronder. Een C-label is bij Milieu Centraal (Milieu Centraal, 2018) nog groen en dus duurzaam. Bij Essent (Essent, 2019) wordt aangegeven dat alleen Energielabels A en B groene energielabels zijn, maar dat een energielabel C ook niet echt energieverpillend is. Nieuwbouwwoningen na 2006 hebben bijna altijd label A, en zijn daarmee extra energiezuinig (Energietabel, 2018). Per 1 januari 2017 waren ruim 3,2 miljoen woningen voorzien van een energielabel van de totaal 7,5 miljoen woningen in Nederland. Ongeveer 43% heeft dus een label. Circa 11% van deze woningen heeft een A-label, 16% een B-label. De meeste woningen hebben energielabel C (31%). De tabellen en grafieken op het internet laten allen tot en met C een groen label zien. Gekozen is om hierop aan te sluiten. Dus energielabels A, B of C zijn duurzame energielabels.

A++	Minder dan 0,5
A+	Minder dan 0,7
A	Minder dan 1,05
B	Minder dan 1,3
C	Minder dan 1,6
D	Minder dan 2,0
E	Minder dan 2,4
F	Minder dan 2,9
G	Meer dan 2,9

Tabel 2: Energielabels met gig joule energieverbruik per m2. Bron: www.energielabel.nl

Labelverdeling woningvoorraad, 2016



Figuur 2: Labelverdeling woningvoorraad 2016. Bron RVO

De uitdaging zit vooral bij bestaande bouw, bij wat oudere woningen (Nair, Gustavsson en Mahapatra, 2010). Deze hebben vaak een energielabel slechter dan C. Bij de nieuwbouw is duurzaamheid genoegzaam bekend en zijn er ook veel methoden en technieken, waardoor een woning bij de oplevering gelijk een duurzaam energielabel heeft (Chegut, Eichholtz en Kok, 2015).

2.2 Factoren die verduurzaming beïnvloeden

De afgelopen decennia zijn er meerdere onderzoeken gedaan naar factoren die verduurzaming beïnvloeden. De onderzoeken zijn gedaan over de gehele wereld, van China en India tot Japan, Zweden en de Verenigde Staten. Sommige onderzoeken zijn gedaan specifiek op vastgoedgebied, zoals het onderzoek in Zweden (Nair, Gustavsson & Mahapatra, 2010) of in Amerika (Hoffman en Henn, 2008). Andere onderzoeken gaan uit van de consument (Kahn, 2007). Omdat er relatief weinig tot geen onderzoeken zijn gevonden op het gebied van factoren die duurzaamheidsinvesteringen in vastgoed verklaren, is gezocht op factoren die investeringen beïnvloeden, factoren die te vinden zijn bij duurzaamheid in zijn algemeenheid, waarbij er vooral veel te vinden is op consumentengebied.

Er zijn zesentwintig relevante onderzoeken gevonden door het zoeken op het internet naar wetenschappelijke artikelen op het gebied van duurzaamheid en duurzaamheidsbeslissingen. Op basis van deze zesentwintig onderzoeken is getracht om de gevonden factoren in te delen in groepen.

De factoren zijn gegroepeerd op basis van de gezamenlijke kenmerken in drie groepen:

1. Rendement;
2. Psychologische denkfouten;
3. Sociale en persoonlijke factoren.

Naast factoren die zijn gevonden in de onderzoeken, is er één dwingende factor: regelgeving door de overheid. Hierover zijn geen onderzoeken gevonden, omdat deze regelgeving er nog niet is bij woningen en bij kantoren nog maar zeer recent. Dit is in feite de vierde groep en hierover wordt in paragraaf 2.2.5 dieper op ingegaan.

Door de gevonden factoren onder te verdelen in vier groepen en deze te beschrijven, zal een zo compleet mogelijk beeld worden geschetst van factoren die van invloed zijn op het investeringsproces bij verduurzaming. Vervolgens wordt gekeken welke factoren ook relevant zijn voor investeringen in duurzaamheid door eigenaren van commercieel vastgoedwoningen.

2.2.1 Factor rendement van de investering: levert het wel genoeg op?

Investeren in een duurzaam energielabel brengt kosten met zich mee. Het gaat vaak om investeringen in isolatiemateriaal bij vloeren en daken, dubbele beglazing, nieuwe cv-ketel of boiler en bijvoorbeeld zonnepanelen om zo het energieverbruik in de woning te minimaliseren. Deze kosten kunnen worden gezien als een investering (www.greenhome.nl, www.rvo.nl, www.duurzaamthuis.nl). Bij een particuliere eigenaar leveren deze kosten ook direct rendement op, omdat de energiekosten zullen dalen. Bij commercieel vastgoedwoningen in Nederland worden de energiekosten door de huurder betaald. Dit betekent dat de incentive, de lagere energierekening, niet bij de vastgoedeigenaar terecht komt, maar bij de huurder. Dit wordt ook wel split-incentive genoemd (Roskam, 2018). Het direct rendement zijn de huurinkomsten gedeeld door de waarde van het vastgoed (Gool, Jager, Weisz & Theebe, 2013). Er is nog geen onderzoek gedaan bij commercieel vastgoedwoningen naar de mogelijkheid om de huur te verhogen bij lagere energiekosten.

Vooralsnog lijkt het dat het direct rendement bij de huurder terecht komt en niet bij de verhuurder. Het indirecte rendement is het rendement bij verkoop: wordt de woning meer waard als er een energielabel A, B of C afgegeven is? Koopwoningen met een energielabel A of B leveren gemiddeld € 6.000 meer op. Daarnaast staan ze gemiddeld een maand korter in de verkoop (Tilburg, 2018).

Als vastgoedinvesteerders voor de lange termijn beleggen, zal het indirect rendement wel direct zichtbaar worden middels taxaties, maar dit wordt niet gelijk gevoeld in de portemonnee. Het brengt pas echt geld op zodra de woning verkocht wordt. Aangezien het direct rendement bij duurzame investeringen naar de huurder toevloeit is de verwachting dat deze investeringen niet interessant zijn voor commercieel vastgoedeigenaren op de korte termijn. Dit kan ook een reden zijn die er voor zorgt dat er nog relatief weinig wordt geïnvesteerd in duurzaamheid door eigenaren van verhuurde woningen (Roskam, 2018).

Een investering (in duurzaamheid) in vastgoed kan gezien worden als beleggingsmogelijkheid zoals beleggingen in aandelen of obligaties. De investeerder wil rendement op zijn investering (Geltner, Miller, Clayton en Eichholtz, 2014). Vanuit beleggingstheorieën wordt het risico afgezet tegen het rendement. Nagy en Obenberger (1994) hebben onderzocht welke factoren een rol spelen bij individuele investeerders in de Fortune 500 bedrijven in Amerika. Hierbij kwam naar voren dat er zeven factoren zijn die het investeringsproces beïnvloeden. Deze staan beschreven in figuur 3.

Label	Kern variabelen
1 Neutrale informatie	financiële berichtgeving
	algemene berichtgeving
	recente prijsbewegingen van het aandeel
	informatie van beleggingsadviesdiensten
2 Boekhoudkundige informatie	financiële overzichten
	jaarverslagen
	prospectus
	waarderingstechnieken
	verwachte inkomsten
3 Zelfbeeld vs. Bedrijfsimago en de overeenkomsten hierin	Reputatie bedrijf
	Status van het bedrijf
	Gevoelens ten aanzien van de producten en diensten
	Waargenomen ethiek van het bedrijf
4 Klassiek	verwacht dividend
	betalbaarheid van de prijs van het aandeel
	belastingevolgen
	risico minimalisatie
5 Sociale relevantie	milieu historie
	lokale activiteiten
	internationale activiteiten
6 Aanbevelingen van andere partijen	aanbevelingen van:
	makelaars
	individuele effectenmakelaar
	vrienden/collega's
7 Persoonlijke financiële behoeften	concurrerende financiële behoeften
	tijd totdat de belegging weer liquide gemaakt moet worden
	diversificatiebehoeften

Figuur 3: 7 factoren die het investeringsproces beïnvloeden. Bron: Nagy en Obenberger (1994)

Uit het onderzoek kwam naar voren dat de klassieke factor het belangrijkste is: het rendement. In dit onderzoek wordt gekeken of deze factor ook van belang is bij duurzaamheidsinvesteringen.

Getracht is om bovenstaande factoren terug te vinden in onderzoeken naar duurzaamheidsfactoren bij vastgoed. De eerste twee factoren 'neutrale informatie en boekhoudkundig informatie' komen overeen met de factoren die Brounen en Kok(2011) in hun onderzoek gevonden hebben. Zij geven in hun onderzoek naar energiezuinigheidsmaatregelen in de huizenmarkt aan dat transparantie en informatie een factor is die de investering kan beïnvloeden. De informatiefactor komt ook terug in paragraaf 2.1.2 als het kennisniveau van duurzaamheid en milieu dat van invloed is op denkfouten.

De klassieke factor is in feite de rendementsfactor. De andere factoren zoals zelfbeeld/imago, sociale relevantie, aanbevelingen van andere partijen en persoonlijke financiële behoeften kunnen worden gezien als de factor sociale en persoonlijke eigenschappen. Over deze factor, waar ook onderzoeken zijn gedaan op duurzaamheidsgebied wordt in paragraaf 2.2.3 verder ingegaan.

In het bovengenoemd onderzoek gaat het om investeerders in aandelen in Amerikaanse bedrijven waarbij de klassieke factor rendement als belangrijkste naar voren komt. In dit onderzoek gaat het om vastgoedbeleggers in woningen in Nederland. Het is aannemelijk om te denken dat rendement ook voor dit soort beleggers opgaat, maar dat is nog niet onderzocht. Bovendien gaat het hier niet om de investering in het vastgoed zelf, maar om de investering in duurzaamheid. Verder praktijkonderzoek zal moeten uitwijzen of het rendement op de duurzaamheidsinvestering een belangrijke factor is bij de investeringsbeslissing.

Bij rendement op de duurzaamheidsinvestering gaat het om de waardeverhoging van het vastgoed, dat samenhangt met de huuropbrengst. Er is geen onderzoek gedaan op het gebied van commercieel vastgoedwoningen en een eventuele rendementsverbetering bij verduurzaming van het vastgoed. Er zijn wel andere onderzoeken gevonden op het gebied van particuliere woningen, kantoren en bouwprojecten die allen aangeven dat duurzaamheid rendement oplevert (Eichholtz, Kok en Quigley, 2013) (Kok en Jennen, 2012) (Brounen en Kok, 2011)(www.duurzaamgebouwd.nl). Omdat de rendementsfactor een belangrijke factor blijkt te zijn in al deze onderzoeken, wordt deze factor meegenomen in het onderzoek.

Economische levensvatbaarheid van een duurzaam gebouw

Naast technologische ontwikkeling, is economische levensvatbaarheid (waar de opbrengsten groot genoeg zijn om de kosten te compenseren) een belangrijke rol in het stimuleren van het ontwerp, de constructie en het gebruik van groene gebouwen (Zhang, Wu en Hongyu, 2018). Hoewel "going green" rendabel lijkt te zijn, zoals ook hierboven beschreven, is het vanuit de levenscyclus vanuit een gebouw en gezien door ontwikkelaars en gebruikers niet zeker. Dit komt door politieke factoren, gedragsfactoren en gebrek aan informatie.

Volgens het onderzoek van Zhang, Wu en Hongyu (2018) zijn de gedragsfactoren die van invloed zijn op het rendement denken: ontwikkelaars hebben de neiging kosten te overschatten en gebruikers hebben geen aandacht voor energie-efficiency. Ten tweede is er informatie asymmetrie, de ene partij weet meer dan de andere. Hierdoor twijfelen kopers bij het kiezen van duurzame gebouwen. Dit heeft tot gevolg dat ontwikkelaars hun groene gebouwen niet kwijt kunnen in de markt en dat kopers de verkeerde gebouwen kiezen die in feite een slechter rendement met zich meebrengen. Ten derde zorgt de contractstructuur bij commercieel vastgoed ervoor dat de energieprijzen en energiekosten niet bij de eigenaar worden neergelegd. De huurder betaalt de energiekosten. Hierdoor is er geen directe incentive om te kiezen voor energiezuinige gebouwen. Het lijkt dat economische levensvatbaarheid gemakkelijk te analyseren is door opbrengsten en kosten tegenover elkaar te zetten. De realiteit is dat een duurzaam gebouw ontwikkelen een gecompliceerd proces is,

waarbij meerdere stakeholders betrokken zijn zoals overheden, ontwikkelaars, financiële instituten, leveranciers van materiaal en gereedschap, consultants, ontwerpers, en gebruikers.

Kortom er zijn meerdere studies gedaan waarbij het rendement op duurzame gebouwen is onderzocht. Het Global Real Estate instituut in de Verenigde Staten heeft in 2015 ongeveer vijftig studies bekeken op het economisch rendement van duurzame gebouwen (U.S. Department of Energy, 2015). Deze studies laten over het algemeen een positief rendement zien, maar toch wordt er nog relatief weinig gekozen voor duurzame gebouwen (Roskam, 2018). Conclusie is dus dat een duurzaam gebouw wel rendement oplevert en dat de factor rendement ook belangrijk is bij duurzaamheidsbeslissingen.

2.2.2 Factor bij investeringsbereidheid: financiering

Bij rendement speelt de financiering van het vastgoed een rol, omdat dit een kostenpost is. De rendementseis op eigen vermogen is normaliter hoger dan op vreemd vermogen, omdat vreemd vermogensverschaffers hun risico beperken en daarom genoeg kunnen nemen met een lager rendement. Bij vastgoed wordt vaak gebruikt gemaakt van leningen van banken (Geltner, Miller, Clayton en Eichholtz, 2014). Dit heeft te maken met het zogenaamde hefboomeffect. Het hefboomeffect wordt veroorzaakt door het kunnen aftrekken van rentekosten van de geldlening bij het vastgoed. Hierdoor zijn de vermogenskosten bij een lening aanzienlijk lager dan de vermogenskosten op het eigen vermogen. Daardoor is het mogelijk het totaalrendement op de vastgoedinvestering te verhogen.

Hoeveel er geleend kan worden, varieert per branche (Brealey, Myers en Allen, 2017). De vastgoedbranche kent een relatieve hoge 'Loan to Value'¹, omdat het vastgoed als zekerheid dient voor de bank. Dit in tegenstelling tot bijvoorbeeld softwareproducenten of internetproviders. Deze branches kennen een veel lagere bevoorschotting vanuit het vreemd vermogen (Geltner, Miller, Clayton en Eichholtz, 2014).

Modigliani en Miller (1958) hebben in de jaren vijftig onderzoek gedaan naar vermogensstructuren. Het wel of niet gebruiken van een lening had volgens deze onderzoekers geen enkele invloed op de waarde van een investering (Gool, Jager, Weisz en Theebe, 2013). Ook in het boek van Brealey en Myers (2017) wordt gesproken over Modigliani en Miller en hun theorie. De conclusies zijn hetzelfde. Toen bleek dat het merendeel van bedrijven met vreemd vermogen werkten, hebben zij later aangegeven dat belastingdruk en renteversillen als bepalende factoren werden aangewezen voor de vermogensstructuur. Deze studies van Modigliani en Miller hebben geleid tot de statische afriuiltheorie voor de vermogensstructuur. Deze theorie laat zien dat investeerders en ondernemers bij de keuze van de hoogte van de schuld, met name belastingvoordelen zullen afwegen tegen de kans op en kosten van faillissement.

Kortom, de vermogensstructuur met daarin het aandeel vreemd vermogen en eigen vermogen zijn een bepalende factor bij investeringsbereidheid, omdat de vermogensstructuur een kostenpost is en dus van invloed op het rendement. Financiering is dus onderdeel van de factor rendement en daarmee een factor die van invloed is bij duurzaamheidsbeslissingen in vastgoed.

¹ Loan to Value is de hoofdsom van de lening gedeeld door de waarde van het vastgoed. Dit is een risicomaat voor de bank.

2.2.3 Factor: Psychologische denkfouten waardoor niet rationele keuzes worden gemaakt

De eerste factor is hierboven beschreven: het rendement van de investering. Het rendement bij duurzaamheidsinvesteringen is wel onderzocht op kantoorgebouwen, maar nog niet op verhuurde woningen. Onderzoeken wijzen uit dat duurzame gebouwen rendement opleveren (U.S. Department of Energy, 2015). Er wordt echter nog vaak niet gekozen voor duurzaamheid (Zhang, Wu en Hongyu, 2018). Dit heeft wellicht te maken met het niet rationeel handelen van investeerders (Debels, 2006). Bij investeringen gaat het altijd om rendement en risico. In de praktijk blijkt echter dat investeerders, met name particuliere investeerders (Schols, 2013)(Bals, 2016) niet rationeel handelen (Debels, 2006) (Prast, 2003). Het niet rationeel handelen heeft te maken met intuïtieve vooringenomenheden (of anders gezegd: biases). Kahneman (2011) vertelt in zijn boek *Thinking Fast and Slow* dat heuristieken (een vuistregel) biases veroorzaken die van invloed zijn op voorspellingen en oordeelsvorming. Mogelijk spelen deze 'denkfouten' een rol spelen bij de beslissing om wel of niet te verduurzamen. Hieronder worden de belangrijkste heuristieken en biases uitgelegd op basis van wat Kahneman et al. (1974, 1998, 2011), Debels (2006) en Prast (2003, 2006) hebben geschreven hierover. De basis is dat mensen over het algemeen rationeel zijn en dat hun denken normaliter deugdelijk verloopt. Daarnaast is het zo dat emoties als angst, liefde en haat de meeste situaties verklaren waarin mensen hun rationaliteit laten schieten. Mensen maken dus denkfouten volgens Debels (2006), Prast (2003, 2006) en Kahneman et al. (1974, 1998, 2011). In totaal zijn er elf denkfouten gedestilleerd uit de genoemde literatuur. Hiervan hangen vier denkfouten samen met duurzaamheid en milieu (Hoffman en Henn, 2008). De vijfde, het kennisniveau, is niet echt een denkfout, maar verergert de vier denkfouten Deze wordt dus als vijfde genoemd in het artikel van Hoffman en Henn (2008). Voor een beschrijving van de elf denkfouten wordt verwezen naar bijlage B. De denkfouten die specifiek samenhangen met duurzaamheid worden hieronder beschreven.

Duurzaamheidsdenkfouten:

1. Niet toekomstgericht kunnen handelen/verliesaversie
2. Egocentrisme: een combinatie van zelfoverschatting en biased self attribution
3. Positieve illusies: hangt samen met cognitieve dissonantie en conservatisme
4. Mythische vaste taart: representativiteitsheuristiek
5. Het kennisniveau van duurzaamheid en milieu: verergert de bovengenoemde denkfouten.

De laatste heeft specifiek te maken met duurzaamheid, maar wordt ook in samenhang gebracht met de heuristieken. Door het gebrek aan kennis op het gebied van verduurzaming en energiebezuiniging, is het moeilijker om mensen te overtuigen van de 'sense of urgency' en ze aan te zetten tot duurzaamheidsinvesteringen (Hoffman en Henn, 2008).

1. Niet toekomstgericht kunnen handelen/verliesaversie

Er is veel onderzoek gedaan waarbij naar voren kwam dat mensen grote verschillen maken tussen nu iets kopen of in de toekomst bij hun consumptiegedrag (Hoffman en Henn, 2008). Huiseigenaren isoleren hun huis niet en kopen spullen die energie slurpen ondanks de implicaties voor toekomstige energiekosten. Een van de redenen is dat er niet echt gerekend wordt, maar dat de uitgave nu veel zwaarder weegt dan de opbrengsten in de toekomst. Kahneman (1974) noemt dit verliesaversie.

2. Egocentrisme: alleen aan jezelf denken, een combinatie van zelfoverschatting en bevooroordeelde zelftoewijzing

Deze eigenschap is eigenlijk een combinatie van zelfoverschatting: iemand denkt altijd het goede te doen en bevooroordeelde zelftoewijzing: de fout ligt altijd bij de ander en niet bij jezelf (Hoffman en Henn, 2008) (Kahn, 2006).

3. Positieve illusies: hangt samen met cognitieve dissonantie en conservatisme

Deze denkfout hangt samen met egocentrisme. Positieve illusies betekent dat mensen hunzelf, hun toekomst en de wereld in een betere conditie zien dan het is of dan het zal zijn (Hoffman en Henn, 2008). Deze denkfout hangt samen met cognitieve dissonantie en conservatisme. Cognitieve dissonantie betekent dat mensen steeds meer informatie ontvangen die tegenstrijdig zijn aan hun mening of overtuiging, maar daar geen gehoor aan geven. Conservatisme betekent dat de mens zijn overtuigingen langzaam aanpast aan nieuwe informatie.

4. De mythische vaste taart: representativiteitheuristiek

De mythische vaste taart heeft te maken met een 'idee-fixe' dat er altijd een verlies-win situatie is en dat er geen win-win situatie kan zijn. Bazerman (1983) vertaalde deze assumptie als de 'mythische vaste taart, omdat de partijen geloofden dat de hoeveelheid taart niet zou kunnen toenemen als men zou samenwerken aan een gezamenlijk belang. Op deze manier zien mensen economische competitie en bescherming van de natuur als wederzijds exclusief en tegengesteld.

5. Het kennisniveau van duurzaamheid en milieu: verergert de bovengenoemde denkfouten
Deze laatstgenoemde factor in het artikel van Hoffman en Henn (2008) verergert volgens de auteurs de eerste vier genoemde denkfouten. Omdat veel mensen nog niet goed geïnformeerd zijn over de effecten van de kleine temperatuurwijzigingen op aarde, onderschatten zij deze effecten. Omdat mensen niet weten wat de consequenties zijn van dit soort wijzigingen, is er niet echt een 'sense of urgency' of motivatie om de milieuproblematiek met betrekking tot de CO₂-uitstoot aan te pakken.

In een onderzoek van Chandra en Kumar (2012) naar factoren die van invloed zijn bij investerings- of beleggingsbeslissingen in India is gekeken naar welke heuristieken en vooroordelen daarbij een rol spelen en of ze een rol spelen. Zij hebben ook de literatuur onderzocht op de vooroordelen en heuristieken (vuistregels) en kwamen op de volgende gedragsfactoren die van invloed zijn op investeringsbeslissingen:

1. Representativiteit
2. Zelfoverschatting
3. Verankering
4. Gokkersfout (lijkt op rampbijziendheid, het niet goed inschatten van kansen)
5. Beschikbaarheidsbias
6. Verliesaversie
7. Spijtaversie
8. Mentaal Boekhouden

Hiervan komen 1 (representativiteit), 2 (zelfoverschatting), 4 (gokkersfout) en 6 (verliesaversie) ook voor bij het artikel van Hoffman en Henn (2008) die in samenhang worden gezien met duurzaamheidsbeslissingen. In dit onderzoek worden de denkfouten niet toekomstgericht kunnen handelen/verliesaversie, egocentrisme, positieve illusies en de representativiteitsheuristiek alsmede het kennisniveau van duurzaamheid en milieu meegenomen om te onderzoeken in hoeverre deze factoren ook bij duurzaamheidsbeslissingen bij commercieel vastgoed een rol spelen.

Op basis van de vele onderzoeken waaruit naar voren kwam dat verduurzaming rendement oplevert, zou verwacht worden dat er al veel meer geïnvesteerd zou zijn in verduurzaming. Wellicht dat de psychologische denkfouten hierin een rol spelen.

2.2.4 Factor: sociale en persoonlijke eigenschappen

Op basis van alle gevonden factoren in de literatuur, is een driedeling gemaakt zoals eerder aangegeven is in paragraaf 2.2. De eerste factor die van invloed is bij een duurzaamheidsbeslissing is rendement, de tweede factor die van invloed is bij duurzaamheidsbeslissingen zijn de psychologische denkfouten. De derde factor die van invloed is bij een verduurzamingsbeslissing, heeft te maken met sociale en persoonlijke eigenschappen.

Met sociale eigenschappen wordt bijvoorbeeld bedoeld welke politieke voorkeur iemand heeft, of men nadenkt over duurzaamheid en of men milieubewust is. Persoonlijke eigenschappen zijn zaken zoals bijvoorbeeld geslacht, leeftijd, inkomen en/of opleiding (Obamuyi, 2013).

Op dit vlak zijn 5 onderzoeken gevonden in verschillende landen (China, Amerika, Nigeria). Geen enkel onderzoek is direct gerelateerd aan duurzaamheidsinvesteringen in commercieel vastgoed. Maar de onderzoeken zijn wel gedaan op het gebied van consumentenbeslissingen in groene producten en gewone investeringsbeslissingen onder beleggers. Omdat particuliere beleggers ook gewoon mensen zijn en het wel 'groene ofwel duurzame beslissingsfactoren' zijn, worden deze factoren ook meegenomen in het vervolgonderzoek.

Uit onderzoeken in Nigeria, China en de Verenigde Staten is gebleken dat sociaaleconomische kenmerken van de beleggers zoals leeftijd, geslacht, burgerlijke staat en educatieniveau als ook ideologische standpunten van invloed zijn als beslissingsfactor bij investeringen (Obamuyi, 2013) (Wang, Liu en Qi, 2014) (Kahn, 2007).

Volgens Akenji (2014) is het begrijpen van de milieuconsequenties bij consumenten ook een factor van belang. Dit wordt bevestigd door Lin en Huang (2012) die concludeerden dat bezorgdheid over het milieu (environmental concerns) een grote invloed heeft bij het kiezen van groene ofwel duurzame producten. In dit onderzoek zal daarom gekeken worden of het bewustzijn van de gevolgen voor het milieu ook van invloed is op een investeringsbeslissing met betrekking tot commercieel vastgoed.

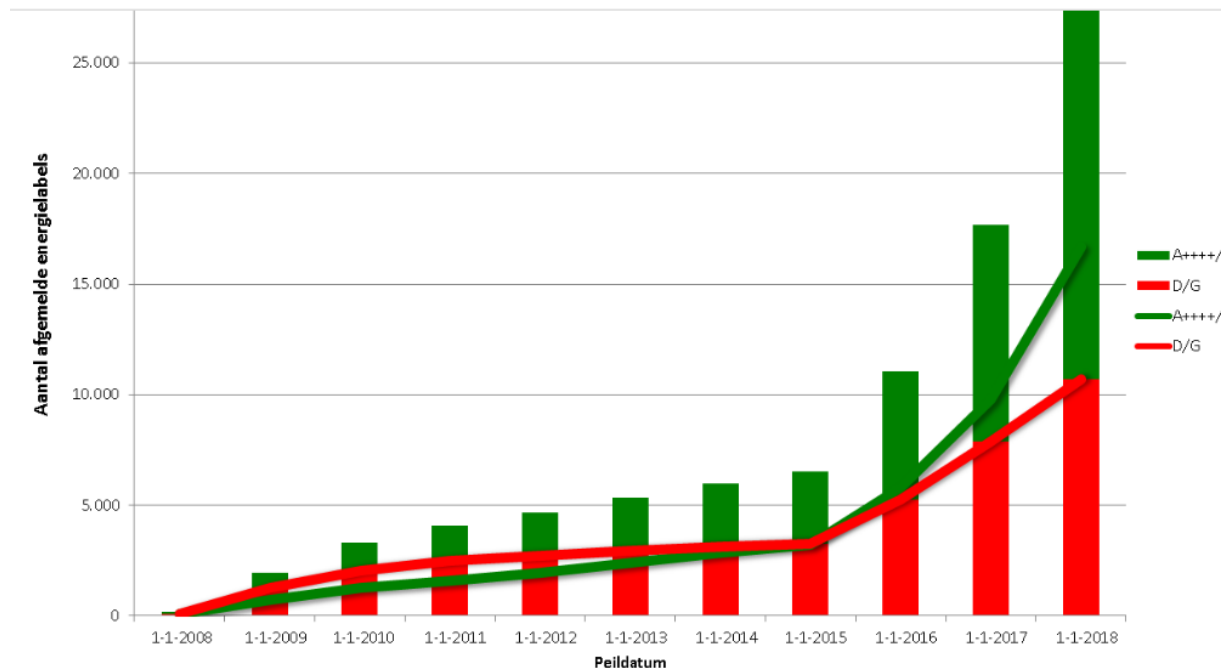
Al deze onderzoeken zijn vooral gedaan op het gebied van consumentenbeslissingen en de meeste vonden plaats buiten Nederland. Ze gaan allemaal over de persoonlijk en sociale factoren die van invloed zijn bij duurzaamheidskeuzes. In dit onderzoek wordt daarom gekeken in hoeverre deze persoonlijke en sociale factoren ook een rol spelen bij duurzaamheidsinvesteringen in commercieel vastgoed.

2.2.5 Factor: interventie door overheid en banken d.m.v. subsidie en regelgeving

Naast de factoren die zijn gevonden in de onderzoeken, is er één dwingende factor: regelgeving door de overheid. Hierover zijn geen onderzoeken gevonden, omdat deze regelgeving er nog niet is en bij kantoren nog maar zeer recent in de praktijk wordt toegepast. Dit is in feite de vierde groep. Hieronder wordt uitgelegd hoe regelgeving en subsidie invloed heeft op verduurzaming van vastgoed.

Bij de kantorenmarkt is inmiddels dwingende regelgeving van toepassing gemaakt door de Nederlandse overheid. Hierdoor zijn vele klanten van de bank 'overvallen' met deze regels en waren zij niet voorbereid. Vastgoedeigenaren worden dan plotseling geconfronteerd met investeringen, waarvan niet altijd zeker is welk rendement ze opleveren. Ook is het zo dat voor kantoren die niet courant zijn, het vaak niet loont om deze investeringen te doen. Als deze kantoren geen duurzaam energielabel hebben in 2020, daalt de waarde van deze kantoren naar de grondwaarde. Dit is voor de vastgoedeigenaren niet fijn, maar zeker ook niet voor de banken die een lening op deze waarde hebben verstrekt (www.rvo.nl)(www.nvb.nl)(www.nvm.nl).

Uit de literatuur blijkt dat bij kantoren verduurzaming over het algemeen rendement oplevert, zo was al te lezen aan het begin van hoofdstuk 2. Of de regelgeving en/of subsidie ook daadwerkelijk zorgt voor sturing, is nog niet bekend op kantoreng gebied. Wel heeft de Rijksdienst voor Ondernemend Nederland laten zien dat de energielabels bij kantoren op een positieve manier aan het veranderen zijn door middel van figuur vier:



Figuur 4: Aantal afgemelde energielabels. Bron: RVO, 12 maart 2018

Uit andere branches, zoals bij de hybride auto's in Nederland, blijkt dat subsidie goed werkt als sturingsmechanisme (International Energy Agency, 2017). Dit geldt bijvoorbeeld ook bij subsidies van zonnepanelen. Deze subsidiepotten zijn vaak snel leeg (Algemeen Dagblad, 2013). Vanuit de bank is het echter niet wenselijk om te subsidiëren, vanwege het feit dat een bank een commerciële instelling is die gericht is op winst maken. Groene leningen zijn er inmiddels wel op de markt, die speciaal bedoeld zijn voor duurzaamheidsinvesteringen voor particuliere woningen (www.nationaalbespaarfonds.nl). Wel kunnen banken bij de woningen duurzame labels verplicht gaan stellen, vooruitlopend op de verwachting dat de overheid dit ook gaat doen. Of dit effect heeft zou verder onderzoek moeten aantonen. Daarom wordt de factor 'regelgeving' meegenomen in het vervolgonderzoek in deze scriptie. Ook kunnen banken duurzamere energielabels belonen met betere financieringsvoorwaarden. Dat valt onder de factor rendement (kosten) en financiering. Ook deze factor wordt meegenomen in het vervolgonderzoek.

Op de gewone hypotheekmarkt voor particuliere woningen worden al veel van dit soort financieringen aangeboden. Er wordt echter nog relatief beperkt gebruik van gemaakt. Het vermoeden is dat dit te maken heeft met de psychologische denkfouten en de sociale en persoonlijke eigenschappen.

In het vervolgonderzoek wordt meegenomen wat de invloed is van regelgeving door overheid en/of banken op het gebied van verplichte duurzame energielabels voor verhuurde woningen en welke invloed subsidie heeft op de investeringsbereidheid van de vastgoedeigenaren.

2.3 Conclusie factoren die van invloed zijn bij verduurzaming

Bij de zoektocht naar factoren die van invloed zijn bij verduurzamingsbeslissingen bij particuliere beleggers in woningen, is niet één onderzoek gevonden dat daarop nauw aansluit. Daarom is breder literatuuronderzoek gedaan naar factoren die investeringen beïnvloeden en factoren die duurzaamheidsbeslissingen beïnvloeden.

Uit de zesentwintig onderzoeken die daarop betrekking hadden, had ongeveer de helft betrekking op de factor rendement. Rendement bestaat uit opbrengsten en kosten, die per saldo iets moeten opleveren. In de Amerikaanse literatuur is een onderzoek gevonden door het 'Department of Energy', onderdeel van de Amerikaanse overheid, waarin circa vijftig onderzoeken zijn samengevat op het gebied van rendement bij duurzame kantoorgebouwen (U.S. Department of Energy, december 2015). De conclusie uit dit onderzoek, maar ook in de andere onderzoeken die zijn gevonden op dit gebied, was dat duurzaamheid rendement oplevert.

Uit de literatuur blijkt echter dat duurzame gebouwen nog achterblijven, zowel op kantoorgebied als op woninggebied. Wat daarbij een rol kan spelen zijn psychologische denkfouten. Hierover is veel geschreven in de economische literatuur en dit wordt ook wel behavioral finance genoemd. Er zijn twee onderzoeken gevonden waarbij de psychologische denkfouten in verband worden gebracht met duurzaamheidsinvesteringen in vastgoed. De denkfouten die in beide onderzoeken zijn teruggevonden, worden meegenomen in het vervolgonderzoek.

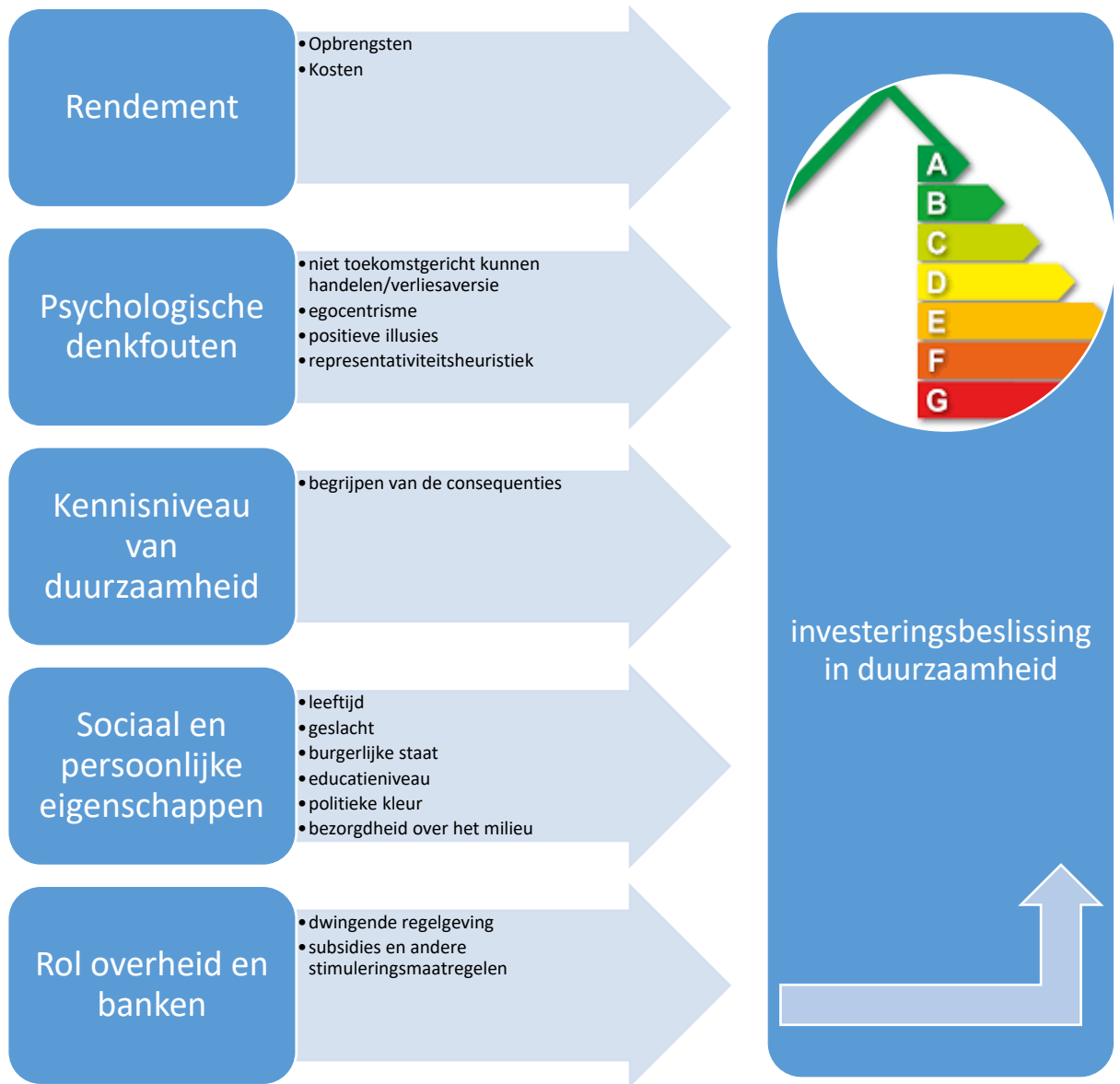
Uit de literatuur zijn met name bij consumentenbeslissingen in duurzaamheid persoonlijke en sociale eigenschappen gevonden die als factor meespelen. Ook deze factoren worden meegenomen in het onderzoek, omdat particuliere beleggers gewoon mensen zijn die gevormd worden door deze eigenschappen.

De laatste factor is de rol van overheid en banken. Dwingende regelgeving door overheid en banken zullen naar verwachting een belangrijke rol spelen. Subsidiemaatregelen laten vanuit andere branches zien dat zij een positieve en sturende invloed hebben.

Op basis van bovenstaande is het vermoeden dat onderstaande factoren van invloed zijn bij verduurzaming:

1. Rendement (opbrengsten, kosten en onderdeel daarvan de financiering)
2. Psychologische denkfout: niet toekomstgericht kunnen handelen/verliesaversie
3. Psychologische denkfout: egocentrisme
4. Psychologische denkfout: positieve illusies
5. Psychologische denkfout: representativiteitsheuristiek
6. Kennisniveau van duurzaamheid (begrijpen van de consequenties)
7. Sociaal en persoonlijke eigenschappen (leeftijd, geslacht, burgerlijke staat, educatieniveau, politiek kleur, bezorgdheid over het milieu)
8. Dwingende regelgeving

In het vervolgonderzoek wordt geverifieerd of deze factoren inderdaad van invloed zijn bij de verduurzamingsbeslissing. Hieronder is dit conceptueel samengevat in een model. Samen met wat bekend is over de initiatieven van banken om deze beslissing te beïnvloeden, vormt dit een antwoord op de vraag hoe de klanten van banken gemotiveerd kunnen worden een duurzaam energielabel te realiseren.



Figuur 5: Conceptueel model

3 Wat doen de banken nu om hun klanten te stimuleren om te investeren in een duurzaam energielabel?

3.1 Inleiding: Vastgoedmarkt Nederland op financieringsgebied

In Nederland is er sprake van een oligopolie markt wat betreft vastgoedfinancieringen. Er zijn slechts enkele grootbanken die een relatief groot marktaandeel hebben (Enk, 2017). Op de Nederlandse markt is er maar één bank die de afgelopen jaren gegroeid is: ABN Amro. ABN Amro financiert nu ongeveer € 8 miljard. De grote drie (ING, ABN Amro en Rabobank) zijn samen goed voor € 30 miljard aan vastgoedleningen.

De grote drie maken er geen geheim van dat zij alleen klanten willen die hun portefeuille vergroenen. Dit doen zij door duurzaamheidsmaatregelen te nemen op het gebied van vastgoed en de financiering daarvan en dan met name met betrekking tot de energielabels.

Naast duurzaamheidsbeleid op het gebied van vastgoed, hebben banken vaak een veel breder beleid met betrekking tot duurzaamheid. Dit gaat van het niet investeren in bedrijven die een slechte invloed hebben op milieu en maatschappij tot het verstrekken van leningen voor woningen om deze minder energie te laten verbruiken.

Volgens Klaas Knot van De Nederlandsche Bank is de Nederlandse financiële sector leidend op het gebied van duurzaamheid en CO₂-uitstoot vergeleken met andere landen (Blom et al, 2019).

In de komende drie paragrafen wordt het beleid en de beleidsmaatregelen weergegeven van de drie grootbanken. Deze informatie is gevonden op de websites van de banken.

3.2 Rabobank

Rabobank is marktleider in Nederland op het gebied van vastgoedfinancieringen. De Rabobank geeft haar vastgoedklanten inzicht in de energielabels van hun vastgoedportefeuille. Vervolgens biedt zij oplossingen aan door samen met partners vast te stellen wat precies de benodigde duurzaamheidsmaatregelen zijn en in welk tempo de klant die het beste kan toepassen. De Rabobank belooft verduurzamingsmaatregelen door deze tot 100% te financieren en panden met een beter energielabel meer prijsvoordeel te geven. Zo helpt zij om de waarde van de vastgoedportefeuille van klanten te behouden, ook op de lange termijn. Haar ambitie is om de volledige commercieel vastgoedportefeuille in tien jaar tijd te vergroenen (Rabobank, Vastgoedbericht 2018).

Opvallend is dat er in het algemene duurzaamheidsbeleid stuk niets staat over vastgoed en de gebouwde omgeving (Rabobank, 2018). Daarbij stond op de website een jaar geleden dat klanten zelf moeten zorgen voor een energielabel, terwijl er in 2019 staat dat Rabobank dat faciliteert.

Maatregelen:

1. Vergroening van de portefeuille
2. Volledige financiering tot 100%
3. Korting bij betere energielabels
4. Samenwerking met Greenhome; een initiatief om duurzame verbeteringen aan woningen te realiseren. De bank brengt aanbieders uit haar netwerk samen met woningbezitters.

GreenHome is een platform waarop je tips krijgt om je huis duurzaam te verbouwen. Met de HuisScan zie je op welke punten je energie kunt besparen. Vervolgens kunnen vakspecialisten vergeleken worden die de woning kunnen verduurzamen via het platform. Ook is het mogelijk direct offertes op te vragen.

Uit bovenstaande valt op te maken dat van de beslissingsfactoren die in hoofdstuk 2 naar voren zijn gekomen bij Rabobank worden gebruikt:

1. Regelgeving (vergroening van de portefeuille, hoewel niet concreet benoemd)
2. Kennis van duurzaamheid (aangeleverd via GreenHome)
3. Rendement door 100% financiering en korting bij betere labels

Opvallend is dat de informatie met betrekking tot vastgoedbeleid niet echt goed te vinden is. Het staat niet in het duurzaamheidsbeleid, alleen in een vastgoedbericht van de Rabobank. En daarbij wordt wel gezegd dat Rabobank wil vergroenen, maar niet precies wat dit betekent.

3.3 ABN Amro Bank

ABN Amro heeft een missie 2030 voor verduurzaming, waarvan vastgoed onderdeel is. ABN Amro legt uit dat de opwarming van de aarde komt door de CO₂-uitstoot, waarbij in het klimaatakkoord van Parijs is afgesproken dat dit voor 2030 teruggedrongen moet worden (ABN Amro, 2019).

In Nederland zijn gebouwen (kantoren, winkels, woningen, bedrijfsgebouwen) voor 35%-40% verantwoordelijk voor de CO₂-uitstoot. ABN Amro financiert 10% van het totale aantal vierkante meters in Nederland.

Haar missie: in 2030 scoren alle woningen en kantoren die zij helpen financieren gemiddeld een energielabel A. Daarnaast is het streven om in 2023 al het vastgoed dat ABN Amro zelf gebruikt, een energielabel A scoort. Dit geldt dan niet alleen voor de panden in eigendom, maar ook voor de gehuurde panden. Zij doen dit door de panden te verduurzamen op natuurlijke vervangingsmomenten. Volgens de bank waren er acht van deze momenten in 2017 (ABN Amro, 2019).

ABN Amro geeft korting op hypotheeklen waar het geld wordt gebruikt om te verduurzamen. Zij geven korting op nieuwbouwwoningen met een EPC-norm van maximaal 0,4.

Op de website bij ABN Amro (2019) staat een videoboodschap met haar missie, waarbij ze de komende jaren het volgende wil doen als uiting daarvan:

- Landmarks: realisatie van 30 projecten
- Transformatie: 300.000 m² leegstaand vastgoed
- Energie-efficiëntie: 30% van de objecten in onze portefeuille heeft een A-label

ABN Amro heeft een duurzaamheidsbeleid voor commercieel vastgoed (ABN Amro, 2019). Zij maakt daarin onderscheid in vier vastgoed categorieën, waar woningen er één van is. Daarbij maakt ze binnen de vastgoedcategorieën ook onderscheid in gebouwen die nieuw zijn of ontwikkeld worden en bestaande gebouwen. Zij past daarbij minimum vereisten en benchmark criteria toe op de klanten die zij financiert. Daarbij wordt aangegeven dat ze de klanten die nog niet aan de vereisten voldoen wel wil bedienen, mits deze klanten bereid en in staat zijn om binnen een bepaalde tijdslimiet wel te gaan voldoen aan de minimumeisen.

Met betrekking tot bestaande woningen zijn de vereisten als volgt:

1. Energieconsumptie: Gemiddeld energielabel "C" gerekend over de totale bruto vloeroppervlakte van de vastgoedportefeuille in vierkante meters en een strategie voor het verminderen van de "D", "E", "F" en "G" labels.
2. Impact: Het meten en 'managen' van energieconsumptie(kWh/m²) en waterconsumptie (m³/m²).

Van de factoren die gevonden zijn in hoofdstuk 2 komen terug bij ABN Amro:

1. Rendement, want zij geeft korting op hypotheek.
2. Kennis van duurzaamheid middels informatie op de site.
3. Regelgeving, want zij stelt eisen met betrekking tot de energielabels en het meten en managen van de energie- en waterconsumptie.

3.4 ING Bank

ING heeft haar vastgoedklanten in december 2016 een brief gestuurd. Ze dienen in 2017 een verduurzamingsplan bij ING aan te leveren voor hun kantoor- en bedrijfspanden. Doen ze dat niet dan zal ING Real Estate Finance (ING REF) vanaf 2018 geen verlenging van de bestaande financieringen verstrekken (ING, 2019).

ING heeft een duurzaam vijf stappenplan ontwikkeld (ING, 2019). Hierin kun je analyseren hoe je kunt besparen, hoeveel dit oplevert. ING faciliteert de investeringen onder voorwaarden via ING Groenbank en geeft subsidie advies via een zakelijke partner. Als het pand een hoger (naar A, B of C) energielabel verdient, betaalt ING het certificaat als blijk van waardering. Er is inmiddels ook een app ontwikkeld, die onderdeel is van het vijf stappenplan. In de app zijn besparingsmogelijkheden te vinden, te nemen maatregelen en verwacht rendement van de verduurzaming. Tevens wordt er inzicht verkregen in de labelsprong behorend bij eventuele maatregelen. Daarbij is het ook een platform dat de klant in contact kan brengen met partijen die kunnen helpen bij de verduurzamingsmaatregelen. Daarbij is er ook een energierobot ontwikkeld die onderdeel is van de app en die vastgoedeigenaren inzicht kan geven in het energieverbruik van de woningen. Volgens ING is een besparing mogelijk van 10-15%.

Ze bieden 5% hogere bevoorschotting op "groene panden" (A-C-label), 100 procent financiering van de verduurzaming en 0,5 procent rentekorting op verduurzaming. Dit zegt Peter Göbel, algemeen directeur ING Real Estate Finance Nederland in een interview op de website van ING.

ING Real Estate Finance is in 2017 met een aantal klanten op werkexpeditie naar Spitsbergen geweest waar de opwarming van de aarde zichtbaar is. Deze klanten vormen een soort kopgroep in de verduurzaming van vastgoed in Nederland. Zij moeten zorgen voor inspiratie en versnelling van verduurzaming in Nederland.

Op de website staat tevens dat vanaf 1 januari 2018 klanten gevraagd worden, bij een nieuwe aanvraag of herfinanciering, een verduurzamingsplan in te dienen voor het te financieren vastgoed meteen label lager dan C.

Overigens wordt in het duurzaamheidsbeleid van ING ook niets gezegd over de gebouwde omgeving, net als bij Rabobank (ING Environmental and social risk framework, 2019).

Van de factoren die gevonden zijn in hoofdstuk 2 komen terug bij ING:

1. Rendement, want zij geeft korting op de rente en hogere financiering bij duurzaamheidsmaatregelen.
2. Kennis van duurzaamheid middels informatie op de site en een handig app en stappenplan.
3. Regelgeving, want zij stelt eisen met betrekking tot de energielabels voor financiering.

3.5 Vergelijking ABN Amro, ING en Rabobank

Banken zijn actief bezig met het stimuleren van klanten om te investeren in een duurzaam energielabel. Er zijn veel overeenkomsten met betrekking tot duurzaamheidsbeleid en maatregelen op het gebied van vastgoed bij de drie grootbanken. Zo geven ze alle drie rentekorting bij goede energielabels, is er veel informatie en hulpmiddelen te vinden op de websites van de banken. Ook hanteren ze alle drie regels met betrekking tot de labels en de verbeterplannen.

Wat opvalt is dat alleen ABN Amro een specifiek vastgoedbeleid in haar duurzaamheidsbeleid heeft opgenomen. De andere twee banken hebben wel een algemeen duurzaamheidsbeleidsdocument, maar daarin wordt niets gezegd over vastgoed en/of de gebouwde omgeving. ABN Amro en ING zijn zeer concreet in hun uitingen over welke energielabels ze niet meer willen financieren en wat eventueel de voorwaarden zijn als een klant een slecht energielabel heeft. Rabobank geeft alleen aan dat ze haar commercieel vastgoedportefeuille in tien jaar wil verduurzamen, maar noemt niet exact wat dit betekent voor de klant en haar energielabels.

De factoren die in hoofdstuk 2 genoemd zijn, en ook daadwerkelijk terug te vinden zijn in de maatregelen van de grootbanken zijn:

1. Kennis van duurzaamheid: er is veel informatie te vinden als ook hulpmiddelen.
2. Rendement: korting op rente en financiering van de investeringen.
3. Regelgeving: verplichte minimum labels en/of plannen hoe daar te komen binnen een bepaald tijdsbestek.

Overigens is de informatie niet altijd gemakkelijk te vinden, veelal versnipperd over meerdere delen van de websites. Dit maakt dat de informatie niet toegankelijk is. De vraag is ook of deze informatie klanten bereikt die nog helemaal niet bezig zijn met duurzaamheid. Vanuit openbare bronnen is niet te achterhalen hoe de banken hier mee omgaan.

4 Onderzoeksmethode en uitkomsten praktijkonderzoek

4.1 Inleiding

In dit hoofdstuk wordt verslag gedaan van het soort onderzoek, waarom daar voor gekozen is en op welke manier de data zijn verzameld en zijn geanalyseerd. In paragraaf 4.2 wordt de relatie tussen het theoretisch kader, het doel van het onderzoek en het praktijkonderzoek weergegeven. In paragraaf 4.3 wordt de keuze voor het soort onderzoek en de rationale daarachter beschreven. Vervolgens wordt in paragraaf 4.4 de opzet van het onderzoek in detail beschreven. In de vijfde paragraaf worden de interviewstructuur en vragen aangegeven. Vervolgens wordt in paragraaf 4.6 per vraag weergegeven wat de antwoorden van de respondenten waren en afsluitend een overzicht van de resultaten.

4.2 Doel onderzoek en de relatie met het theoretisch kader

Uit het literatuuronderzoek zijn een vijftal factoren gedestilleerd die van invloed zijn op een investeringsbeslissing in duurzaamheid. Deze factoren kwamen niet specifiek uit de commercieel vastgoedsector, maar uit diverse sectoren, zoals de landbouw in China, consumentenproducten uit Amerika, en de auto-industrie in Europa. In het praktijkonderzoek is nagegaan of de gevonden factoren ook van invloed zijn bij duurzaamheidsbeslissingen in commercieel vastgoedwoningen in de Randstad bij klanten van Rabobank. Vervolgens zal in het volgende hoofdstuk beoordeeld worden of met de gevonden factoren in het onderzoek, de banken de juiste maatregelen hebben genomen om de klanten op een positieve manier te beïnvloeden bij het verduurzamen van hun portefeuille.

4.3 Soort onderzoek en verantwoording daarvan

Er is gekozen voor een kwalitatief onderzoek, omdat het om een explorerend, verkennend onderzoek gaat. Verkennend onderzoek kan het beste gedaan worden middels interviews. Met name als het gaat om gevoelens, kennis, houdingen of meningen bij de centrale onderzoeksvraag. Er is op dit moment nog weinig bekend over motieven van particuliere vastgoedbeleggers om wel of niet te investeren in duurzaamheid. Met het achterhalen van deze motieven of factoren die daarop van invloed zijn, is het mogelijk om te toetsen of banken hier op de juiste manier mee omgaan of dat zij met de kennis van deze factoren beter de klanten kunnen faciliteren om te investeren in duurzaamheid.

4.4 Opzet van het onderzoek en relevante gegevens

De interviews hadden tot doel na te gaan of de factoren die zijn gevonden in de theorie, herkend worden door de geïnterviewden en op wat voor manier deze factoren van invloed zijn bij duurzaamheidsbeslissingen in commercieel vastgoedwoningen. In de interviews is onderzocht of de onderzochte respondenten deze factoren herkennen en op wat voor manier ze van invloed zijn bij investeringsbeslissingen. In het onderzoek is gekozen voor interviews.

Het doel vooraf was om tien mensen te interviewen. Er zijn tien klanten van Rabobank Amsterdam gevraagd voor een interview. Uiteindelijk hebben er zeven interviews plaatsgevonden. Er was één persoon die niet geïnterviewd wilde worden vanwege privacy en het niet op de voorgrond willen treden. Een ander persoon gaf aan wel geïnterviewd wilde worden, maar reageerde niet op het verzoek om tot een concrete afspraak te komen. En de derde persoon waarvan het interview uiteindelijk niet is doorgegaan, was ziek op de dag van het interview en het lukte niet meer om deze afspraak te verzetten.

De klanten zijn allen telefonisch benaderd. Van de tien benaderde personen, waren er acht persoonlijk bekend bij de onderzoeker vanuit haar werkomgeving. Van twee personen waar geen

persoonlijke band mee was, is het contact tot stand gekomen via tussenkomst van een collega. Deze twee personen zijn eerst gemaild door de collega, waarna telefonisch contact is gezocht door de onderzoeker om de afspraak voor het interview in te plannen. De interviews hebben plaatsgevonden tussen 18 december 2018 en 30 januari 2019 op diverse locaties in Amsterdam. De tijdsduur van de interviews varieerden van 34 minuten tot 1 uur en 11 minuten. De interviews zijn allen opgenomen via een iPhone. Deze bestanden zijn uitgewerkt in Word door het afspelen van de audiobestanden, deze af te luisteren en samengevat op te schrijven. De uitgewerkte interviews zijn terug te vinden in bijlage C. De uitgewerkte interviews zijn geanonimiseerd, omdat anders de privacy van de respondenten in gevaar zou komen en de respondenten dit graag wilden. Op de bijlagen staan wel enkele kenmerken van de respondenten, zoals leeftijd, geslacht, burgerlijke staat, genoten onderwijs (dit was vraag 4 in het interview) en kenmerken van de vastgoedportefeuille die de respondenten bezitten. De kenmerken van de vastgoedportefeuilles zijn opgehaald uit het elektronisch klant dossier van Rabobank. In tabel 3 is een overzicht gemaakt van de kenmerken van de respondenten.

	man/vrouw	leeftijd	locatie	marktwaarde	huurwaarde	burgerlijke staat	onderwijs	politieke voorkeur
Respondent 1	man	58	Amsterdam	€ 62 mio	€ 3,75 mio	getrouwd	mbo	CDA
Respondent 2	man	58	Amsterdam	€ 6 mio	€ 0,38 mio	getrouwd	wo	VVD
Respondent 3	man	54	Amsterdam	€ 20 mio	€ 1,38 mio	getrouwd	hbo	VVD
Respondent 4	man	48	Amsterdam e.o.	€ 15 mio	€ 1,27 mio	getrouwd	wo	rechts midden
Respondent 5	man	29	Amsterdam, Rotterdam	€ 2,8 mio	€ 0,12 mio	alleenstaand	wo	rechts liberaal
Respondent 6	man	59	Amsterdam	€ 14 mio	€ 0,52 mio	getrouwd	wo	VVD
Respondent 7	man	38	Amsterdam, Rotterdam, Den Haag	€ 4 mio	€ 0,29 mio	getrouwd	hbo	VVD

Tabel 3: Overzicht kenmerken respondenten

Omdat zeven interviews wat weinig leek, is overwogen nog een aantal interviews in te plannen. De antwoorden op de gestelde vragen gaven echter al een redelijk compleet beeld, omdat een aantal respondenten dezelfde soort antwoorden gaven. Nog meer interviews zou het beeld niet compleet veranderen.

Na zeven interviews leek het of de antwoorden geen wezenlijk nieuwe factoren aan het licht zouden brengen. Daarnaast zijn zeven interviews nooit representatief en het is tenslotte een verkennend onderzoek. Daarom is volstaan met zeven interviews als eerste verkenning op dit gebied.

Het interview vond semigestructureerd plaats. Er was een vaste lijst met vragen die aansloot bij de gevonden factoren uit hoofdstuk 2 die bij elk interview telkens gebruikt werd. Daarbij werd er soms wel doorgevraagd of ontstond er een gesprek. Ook gaf de respondent soms al antwoord op een vraag die pas later aan bod zou komen. Om de structuur te handhaven en eenduidig te houden, werd de vraag dan toch (opnieuw) gesteld en beantwoord, waarbij er dan soms toch nog extra informatie naar voren kwam vanuit de respondent.

Het onderzoeken van de denkfouten als factor was een lastige. Daarbij is de denkfout benoemd (bijvoorbeeld niet toekomstgericht kunnen denken) en daar is een vraag bij verzonnen die gerelateerd is aan de denkfout, maar dan specifiek op duurzaamheid en vastgoedgebied. Onzeker is of dit nu goed weergeeft of de respondent inderdaad zo'n denkfout maakt. Het lijkt erop dat dit wellicht wel een eenvoudige methode is om deze denkfouten te onderzoeken. Getracht is om dan soms toch even door te vragen, zodat iets meer comfort ontstond bij de beantwoording van deze vragen.

4.5 Presentatie van de gestelde vragen bij het interview

De interviews zijn volgens een vast format gehouden. Er was een vaste set met vragen met een vaste volgorde. De vragen die gesteld zijn staan hieronder.

1. Hoe zit een beslissingsproces over investeringen in woningen/vastgoed er bij jou uit?
2. Denk je weleens na over het verduurzamen van het vastgoed dat je bezit? Waarom wel of waarom niet?
3. Welke factoren zijn bij jou van invloed op het wel of niet willen verduurzamen?
4. Sociale en persoonlijke eigenschappen:
 - a. Leeftijd
 - b. Geslacht
 - c. Burgerlijke staat
 - d. Hoogst genoten onderwijs
 - e. Politieke voorkeur
5. Denk je dat bovengenoemde eigenschappen een rol spelen bij verduurzaming? Hoe zou dat komen denk je?
6. In hoeverre speelt kennisniveau van duurzaamheid een rol bij duurzaamheidsbeslissingen in woningen/vastgoed? Op wat voor manier?
7. In hoeverre speelt rendement (opbrengsten minus kosten) een rol bij duurzaamheidsbeslissingen in woningen/vastgoed? Op wat voor manier?
8. In hoeverre speelt de overheid een rol bij duurzaamheidsbeslissingen in woningen/vastgoed? Op wat voor manier?
9. In hoeverre speelt de bank een rol bij duurzaamheidsbeslissingen in woningen/vastgoed? Op wat voor manier?
10. In hoeverre speelt de terugverdientijd van een investering een rol?
11. In hoeverre heeft het welzijn van de mensen in je omgeving invloed op je beslissing?
12. Hoe denk jij over de gevolgen van de CO₂-uitstoot en de negatieve invloed die het zou hebben op onze leefomgeving?
13. In hoeverre kunnen rendement en natuur/verduurzaming samengaan?
14. Welke factor is voor jou het belangrijkste? Waarom?
15. Wat zijn je behoeften en hoe kan de bank hierin een rol spelen?

Bij vraag 14 (Welke factor is voor jou het belangrijkste? Waarom?) is het conceptueel model dat aan het einde van hoofdstuk 2 staat met alle factoren daarin, op papier gepresenteerd. Gevraagd is naar de belangrijkste factor, waarbij respondenten soms ook een tweede factor aangaven die ook belangrijk was.

4.6 Resultaten praktijkonderzoek

In deze paragraaf zullen de antwoorden van de respondenten samengevat worden weergegeven in chronologische volgorde per vraag. Zoals eerder aangegeven, zijn deze gegevens verzameld middels semigestructureerd interviews. De interviews zijn gehouden met zeven klanten van de Rabobank. De klanten zijn allen particuliere vastgoedbeleggers in woningen, voornamelijk in Amsterdam. De particuliere vastgoedbeleggers verschillen in grootte van portefeuille uiteenlopend van ongeveer € 3 miljoen marktwaarde tot circa € 62 miljoen marktwaarde. De zeven interviews zijn uitgewerkt en terug te vinden in bijlage D.

De vragen zijn gestructureerd aan de hand van de gevonden factoren die gevonden zijn in de theorie zoals genoemd aan het eind van hoofdstuk 2. De vragen zijn bedoeld om te achterhalen of de gevonden factoren in de theorie ook van toepassing zijn in de praktijk van de particuliere vastgoedbelegger. Met als doel om de hoofdvraag te beantwoorden:

Hoe kunnen banken bestaande klanten met een commercieel vastgoedportefeuille in verhuurde woningen motiveren om een duurzaam energielabel te realiseren?

Immers als je weet welke factoren een rol spelen bij verduurzamingsbeslissingen bij klanten, kun je gericht maatregelen nemen als bank door rekening te houden met deze factoren.

1. Hoe zit een beslissingsproces over investeringen in woningen/vastgoed er bij jou uit?

Bij deze vraag is bewust gekozen voor een heel algemene insteek, dus er is niet precies gezegd om wat voor investeringen het gaat. Vanuit de antwoorden van de 7 respondenten, bleek dat ze investeringen zien in 2 categorieën:

- a) Investeren in nieuw aan te kopen vastgoed, dus het uitbreiden van de beleggingsportefeuille
- b) Investeren in het vastgoed dat al in bezit is, dus onderhoud en verbetering.

Respondent 4 gaf aan dat het rendement op een eenvoudige wijze wordt meegenomen in de beslissing: *‘Het wordt wel doorgerekend, maar alleen op een bierviltje’*. Respondent 4 wijdde uit over de criteria die meegenomen worden: *‘Het heeft te maken met toekomstig rendement en huidig rendement en waardeontwikkeling’*. Dus dat zijn opbrengsten zoals huur, maar ook verkoopopbrengsten. Ook Respondent 3 noemde rendement als belangrijk criterium voor het wel of niet investeren, hij noemde ook nog andere aspecten die meegenomen worden in de beslissing: *‘We analyseren op hoofdlijnen: 1. Rendement, 2. Ligging en 3. kwaliteit van het vastgoed’*. De ligging van het vastgoed kwam ook als speerpunt naar voren bij respondent 6.

Respondent 1 en 3 gaven aan dat het verbeteren van de portefeuille plaatsvindt op een ‘natuurlijk moment’. Daarmee werd bedoeld dat als de woning leegkomt, de woning gerenoveerd kan worden. Vier respondenten gaven daarbij aan dat er dan niet gekeken wordt naar de totale kosten. Het is dan meer een kwestie van alles aanpakken, zodat de woning zo goed mogelijk verkocht kan worden of dat de huur over de huurgrens heen getild kan worden, zodat de huur substantieel stijgt.

Bij de aankoop van de woning wordt met name naar het rendement gekeken door respondenten 2, 4, 5, 6 en 7. Bij de verbetering van de woning bij het leegkomen daarvan, wordt het rendement niet doorgerekend, gaven respondenten 1, 4 en 7 aan.

Bij het merendeel van de respondenten is rendement een belangrijke factor bij de investeringsbeslissing om de vastgoedportefeuille uit te breiden. Indien een woning leegkomt en er dan geïnvesteerd wordt, speelt rendement een veel kleinere rol. Het belangrijkste is dan om de woning in zijn totaliteit aan te pakken, te verbouwen en te isoleren. Of de kosten die gemaakt worden weer terugverdiend worden met een hogere huur of een hogere waarde van de woning, wordt niet uitgerekend.

2. Denk je weleens na over het verduurzamen van het vastgoed dat je bezit? Waarom wel of waarom niet?

Vijf van de zeven respondenten gaven aan weleens bezig te zijn met verduurzaming. Bij de twee respondenten die aangaven dat ze niet bezig zijn met duurzaamheid, gaf respondent 5 aan dat het geen rol speelt bij de aankoopbeslissing, maar dat als ze de woning eenmaal in bezit hebben, ze wel

iets doen aan het verbeteren van het energielabel. Respondent 2 gaf aan dat investeren in duurzaamheid bij sociale huurwoningen niet loont.

Respondent 6 vertelde dat hij in bepaalde mate bezig is met verduurzaming. Hij vertelde daarover: *'De vraag is: Wat is verduurzamen? Als ik verbouw en er komt dubbel glas in en inductie koken, dan is dat verduurzaming. Maar grote dingen als het dak isoleren of een warmtepomp, dat doe ik niet.'*

Respondent 7 zag verduurzaming als een mogelijkheid om de woning in de vrije sector te krijgen waarmee hij de huur zelf kan bepalen:

'Als je het hebt over het in de vrije sector krijgen, moet je voldoen aan de puntentelling. Een goed energielabel helpt daarbij.'

Ook respondent 4 denkt weleens na over verduurzaming, maar gaf aan moeite te hebben met het in praktijk brengen ervan. Hij deelde verschillende problemen:

'Ja dat doe ik weleens, maar regelgeving is moeilijk. En wie of wat moet het betalen? Het is nog allemaal niet een Afc'tje om het te doen.'

Uit de interviews is gebleken dat de meeste respondenten weleens nadenken over verduurzaming van het vastgoed. Er zijn echter verschillende redenen om over duurzaamheid na te denken. De een doet dat om een woning daarmee naar de vrije sector te kunnen brengen, waardoor een hogere huur gevraagd kan worden. De ander doet dat vanuit een maatschappelijke verplichting. Sommige vinden het nemen van duurzame maatregelen niet makkelijk, omdat de regelgeving als gecompliceerd en niet eenduidig wordt ervaren.

3. Welke factoren zijn bij jou van invloed op het wel of niet willen verduurzamen?

Om meer inzicht te krijgen in welke factoren een rol spelen bij de beslissing om wel of niet te willen verduurzamen, is de respondenten gevraagd welke factoren bij hen een rol spelen. In het overzicht hierna staan de factoren die zij noemden.

- | |
|--|
| - Rendement (respondent 2,4) |
| - Is een woning leeg? (respondent 1, 6, 7) |
| - Welk label zit er nu op?(respondent 7) |
| - Technische mogelijkheden (respondent 6) |
| - Kosten/baten analyse (respondent 6) |
| - Kosten en of de huurder er comfort van mee krijgt (respondent 6) |
| - Kosten in verhouding tot meerwaarde woning (respondent 5) |
| - Of de kosten gesubsidieerd worden (respondent 4) |
| - Of het gemakkelijk geregeld kan worden(respondent 5) |

- | |
|---|
| - Geld (beschikbaar gesteld door de bank (respondent7)) |
|---|

Tabel 1: *Gevonden factoren respondenten*

Bij respondent 3 is vergeten deze vraag te stellen tijdens het interview.

Er zijn tien factoren genoemd die van invloed zijn op het willen verduurzamen. Rendement is een duidelijk begrip. Hieronder valt ook de kosten/baten analyse, en de kosten in verhouding tot de meerwaarde van de woning. Baten kunnen iets ruimer geïnterpreteerd worden en is naast een waardestijging van de woning, een eventuele huurstijging of het couranter worden van de woning. In de interviews werd meerdere malen het leegkomen van de woning als natuurlijk moment genoemd om te verduurzamen. Als een woning leeg is, heeft de huurder geen last van de verduurzamingsactiviteiten, zoals het plaatsen van dubbele ramen of het installeren van een ketel. Welk energielabel nu op de woning zit, zegt iets over de hoeveelheid maatregelen die genomen kunnen worden om te verduurzamen. Bij een goed label zijn er niet zo veel mogelijkheden. Bij een slecht label zijn er zeer veel mogelijkheden, maar zijn de kosten ook navenant. Dat speelt blijkbaar een rol bij de beslissing. Technische mogelijkheden zijn soms beperkt, vooral in de binnenstad van Amsterdam bij oude woningen. Daar is het soms alleen mogelijk om de ramen te vervangen en de ketel. Isolatie van bijvoorbeeld muren of vloeren is technisch niet mogelijk. En ook een warmtepomp is in de binnenstad niet te doen volgens respondent 6. Want zo'n warmtepomp zou ontzettend veel herrie maken. Respondent 5 had als overweging of het gemakkelijk geregeld kon worden. Deze respondent bezit studentenwoningen. Hij laat meestal alleen dubbelglas en een nieuwe ketel plaatsen. Dat heeft hij inmiddels meerdere keren gedaan en hij weet nu goed hoe dit moet. Dat is blijkbaar niet al te veel moeite en dat speelt mee in de overweging. Respondent 7 gaf aan dat de bank extra geld beschikbaar heeft gesteld om de woningen te verduurzamen. Dit was voor deze respondent een overweging om tot verduurzaming over te gaan.

Uiteindelijk zijn er acht factoren genoemd die van invloed zijn op de verduurzamingsbeslissing. Totaal waren het er tien, maar twee factoren, namelijk 'kosten/baten analyse' en 'kosten in verhouding tot meerwaarde woning' kunnen geschaard kunnen worden onder de noemer 'rendement'.

4. Sociale en persoonlijke eigenschappen:

Uit het theoretisch kader is gebleken dat sociaaleconomische kenmerken van de beleggers zoals leeftijd, geslacht, burgerlijke staat en educatieniveau als ook ideologische standpunten van invloed zijn als beslissingsfactor bij investeringen. Daarom zijn deze kenmerken onderzocht bij de respondenten door middel van het vragen naar onderstaande kenmerken.

- a) Leeftijd: variërend van 29 tot 58 jaar
- b) Geslacht: allen mannen
- c) Burgerlijke staat: zes mannen zijn gehuwd, één is alleenstaand
- d) Hoogst genoten onderwijs? Variërend van mbo (respondent 1), hbo (respondent 3 en 7) tot universitair onderwijs (respondenten 2, 4, 5 en 6)
- e) Politieke voorkeur: christen midden, sociaal conservatisme en liberaal, rechts georiënteerd, rechts van het midden, rechts-liberaal, rechts gematigd, beetje rechts. Dus zes keer rechts, één keer midden.

De zeven respondenten zijn allen man, de meeste hebben veel ervaring in het vastgoed en veel levenservaring, omdat ze in de vijftig zijn. De meeste hebben een gezin, zijn getrouwd. En bijna alle respondenten (op één na) zijn hoog opgeleid. Daarbij is het opmerkelijk om te constateren dat alle

respondenten een politieke voorkeur hebben die gematigd rechts is, behalve degene die niet hoog opgeleid is. Van oudsher heeft de rechtspolitieke stroming minder op met milieuzaken. Wellicht dat dit een verklarende factor is dat er in het bestaande vastgoed nog relatief weinig duurzaamheidsmaatregelen worden genomen.

De respondent met de mbo-opleiding had een bosbouw opleiding gedaan en lijkt daarmee wat meer betrokken te zijn bij de natuur en de effecten daarop met betrekking tot de CO2-uitstoot. Er was overigens nog één respondent die blijk gaf van extra interesse in de maatschappij en duurzaamheid, doordat zijn vrouw hem daarmee confronteerde middels documentaires op Netflix.

De respondenten hadden veel overeenkomende kenmerken, allen man, voornamelijk hoogopgeleid en rechtst georiënteerd in de politiek.

5. Denk je dat bovengenoemde eigenschappen een rol spelen bij verduurzaming? Hoe zou dat komen denk je?

De antwoorden varieerden van ja, nee tot geen idee. Waarbij er soms nee werd gezegd, maar uit de toelichting een 'ja' bleek.

Drie van de zeven vonden dat de eigenschappen geen invloed hebben op de acties tot verduurzaming. Zoals respondent 4 zei *'Nee, het maakt niet uit of je links of rechts bent. Maar als ik mijn kinderen kan helpen, doe ik dat wel graag, want ze zijn 1 en 4.'*

De andere respondenten gaven aan dat opleiding en leeftijd wellicht wel een rol kunnen spelen. Zo gaven respondent 5 en 7 aan dat een hogere opleiding van invloed is, doordat je dan een gezondere leefstijl hebt en iets meer geïnteresseerd bent in de mondiale ontwikkelingen en opwarming van de aarde en dus in duurzaamheidsoplossingen. Leeftijd wordt gezien als factor vanwege levenservaring en bij een hogere leeftijd komt vaak een betere financiële positie, waardoor duurzaamheidsinvesteringen gemakkelijker gedaan kunnen worden. Daar is immers geld voor nodig.

Hieruit kan opgemaakt worden dat opleiding en daarmee kennis van duurzaamheid een factor van belang is volgens de respondenten. Ook leeftijd en daarmee de levenservaring, en vaak ook de goede financiële positie die samenhangt met de leeftijd, speelt een rol, aldus de respondenten. Soms speelt ook het feit dat er kinderen zijn een rol. Dit komt dan doordat duurzaamheid vooral van invloed is op toekomstige generaties en dus impact heeft op de kinderen van de respondenten.

6. In hoeverre speelt kennisniveau van duurzaamheid een rol bij duurzaamheidsbeslissingen in woningen/vastgoed? Op wat voor manier?

Zoals gebleken is uit hoofdstuk 2, hangt het kennisniveau van duurzaamheid sterk samen met de vier genoemde denkfouten. Het verergert de denkfouten. Om te kunnen toetsen of er denkfouten gemaakt worden, is eerst begonnen met de vraag over het kennisniveau. Daarbij werd ook doorgevraagd, zodat een beeld ontstond van het kennisniveau op duurzaamheid gebied. Deze informatie kon dan weer gebruikt worden bij het interpreteren van de antwoorden bij de denkfouten, die na de vraag over het kennisniveau werden gesteld.

Alle respondenten geven aan dat kennis van groot belang is.

Zo zei respondent 7: *'Als je geen weet hebt van energielabels, dan zal je ook nooit erover nadenken wat voor label heeft mijn huis en kan ik dat verbeteren.'* Aan de andere kant vertelde respondent 6: *'Het is geen hogere wiskunde. De dingen die je kunt doen (om het energielabel duurzamer te maken) zijn beperkt.'* En dat beaamde respondent 4 ook met andere woorden: *'Als je iets weet van isoleren,*

dan kun je al gauw verduurzamen. Net als respondent 6: *'Het is dus een beperkt aantal onderdelen (gevel, dak, vloeren, ketel zonnepanelen en glas).'* Hieruit zou men kunnen opmaken dat er niet veel kennis nodig is voor het verduurzamen van vastgoed. Maar dan gaat het vooral over hoe het gedaan kan worden. Wat het betekent voor de uitstoot van de CO2 en of dat gaat helpen op wereldniveau, daar werd geen antwoord op gegeven. Het lijkt alsof vastgoedbeleggers pragmatisch zijn.

Twee respondenten geven ook aan dat de kennis op het gebied van duurzame energielabels niet eenduidig is. Respondent 2 gaf daarover aan: *'Soms is niet duidelijk welke maatregelen echt goed voor het milieu zijn.* Respondent 3 zei: *'Het maakt onzeker, omdat de investeringen zoals een warmtepomp of een elektrische auto, daarvan is nog niet zeker wat de looptijd/levensduur is. In Ierland of Schotland gaan ze terug van elektriciteit naar aardgas, dat is volledig contrair (ten opzichte van Nederland).'*

De antwoorden van de respondenten op deze vraag maken duidelijk dat kennis van belang is bij de beslissing om te verduurzamen. De een zegt dat het niet ingewikkeld is, terwijl de ander zegt dat de informatie omtrent duurzaamheid niet eenduidig is. Ze beantwoorden de vraag vooral op een pragmatische manier. Alsof kennisniveau van duurzaamheid alleen gaat over hoe de woningen verbeterd kunnen worden en niet wat het betekent op wereldniveau.

7. In hoeverre speelt rendement (opbrengsten minus kosten) een rol bij duurzaamheidsbeslissingen in woningen/vastgoed? Op wat voor manier?

Als een van de meest prominente factoren bij duurzaamheidsbeslissingen kwam de factor rendement naar voren uit het literatuuronderzoek. Uit Amerikaans onderzoek (U.S. Department of Energy, 2015) is gebleken dat duurzaamheidsinvesteringen ook het nodige rendement opleveren. Met deze vraag werd getoetst of de vastgoedbeleggers het rendement ook meewegen in de beslissing en hoe zij dat doen. Overigens kwamen in de voorgaande vragen bij veel respondenten het thema rendement al naar voren. Toch is deze vraag dan steeds wel weer gesteld.

Drie van de zeven respondenten geven aan dat, hoewel rendement een rol speelt, ze de renovatie volledig uitvoeren, zonder te letten op de kosten. Daarbij wordt de woning dan naar het hoogste segment gebracht, waarbij de huur flink verhoogd kan worden. Respondent 6 vertelde bijvoorbeeld: *'Daar ga ik echt niet de hele avond op zitten rekenen. Als ik het doe, dan pak ik alles aan, zoals de fundering en alles om het zo comfortabel mogelijk te maken voor de huurder.'* Respondent 7 zei ook: *'Dan renoveer ik de zestig vierkante meter helemaal perfect en dan maakt het niet uit of de duurdere ketel of goedkopere ketel gekozen wordt.'*

Respondenten 4 en 6 gaven aan dat ze wel kijken naar de terugverdientijd van de investering. Respondent 2 gaf aan dat duurzaamheid soms ook risico's met zich mee brengt. Respondent 6 gaf aan: *'Als er helemaal geen rendement is en alleen kosten zijn, dan zul je wellicht de investering uitstellen. Het moet wel in ca. 13 jaar terugverdiend worden.'* Respondent 4 zei daarover: *'Ik hoef niet meer eraan te verdienen, maar het moet minimaal gelijk blijven en de horizon mag maximaal 10 jaar zijn.'* Naast de terugverdientijd, speelt ook het risico een rol. Zo gaf respondent 2 aan: *'Als het rendement onzeker is, zoals bij zonnepanelen, niet te vroeg instappen, hoog risico.'*

Samenvattend is gebleken dat bij de zeven respondenten bij vijf rendement een rol speelt, en bij twee niet. Uit de antwoorden valt op te maken dat rendement wel een beperkte rol speelt bij duurzaamheidsinvesteringen. Het speelt een rol bij het kunnen 'upgraden' naar de vrije sector om er wel of niet aan te beginnen. Maar eenmaal besloten om te gaan investeren, spelen de kosten een ondergeschikte rol. Enerzijds komt dit vanuit het adagium: als je het doet, doe je het goed. En anderzijds zijn de kostenverschillen met betrekking tot bijvoorbeeld verschillende kwaliteiten dubbel glas of verschillende kwaliteit ketels marginaal.

8. In hoeverre speelt de overheid een rol bij duurzaamheidsbeslissingen in woningen/vastgoed? Op wat voor manier?

Hoewel er geen literatuur gevonden is over de overheid en haar regels als factor bij verduurzaming, is dit wel een bepalend kader. Zo is het bij kantoren inmiddels verplicht om een duurzaam energielabel te hebben in 2020. De vraag is of de respondenten zich hiervan bewust zijn en hoe zij dit ervaren. Daarom is gevraagd aan de respondenten hoe zij hierover denken.

Twee van de zeven respondenten gaven aan dat de overheid geen rol speelt bij duurzaamheidsbeslissingen. Het draait vooral om rendement door middel van het verhogen van de huur zodra de woning leegkomt en de woning naar de vrije sector gebracht kan worden. Verder is de markt in Amsterdam overspannen en is er eigenlijk nooit de vraag of een woning wel verhuurd of verkocht kan worden. Desgevraagd en vergeleken met de kantorenmarkt, werd gezegd dat er voorlopig nog niet verwacht werd dat er minimale energielabels komen voor woningen. Dit zou ook niet kunnen vanuit praktisch oogpunt, want voor een goede verbetering van het energielabel, zal de woning leeg moeten zijn, zo gaf respondent 6 aan.

Bij één respondent is de vraag per abuis overgeslagen. Vier respondenten geven aan dat de overheid wel een rol speelt. Deze rol ging dan over het feit dat de overheid energielabels verplicht stelt en dat zij de regels bepaalt voor sociale huur en vrije sector huur. Zo gaf respondent 6 aan: *'In die zin dat de overheid energielabels toekent en dat dit voor financiers ook steeds belangrijker wordt.'* En respondent 1 zei: *'Het woningwaarderingstelsel, dat is de grootste steun in positieve zin. En: 'ik verwacht maatregelen van de overheid op het gebied van energielabels.'*

Ook werd door respondent 3 aangegeven dat er wel toekomstige regelgeving verwacht wordt op het gebied van energielabels en onroerende zaakbelasting: *'De overheid zal vast komen met onroerendezaakbelasting aanslagen op basis van de energielabels. En de labels gaan een rol spelen bij het woning puntensysteem.'*

Ook werd het akkoord van Parijs genoemd als rol van de overheid (respondent 1) en er werd een voorbeeld aangehaald van een Vereniging van Eigenaren (VVE) waarbij veertig woningen van het gas af moeten. Daar zijn de kosten zo hoog, dat de VVE besloten heeft het niet te doen. De overheid zou daar een rol kunnen spelen met subsidie of regelgeving.

De overheid speelt dus zeker een rol volgens 4 respondenten. Deze rol heeft betrekking op de energielabels (die inmiddels verplicht zijn bij woningverkoop), eventuele subsidies en de overheid die een rol speelt bij het woningwaarderingstelsel.

9. In hoeverre speelt de bank een rol bij duurzaamheidsbeslissingen in woningen/vastgoed? Op wat voor manier?

Omdat het onderzoek vooral bedoeld is om het bankwezen te helpen haar klanten te motiveren om duurzame energielabels te realiseren, is gevraagd welke rol de banken spelen in de beleving van de klanten.

Twee van de zeven respondenten geven aan dat de bank geen rol speelt bij duurzaamheidsbeslissingen. De andere respondenten geven aan van wel. De rol van de banken is vooral gelegen op financieringsgebied. Het is doorgedrongen tot de klanten dat de bank hierin een sturende rol neemt. Zo gaf respondent 7 aan: *'Steeds meer dus. De bank zegt: wij gaan nu dit verstekken en wij verwachten wel dat over vijf jaar het label beter is. En als dan het renteverlengingsmoment komt, verwachten we daar wel commentaar op. Dus we houden daar wel*

rekening mee. En Respondent 1 zei: *'De bank ziet graag dat de portefeuille wordt verduurzaamd. Ik wil dat graag versnellen en dan is de bank nodig voor het krediet.'*

Tarieven zijn van minder belang, omdat de rente momenteel laag is, zo gaven respondent 2 en 7 aan.

Met betrekking tot andere banken die niet om energielabels vragen het volgende. Dit zijn niet de grootbanken, zoals gebleken is uit hoofdstuk 3. In Nederland zijn echter ook kleinere, buitenlandse banken. Zij gaan blijkbaar anders om met de energielabels. Door het verplichtende karakter van de grootbanken met betrekking tot verduurzaming van de woningen, geven sommige respondenten aan om hun heen te gaan kijken naar financiering bij andere banken die deze eisen niet stellen. Er is veel boosheid onder klanten hierover. Zo zei respondent 4: *'Banken zijn ondernemersonvriendelijk, we worden als melkkoe gebruikt. Bondgenoot tegen wil en dank. Ze waren vroeger je vriend en nu niet meer. Nu wordt het opgelegd. Ze gaan dingen verplichten zonder daar iets voor te faciliteren. Helpen, meedenken, dat zou het adagium moeten zijn.'* En respondent 3 zie het volgende: *'Als je niet gaat verduurzamen, gaan we je niet meer financieren. Het voelt niet goed als de bank zegt: je moet. Het leidt ertoe dat ik onzeker ben over de consequentie van mijn herfinanciering. Ik ga om mij heen kijken. Andere banken stellen niet die harde eis met betrekking tot de energielabels.'*

Uit twee reacties van de respondenten blijkt dat ze het als zeer vervelend ervaren dat de banken sturen op duurzaamheid vanwege het dwingende karakter. Ze vragen meer een rol als partner, meedenker en het faciliteren van de investeringen door middel van krediet/leningen. Vijf van de zeven respondenten zijn doordrongen van het feit dat de banken hierin een sturende rol nemen en twee respondenten geven aan daar rekening mee te houden door te gaan investeren. Zodat het label bij het verlengingsmoment van de lening verbeterd is.

10. In hoeverre speelt de terugverdientijd van een investering een rol?

Uit de literatuur zijn vier denkfouten naar voren gekomen:

1. Niet toekomstgericht kunnen handelen/verliesaversie
2. Egocentrisme
3. Positieve illusies
4. Representativiteitsheuristiek

Het was lastig om deze denkfouten te onderzoeken middels een interview. Aan de respondenten is kort uitgelegd dat er denkfouten zijn en dat deze onderzocht worden middels een vraag. Per denkfout is een vraag geformuleerd die aansloot bij de kern van de denkfout. Vervolgens is ook aangegeven hoe de denkfout genoemd wordt in de literatuur en wat dit ongeveer betekent.

De eerste denkfout die onderzocht is, is het niet toekomstgericht kunnen handelen. Deze is onderzocht met de vraag: In hoeverre speelt de terugverdientijd van een investering een rol.

Slechts 2 respondenten gaven aan dat de terugverdientijd geen rol speelt. De een gaf aan dat het onzinnig was om te berekenen. De ander gaf aan dat het geen rol speelt, omdat de beleggingshorizon zeker dertig jaar is. En zoals respondent 6 zei: *'Ik doe het voor mijn kinderen'*

De andere respondenten geven aan wel bezig te zijn met terugverdientijd. Er werd aangegeven dat het eigenlijk niets anders is dan een rendementsberekening maken. Zowel respondent 3 als 7 gaven aan dat zij een lange termijnbeleggingshorizon hebben. Waarbij de een daar een andere tijdshorizon aanhangt dan de ander. Respondent 3: *'Of het vijftien of vijfentwintig jaar is, maakt mij niet uit. Ik ga voor de lange termijn. Er moeten genoeg liquide middelen zijn om lange termijn te kunnen denken. Daarbij is twintig jaar voor mij een soort grens, dit levert een rendement op van 5%.'*

Om toekomstgericht te kunnen denken en ook voor de lange termijn te kunnen investeren, speelt beschikbaarheid van geld een rol. Respondent 5: *‘een belangrijk punt is wel of het te financieren is. En ons eigen vermogen is beperkt, dus als de investeringen groot zijn, dan moet de bank wel bereid zijn om een groot deel te willen leveragen.’*

Hoewel niet alle respondenten aangeven de terugverdientijd te berekenen, geven ze allen aan dat ze wel op de lange termijn denken. Het merendeel doet wel aan rendementsberekeningen en daarmee dus ook de terugverdientijd. Daarbij is het kunnen financieren van de aankoop of de duurzaamheidsinvestering van belang bij het kunnen denken over lange termijn. Het is in feite een voorwaarde. Omdat alle respondenten aangeven vooral uit te gaan van de lange termijn bij vastgoedbeleggen, is deze denkfout niet aanwezig bevonden bij de ondervraagde respondenten.

11. In hoeverre heeft het welzijn van de mensen in je omgeving invloed op je beslissing?
De tweede denkfout die naar voren gekomen is uit de literatuur, is egocentrisme. Dit betekent dat je alleen met jezelf bezig bent en niet met de ander. Deze denkfout is vertaald met de volgende vraag: In hoeverre heeft het welzijn van de mensen in je omgeving invloed op je (duurzaamheid)beslissing?

Alleen respondent 2 gaf aan daar beperkt mee bezig te zijn. *‘Ik ben niet te veel met de ander bezig, vooral met mijzelf.’* De andere respondenten gaven om verschillende redenen aan bezig te zijn met het welzijn van de mensen in hun omgeving. Vooral kinderen werden genoemd als mensen die deze beslissing beïnvloeden, maar ook huurders. Zo gaf respondent 6 aan: *‘Nee, behalve het welzijn van mijn kinderen, die moeten het uiteindelijk kunnen voortzetten.’*

Dus de meeste respondenten zijn wel bezig met het welzijn van een ander, zoals de kinderen of de huurders. Twee respondenten maken zich echt zorgen over de toekomst van de aarde. Zij denken ook dat het niet goed gaat komen, omdat de mensen hun gedrag niet aanpassen.

12. Hoe denk jij over de gevolgen van de CO₂-uitstoot en de negatieve invloed die het zou hebben op onze leefomgeving?
De derde denkfout die ondervraagt werd is: positieve illusies. Dit betekende zo veel als dat mensen een rooskleurig beeld hebben van de situatie en dat het in de praktijk niet zo erg is als bijvoorbeeld in de media wordt geschetst. Om deze denkfout te onderzoeken is de volgende vraag geformuleerd:

Hoe denk jij over de gevolgen van de CO₂-uitstoot en de negatieve invloed die het zou hebben op onze leefomgeving?

Alle respondenten zijn overtuigd van de negatieve invloed die de CO₂-uitstoot op onze leefomgeving heeft. Met andere woorden, ze denken niet dat het vanzelf goed komt. Er is dus geen sprake van ‘positieve illusies’.

Uit onderstaande uitspraken bleek dat de respondenten de negatieve invloed echt wel zien van de CO₂-uitstoot:

‘Ik denk dus dat de wereld naar de klote gaat’ (respondent 7)

‘Denk je dat het slecht is en dat het invloed heeft op onze leefomgeving? Jazeker, ik denk niet dat dit in de media overdreven wordt.’ (Respondent 5)

‘Ik denk ook vaak het zal mijn tijd wel uitduren en voor mijn kinderen kan ik het toch niet oplossen’

‘Al die wetenschappelijke studies, daar zit zeker waarheid in’ (respondent 6)

Twee respondenten gaven aan dat er verschillen zijn op basis van het welvaartsniveau. Respondent 3 zei: *‘Enerzijds dat wij in het rijke westen, wellicht genoeg geld hebben om er wat aan te doen, maar*

dat dit een druppel op een gloeiende plaat is als je ziet hoeveel mensen er in India en Afrika wonen en er daar niets aan gedaan wordt'.

Daarbij werd aangegeven door respondent 3: *'als je welvaart beperkt is, dan ben je vaak met heel basale dingen bezig en is er geen ruimte voor duurzaamheid'*. Ook respondent 1 maakt zich zorgen over de arme landen: *'Wij in het rijke Nederland, dat zal allemaal wel meevallen'*.

Alle respondenten geloven dat de opwarming van de aarde gaande is en dat dit zeker verstrekkende gevolgen zal hebben. Niet iedereen is bereid daar wat aan te doen, dat verschilt per respondent. En niet iedereen is ervan overtuigd dat wat we hier in Nederland kunnen doen (in de gebouwde omgeving), ook substantieel zal bijdragen bij de beperking van de opwarming. Nederland is slechts een klein land met een hoog welvaartsniveau. Een groot deel van de wereldbevolking is arm. En voor dat deel van de wereld is het veel moeilijker om iets te betekenen op het beperken van de opwarming van de aarde. Blijkbaar zijn weten en voelen twee verschillende dingen. De indruk is dat men het wel weet, maar nog niet echt voelt of nog niet gevoeld wordt als bedreigend, waardoor de 'sense of urgency' er toch niet echt is. Wellicht kunnen banken deze 'sense of urgency' beïnvloeden door middel van het laten zien en voelen van de invloed van de CO₂-uitstoot, zoals ING heeft gedaan met haar reis naar de Noordpool met een aantal klanten (ING, 2019).

13. In hoeverre kunnen rendement en natuur/verduurzaming samengaan?

De vierde en tevens laatste denkfout die is onderzocht, is de representiviteitsheuristiek. Een heuristiek is een soort vuistregel en bij deze, de representiviteitsheuristiek, wordt een soort taart bedoeld die eigenlijk alleen maar in twee stukken verdeeld kan worden. Dus dat het een het ander uitsluit. Daarbij is de volgende vraag geformuleerd:

In hoeverre kunnen rendement en natuur/verduurzaming samengaan?

Zes van de zeven respondenten gaven aan dat duurzaamheid en rendement samen kunnen gaan, dat het elkaar niet hoeft uit te sluiten. Ondanks het woord 'duur' in duurzaam.

Respondent 1 geeft aan dat rendement en duurzaam niet samengaan vanwege de overspannen woningmarkt in Amsterdam (en Utrecht). Hierdoor maakt het niet uit of een huis geïsoleerd is. Het wordt toch wel verkocht of verhuurd, en ook tegen zeer goede rendementen.

Rendement en duurzaamheid gaan vooral samen in de nieuwbouw, zo gaven respondenten 4 en 7 aan. Bij bestaande bouw hangt het ervan af. Als je het naar een C moet brengen, kan het rendabel zijn. Als je het naar een A moet brengen, kan het rendement onder druk komen te staan.

Respondent 7 zei: *'Dit komt doordat de kosten van C naar A substantieel zijn en soms onmogelijk bij bestaande bouw'*. Hoewel het samen kan gaan, is het soms onzeker volgens respondent 2: *'Er zijn veel onzekerheden bij duurzaamheidsinvesteringen, waardoor je het rendement op voorhand niet weet, omdat je bijvoorbeeld de levensduur van zaken niet weet.'*

Kortom, de meeste respondenten denken dat het wel samen kan gaan. Duurzaamheidsinvesteringen zijn nog wel onzeker qua rendement, omdat de producten soms nog nieuw zijn en de levensduur niet bekend is. Bij nieuwbouw is het rendement zekerder en bij de huidige overspannen woningmarkt leveren duurzaamheidsinvesteringen niet altijd het gewenste rendement.

14. Welke factor is voor jou het belangrijkste? Waarom?

Bij de vorige vragen zijn alle factoren aan bod gekomen. Om inzicht te krijgen welke factor belangrijk is voor de respondenten, is gevraagd naar de belangrijkste factor. Daarbij gaven sommige respondenten twee factoren en respondent 5 zelfs drie factoren die voor hen van belang zijn.

Rendement werd door 5 van de 7 respondenten als belangrijkste factor genoemd. Als tweede belangrijkste factor werd kennis van duurzaamheid genoemd door drie respondenten (respondenten 2, 3 en 5). Ook werden door drie respondenten de sociale en persoonlijke eigenschappen genoemd (respondent 1, 4 en 7). Psychologische denkfouten kwam op nummer 2 bij respondent 6 en de rol van overheid en banken werden genoemd door respondenten 5 en 7.

Hieruit valt te concluderen dat rendement de belangrijkste factor is voor de respondenten en kennis van duurzaamheid de tweede factor is die belangrijk is. De andere factoren werden ook genoemd, dus spelen allemaal wel een rol, maar per saldo minder prominent.

15. Wat zijn je behoeften en hoe kan de bank hierin een rol spelen?

Omdat de hoofdvraag van dit onderzoek is of een bank haar klanten kan motiveren om te investeren in duurzaam vastgoed, is gevraagd naar de behoeften van de klanten op dit gebied en hoe ze de rol van de bank daarbij ziet.

Zes van de zeven respondenten gaven aan dat financiering het belangrijkste is wat een bank kan faciliteren. Daarbij werd aangegeven dat rentekorting op dit moment niet veel impact heeft, omdat de rentestand laag is. Veel belangrijker is het om de gehele investering te willen financieren en de voorwaarden voor financiering niet te stellen of afhankelijk te maken van allerlei zaken zoals normaal gebruikelijk is bij het financieren van klanten (door het beoordelen van het risico). Respondent 7 stelt een proactieve houding van de bank op prijs en verwoordde dit als volgt: *‘Als je als bank actief naar je klanten toegaat. Je hebt deze woningen met nog een paar hele slechte labels. We verstrekken je een lening voor het verbeteren van de labels, dat zou voor mij een trigger zijn.’* Daarbij hopen klanten dat we ons opstellen als partner en niet als ‘tegenpartij’. Zo gaf respondent 1 aan: *‘En dat wij als bank begrijpen dat het niet alleen om groen maatregelen gaat, maar ook om verbetering en luxer maken van de woning’*. Respondent 3 verwoordde het partnerschap zo: *‘Ondersteuning om deze doelen te bereiken’*. Als partner zou het goed zijn als het geld al klaar staat van tevoren. Zodat als de woning leegkomt, niet nog het gehele kredietproces doorlopen hoeft te worden. Daarbij gaf respondent 7 aan dat hij hoopt dat de banken onderling hierover spreken, zodat de regels gelijk zijn en het geen motief is om over te lopen naar een andere bank.

Er was één respondent (respondent 5) die naast financiering ook behoefte heeft aan inzage in het gemiddeld verbruik en de gemiddelde besparing per maatregel.

Concluderend kan gezegd worden dat met name het beschikbaar stellen van de financiering, eventueel op voorhand, en met zo min mogelijk voorwaarden als belangrijkste behoefte naar voren kwam. Daarnaast is het belangrijk dat de bank zich als partner opstelt en helpt bij het verwezenlijken van de duurzaamheidsdoelen.

4.7 Zijn de gevonden factoren uit de literatuur ook van invloed bij de respondenten?

De gedestilleerde factoren die naar voren gekomen zijn bij het literatuuronderzoek waren als volgt:

- Rendement
- Psychologische denkfouten
- Kennisniveau van duurzaamheid
- Sociale en persoonlijke eigenschappen
- Rol overheid en banken

Volgens de respondenten zijn de factoren rendement, kennisniveau van duurzaamheid, sociale en persoonlijke eigenschappen alsmede de rol van overheid en banken van invloed bij de duurzaamheidsbeslissing in verhuurde woningen van een particuliere vastgoedbelegger. Er waren daarnaast 4 psychologische denkfouten. Het lijkt erop dat de respondenten deze denkfouten niet maakten, omdat het ze rechtstreeks gevraagd werd of zij deze denkfouten maken. Er werd wel lange termijn gedacht en gehandeld (verliesaversie), men hield rekening met zijn omgeving (egocentrisme) en rendement en duurzaamheid kon volgens de respondenten prima samengaan (representativiteitsheuristiek). Bij positieve illusies is aangegeven dat men wel de ernst van de situatie inszag met betrekking tot het effect van de opwarming van de aarde. Maar er werd gezegd dat er niet altijd naar gehandeld werd. Dit leidt tot twijfel over de 'sense of urgency' bij een aantal respondenten. En dit leidt ook tot twijfel of de denkfouten wel of niet gemaakt worden. Met betrekking tot bijvoorbeeld lange termijn denken. Niet altijd wordt er geïnvesteerd als bijvoorbeeld de huur niet kan worden verhoogd. Maar niet investeren, is verlies van de waarde van het vastgoed op lange termijn. En daardoor ontstaat de indruk dat er toch denkfouten gemaakt worden door de respondenten.

Naast de factoren die uit de literatuur naar voren zijn gekomen, kwamen er uit het praktijkonderzoek nog een aantal factoren naar voren die specifiek gerelateerd zijn aan vastgoed:

- Mutatiemoment/leegstaande woning
- Het huidige label
- Technische mogelijkheden
- Comfort voor de huurder
- gemak waarmee het geregeld kan worden
- beschikbaarheid van geld

Een aantal respondenten gaf aan dat bij het leegkomen van de woning, dat het moment is om duurzaamheidsinvesteringen te overwegen. Op dat moment kan ook alles aangepakt worden en is het gemakkelijk om het te doen, zonder dat daarbij de huurder wordt lastiggevalen. Het huidige label is ook van invloed op de beslissing. Enerzijds bij een goed label, hoeft er niet geïnvesteerd te worden (zoals bij nieuwbouw), anderzijds als een label heel slecht is, zijn de kosten wellicht substantieel en begint men er niet aan. Bij bestaande woningen zijn de technische mogelijkheden soms beperkt, is het bijvoorbeeld niet mogelijk om de muren te isoleren. Dat is dus een factor van belang bij de duurzaamheidsbeslissing. Naast het energielabel, speelt ook mee hoe gemakkelijk het verbeteren van het energielabel geregeld kan worden. Soms is het vrij eenvoudig door bijvoorbeeld het plaatsen van een nieuwe ketel en dubbel glas. Dat helpt bij de beslissing om te verduurzamen. En last but not least, als het geld ruimschoots beschikbaar is, is het gemakkelijker om tot duurzaamheidsmaatregelen te komen. Deze laatste factor zit wellicht opgesloten in de rol van overheid en banken, maar werd zeer belangrijk gevonden door de respondenten. Dus deze factor is belangrijk genoeg om apart te vermelden.

5 Conclusie, reflectie en aanbevelingen

Deze scriptie betreft een verkennend onderzoek naar factoren die van invloed zijn bij de duurzaamheidsbeslissing. In dit hoofdstuk wordt antwoord gegeven op de centrale vraag. Vervolgens worden er suggesties en aanbevelingen gedaan die de banken kunnen gebruiken bij het motiveren van hun klanten en in de laatste paragraaf van dit hoofdstuk wordt gereflecteerd op het onderzoek.

5.1 Conclusie

Het onderzoek is in drie delen gedaan, waardoor getracht is het antwoord op de hoofdvraag te vinden gebaseerd op literatuur en data-analyse vanuit het praktijkonderzoek. De eerste deelvraag betrof het onderzoek naar de beslissingsfactoren bij duurzaamheidsinvesteringen. Vervolgens is gekeken naar wat de banken op dit moment doen om hun klanten te stimuleren bij investeringen in duurzaamheid van het gefinancierde vastgoed. En als laatste zijn de gevonden factoren met daarbij algemene zaken met betrekking tot investeren en duurzaamheid bevraagd bij een zevental klanten van een van de grootbanken.

Rendement

Uit het praktijkonderzoek bleek dat rendement voor de meeste respondenten van groot belang was. Desalniettemin gaven respondenten aan dat bij het leegkomen van een woning, er niet gerekend werd, maar dat de woning dan in zijn geheel aangepakt werd, ongeacht het kostenniveau en ongeacht hoeveel opbrengsten dit zou genereren. Enerzijds is dit logisch, omdat de markt in Amsterdam en in iets minder mate in de Randstad, volledig overspannen is. Hierdoor weten de respondenten dat een opgeknapte woning veel meer huur zal genereren of gemakkelijk verkocht wordt met een zeer goede overwinst. Dan is de mate van verhoogde opbrengsten van secundair belang en hoeft er dus niet gerekend te worden. Als een vastgoedeigenaar niet zeker weet of de investeringen opbrengsten zullen genereren of zelfs verlies zullen opleveren, dan is de investering veel risicovoller en zal er wellicht meer gerekend worden en het risico beoordeeld moeten worden. De woningmarkt in het noorden of het oosten van het land vertoont niet zo'n woningtekort als in de Randstad. Daar zullen vastgoedbeleggers wellicht heel anders aankijken tegen duurzaamheidsinvesteringen.

Het lijkt erop dat de banken weten dat rendement belangrijk is voor de klanten. Dit is te zien door de rentekorting die gegeven wordt bij groene energielabels en het faciliteren van de duurzaamheidsinvesteringen bij vastgoed. De rentekorting is echter op dit moment een instrument dat bijna geen invloed uitoefent, omdat de rentevoet extreem laag is. Het faciliteren van investeringen is wel van belang. Daarbij is een volledige financiering die op voorhand wordt verstrekt, waardoor het geld gemakkelijk toegankelijk is van groot belang. Klanten moeten deze financiering als het ware 'in de schoot geworpen' krijgen. Zeer recent is dat bij een van de respondenten gedaan en dat werd als stimulerend ervaren. Een andere respondent gaf aan dat vorig jaar het financieringstraject lang duurde en een moeizaam traject was.

Kennisniveau

Het kennisniveau van duurzaamheid is daarnaast een belangrijke factor. Dit bleek zowel uit het literatuuronderzoek, uit de beschikbare informatie over de aandacht die banken hieraan geven en ook werd dit zo benoemd door de respondenten. De vraag is echter hoe klanten geïnformeerd kunnen worden als ze zelf niet geïnteresseerd zijn. Er is ontzettend veel informatie beschikbaar, maar de vastgoedbranche is van oudsher een behoudende sector. Dus de kunst is om de vastgoedbeleggers te bereiken met de informatie die voorhanden is.

Sociale en persoonlijke eigenschappen

Uit de literatuur alsmede uit het praktijkonderzoek kwam als een van de belangrijke factoren naar voren de sociale en persoonlijke eigenschappen van mensen. Vanuit de literatuur bleek dat een linkse, groene politieke voorkeur in samenhang met een hoog kennisniveau van duurzaamheid, een positieve invloed heeft op duurzaamheidsbeslissingen. De respondenten gaven aan dat de persoonlijke en sociale eigenschappen van belang zijn. De politieke kleur van de meeste respondenten was echter eerder rechts dan links en de meeste waren niet echt geëngageerd met de natuur. Dit verklaart wellicht waarom de respondenten niet altijd handelden op het gebied van duurzaamheid. Daarentegen waren de mensen met kinderen meer doordrongen van het belang van duurzaamheid, omdat dit vooral bij toekomstige generaties gevoeld gaat worden. De andere factor leeftijd en daarmee levenservaring is ook van belang. Enerzijds doordat er op latere leeftijd vaak meer geld voorhanden is, waardoor het gemakkelijker is om bezig te zijn met goede zaken voor de maatschappij. Dit omdat de primaire levensbehoeften dan al zijn ingevuld. Anderzijds speelt leeftijd een rol in de zin van dat bij oudere mensen de klimaatwijziging niet meer gevoeld gaat worden. Tegen die tijd zijn ze niet meer op deze aarde.

Regelgeving

Daarbij is dwingende regelgeving is onontbeerlijk. Dit zorgt ervoor dat klanten zich er niet meer voor kunnen afsluiten. Dit gebeurt ook al bij de drie grootbanken, door eisen te stellen aan de energielabels en verbeterplannen te vragen. Klanten ervaren dit niet altijd als positief. Het helpt dan niet dat er ook nog banken in Nederland zijn die geen eisen stellen aan energielabels. Bovendien is het imago van het bankwezen nog kwetsbaar door de crisis die in gang is gezet door Lehman Brothers. Voorzichtigheid en aandacht vanuit de banken is hier op zijn plaats.

Denkfouten

Uit het praktijkonderzoek kwam naar voren dat deze factoren van belang zijn voor de respondenten, behalve de psychologische denkfouten. Hoewel de respondenten aangaven deze denkfouten niet te maken, bleek dat er toch weinig gehandeld werd op het gebied van duurzaamheid in het vastgoed en dat er niet echt een 'sense of urgency' gevoeld werd om ook daadwerkelijk actie te ondernemen op korte termijn. Uit de resultaten is gebleken dat de denkfouten wel bestaan en dus een rol spelen. Ze zijn ontdekt door de incongruentie bij de antwoorden. Het is namelijk nogal korte termijn gericht(denkfout) en egocentrisch(denkfout) om niet te investeren in duurzaamheid. Voor toekomstige generaties kan dit nogal funest zijn. De meeste respondenten waren al wat ouder. Het zou kunnen zijn dat deze leeftijd ervoor zorgt dat ze minder met de lange termijn bezig zijn, want over 50 jaar leven deze mensen niet meer. Uit de stakingen en protestacties (februari 2019) onder scholieren, blijkt dat jongeren begrijpen dat het hun wel gaat raken. Het beleid van de banken laat niets zien over denkfouten en verschillende benaderingen naar verschillende klanten toe.

Andere factoren

Naast de reeds bekende factoren die van invloed zijn bij duurzaamheidsbeslissingen in vastgoed, die bevestigd werden door het praktijkonderzoek, zijn er ook nog nieuwe factoren gevonden die vanuit het praktijkonderzoek ontdekt zijn. Dit zijn het mutatiemoment/leegstaande woning, het huidige label, de technische mogelijkheden, het comfort voor de huurder, het gemak waarmee het geregeld kan worden en de beschikbaarheid van geld. Een aantal van deze factoren, waaronder het leegkomen van de woning, het label en het comfort voor de huurder zijn rechtstreeks verbonden met vastgoed. Dat kan verklaren dat deze factoren niet gevonden zijn in onderzoeken die niet gerelateerd waren aan vastgoed. Daarbij is het label een echt Nederlandse manier van meten, die nog niet heel lang bestaat. De meeste onderzoeken op vastgoed gebied, komen uit Amerika en betreffen vooral de kantoren. Bij deze onderzoeken was er vooral aandacht voor nieuwe gebouwen, die zeer energiezuinig zijn. Beschikbaarheid van geld komt waarschijnlijk naar voren, omdat de respondenten geïnterviewd werden door iemand van de bank en het ook allen klanten waren die

financiering hebben op hun vastgoedportefeuille. Wellicht dat het voor zeer liquide klanten of klanten die geen financiering hebben, een kleinere rol speelt. De klanten die geen financiering hebben, kunnen echter ook niet gestuurd worden met dwingende regelgeving en vallen dus buiten scope van dit onderzoek. De technische mogelijkheden spelen vooral in bestaande bouw. En de onderzoeken die zijn gevonden, gingen voor een groot deel over nieuwbouw.

De hoofdvraag luidde: Hoe kunnen banken bestaande klanten met een commercieel vastgoedportefeuille in verhuurde woningen motiveren om een duurzaam energielabel te realiseren?

Het antwoord hierop is door rekening te houden met bovenstaande factoren, waarbij rendement als een van de belangrijkste geldt. Rendement, kennisniveau en regelgeving wordt ook teruggevonden in het beleid van de banken. De sociale en persoonlijke eigenschappen alsmede de denkfouten en de factoren het mutatiemoment/leegstaande woning, het huidige label, de technische mogelijkheden, het comfort voor de huurder, het gemak waarmee het geregeld kan worden en de beschikbaarheid van geld werden niet teruggevonden in het duurzaamheidsbeleid van de banken. Banken zouden hier meer aandacht aan kunnen geven. En de factoren die wel teruggevonden zijn in het beleid, behoeven soms wat aanvullingen of verbeteringen. Hoe ze dat precies kunnen doen wordt nader omschreven in de volgende paragraaf 'aanbevelingen voor banken'.

Het imago van banken alsmede het vertrouwen in het bankwezen is sinds de kredietcrisis slechter geworden. Indien de banken effectief worden in het verduurzamen van hun vastgoedportefeuille en dit uitdragen naar de maatschappij, kan dit helpen het imago van het bankwezen te verbeteren. Daarbij heeft een verduurzaamde vastgoedportefeuille van banken een positieve impact op de maatschappij. Hierdoor zijn de banken maatschappelijk verantwoord bezig en geven zij daarmee invulling aan hun 'corporate social responsibility'.

Aanbevelingen voor banken

Hieronder wordt per factor aangegeven wat de banken kunnen verbeteren om zo de klanten te motiveren duurzame energielabels te realiseren.

Rendement

- Financiering voor duurzaamheid 100% faciliteren en proactief bij de klant neerleggen
- Het rendement aangeven in grote lijnen op lange termijn met de gemoeide investeringen

Kennisniveau

- Door haar klanten goed te informeren over duurzaamheid, proactief, dus bijvoorbeeld via rechtstreekse communicatie
- Impact transparant maken door de energielabels nu te inventariseren en op een later moment weer te meten
- De technische maatregelen te benoemen die mogelijk zijn bij woningen

Sociale en persoonlijke eigenschappen

- De eigenschappen in beeld brengen van klanten, analyseren en per doelgroep benaderen met informatie over duurzaamheid

Regelgeving

- Regelgeving met betrekking tot de energielabels gelijk maken voor het gehele bankwezen

Denkfouten

- Het bewust zijn van de denkfouten, met name de denkfouten lange termijn denken en egocentrisme en dit op een positieve manier gebruiken in de communicatie met klanten
- Het creëren van een 'sense of urgency' door te laten zien wat de impact is van het wel of niet verduurzamen

Andere factoren

- Achterhalen welke woningen er leeg zijn bij vastgoedbeleggers of leegkomen en deze klanten proactief benaderen
- De slechte energielabels van klanten in beeld brengen en deze klanten proactief benaderen

5.2 Suggesties vervolgonderzoek

Op basis van de conclusie van dit onderzoek, worden in deze paragraaf enkele suggesties gedaan voor vervolgonderzoek.

Dit onderzoek is gedaan bij particuliere vastgoedbeleggers in woningen in de Randstad. Een vervolgonderzoek bij bankklanten zou breder gedaan kunnen worden, waarbij meer klanten benaderd worden dan alleen de klanten in de Randstad, om te kijken of er verschillen zijn per regio in Nederland. Daarnaast zijn de woningen van particuliere eigenaren met een hypotheek, een groot deel, zo niet een groter deel van de bebouwde omgeving in Nederland. Niet alle factoren die een rol spelen bij de belegger, zullen een rol spelen bij de particuliere eigenaar, maar sommige waarschijnlijk wel, zoals bijvoorbeeld het gemak waarmee verduurzaming geregeld kan worden. Interessant is om dit verder te onderzoeken, zodat ook de particuliere eigenaren gemotiveerd kunnen worden te investeren in duurzaamheid.

Daarnaast is het vanuit de bank belangrijk hoe een markt overtuigd kan worden van haar duurzaamheidsbeleid, op welke manier zij dit zou moeten vormgeven aan de hand van klant strategische keuzes en communicatiemiddelen. Het onderhavig onderzoek was kwalitatief en verkennend van aard. Het is nuttig om een kwantitatief onderzoek te doen om een representatief beeld te krijgen van de hele populatie. Zodat het beleid daarop afgestemd kan worden en de markt gerichter benaderd kan worden.

Verder is het onderzoek gedaan door het bevragen van de klanten hoe zij duurzaamheid beleven. In het gehele bancaire proces, is de bankmedewerker een belangrijke schakel. Hoe de medewerker tegen duurzaamheid aankijkt en hoe hij of zij van invloed kan zijn bij verduurzaming van gefinancierde vastgoedportefeuilles is niet meegenomen in dit onderzoek. Een onderzoek zou gedaan kunnen worden hoe bankmedewerkers tegen duurzaamheid aankijken of hun houding en gedrag bij kan dragen bij verduurzaming in het bankwezen.

Op dit moment is het verzamelen van de energielabels nog maar net begonnen is en er dus nog niet voldoende data om de portefeuilles van de banken in beeld te brengen op het gebied van energielabels. De banken zijn daar nu druk mee bezig door het verplichten van het aanleveren van energielabels bij nieuwe financieringen. Het beleid van de banken kan over een aantal jaar wellicht getoetst worden op haar effectiviteit door de verdeling van de labels te vergelijken in het jaar waarin het beleid net gestart is en in het jaar waar het beleid al een aantal jaren uitgeoefend wordt. Zo valt te zien of er impact gemaakt wordt. De Nederlandsche Bank gaf op haar site aan dat het Nederlandse bankwezen vooroploopt in haar beleidsmaatregelen op het gebied van vastgoed en duurzaamheid. Het zou mooi zijn om over een aantal jaren vast te kunnen stellen dat dit beleid effectief is, als voorbeeld naar andere landen toe die nog niet zo ver zijn.

5.3 Reflectie

Hieronder geef ik mijn reflectie weer over de gehanteerde methode en datakwaliteit, leg ik mijn visie langs de meetlat van actualiteit en urgentie en als laatste zeg ik iets over dit onderzoek en de bijdrage aan de reeds beschikbare kennis.

Geschiktheid gehanteerde methoden en kwaliteit data

Bij het starten van mijn onderzoek wilde ik eigenlijk een kwantitatieve analyse maken van de verdeling van de energielabels behorend bij de gefinancierde vastgoedportefeuille bij de Rabobank van twee jaar geleden en deze afzetten tegen de verdeling van de energielabels op dit moment bij Rabobank. Om op die manier te toetsen of het beleid van Rabobank op dit gebied impact heeft en effectief is. De realiteit was dat van veel gefinancierd vastgoed nog niet was vastgelegd welk energielabel het heeft. En dus was deze methode niet geschikt. Blijkbaar was het duurzaamheidsbeleid nog zo recent, dat een andere methode nodig was om de hoofdvraag te onderzoeken. Toen is besloten om een praktijkonderzoek in de verkennende sfeer te houden onder een aantal klanten. Het verkennende onderzoek met semigestructureerde interviews is zinvol gebleken. Hier kwamen een aantal nieuwe factoren naar voren die nog niet eerder in de literatuur naar voren zijn gekomen.

Ik realiseer mij dat het aantal geïnterviewde personen beperkt is, zowel qua aantal alsook het feit dat het allen Rabobank klanten zijn uit de Randstad. En wat uiteindelijk naar voren kwam bij de persoonlijke en sociale eigenschappen, is dat de respondenten veel op elkaar leken. Het is dus zeker geen representatief onderzoek, maar echt verkennend van aard. Ik heb het vermoeden dat er in het vastgoed veel mannen actief zijn, die vooral rechts georiënteerd zijn en weinig met het milieu en regelgeving ophebben. Het zou mooi zijn, om in een breder onderzoek, vastgoedbeleggers te vinden, die andere persoonlijke en sociale eigenschappen hebben, zoals vrouwen of linksgeoriënteerde mensen, om zo te onderzoeken of zij anders tegen duurzaamheid aankijken.

Door het structureren van de interviews met een vaste set vragen, is de informatie beperkter, maar wel doelgerichter. Daarbij kon ik het niet laten om, als ervaren accountmanager in het bankwezen, soms de discussie aan te gaan met klanten en mijn eigen mening te ventileren. Hierdoor ontstond er soms toch nog informatie die niet direct gerelateerd aan de vragen waren, maar wel nuttig was voor mijn onderzoek. Daarbij werd ook weleens een interview vraag vergeten of overgeslagen. Hierdoor is de betrouwbaarheid wellicht niet volledig, maar gezien de terugkerende factoren bij meerdere respondenten zijn de uitkomsten uit het praktijkonderzoek mijns inziens valide. De interviews zijn allen opgenomen met mijn iPhone en vervolgens samengevat uitgewerkt op papier. De data is dus reproduceerbaar en de methode is transparant.

Hoewel ik geïntrigeerd ben door de wetenschappelijke onderzoeken van Kahneman en Prast en Debels over 'behavioural finance', was het in dit praktijkonderzoek moeilijk om de denkfouten te onderzoeken. Ik vermoed dat dit eigenlijk ook niet kan met een simpele vraag aan de respondenten. Er is zoiets als weten wat het antwoord eigenlijk zou moeten zijn en dat antwoord dan ook geven. Uit de antwoorden bleek dat er incongruentie was tussen denken en doen.

Visie langs de meetlat van actualiteit en urgentie

Duurzaamheid is momenteel een zeer actueel onderwerp. Er is afgelopen maand (februari 2019) niet voor niets door scholieren gestaakt in België en in Nederland. De scholieren vinden dat de politiek te weinig doet voor de toekomstige generaties. Vanuit mijn ervaring als accountmanager in het bankwezen zie ik ook veel klanten (particuliere beleggers) in het vastgoed in Amsterdam die weinig op hebben met duurzaamheid en de verplichte energielabels die de bank ze momenteel oplegt. Het is lastig om de klanten te bewegen tot duurzaamheidsinvesteringen. Het beleid daaromtrent is van zeer recente datum. De urgentie van het beperken van de CO₂-uitstoot is wel bewezen, maar

klanten handelen er niet naar. Dus naast alle mooie theorieën, is het belangrijk dat er nu echt wat gaat veranderen. Wellicht dat dit onderzoek daar een bijdrage aan levert. Het zou mooi zijn als de banken de aanbevelingen lezen en daar ook daadwerkelijk wat mee gaan doen.

Bijdrage aan de beschikbare kennis

Uit het literatuuronderzoek bleek dat er nog geen onderzoeken beschikbaar waren met betrekking tot beslissingsfactoren bij vastgoedbeleggers in woningen. De gevonden factoren uit hoofdstuk 3 zijn een toevoeging aan de wetenschappelijke literatuur, al is het maar een kleine bijdrage.

De gevonden factoren uit het praktijkonderzoek zijn volledig nieuw en niet teruggevonden in enig onderzoek. Hoewel het slechts zeven respondenten waren, kunnen de factoren wellicht in een breder, representatief onderzoek in het bankwezen verder onderzocht worden.

Naast het feit dat er weinig gevonden is over beslissingsfactoren bij vastgoedbeleggers in woningen zijn er, voor zo ver ik weet, weinig onderzoeken gedaan vanuit het bancaire perspectief wat ik gehanteerd heb.

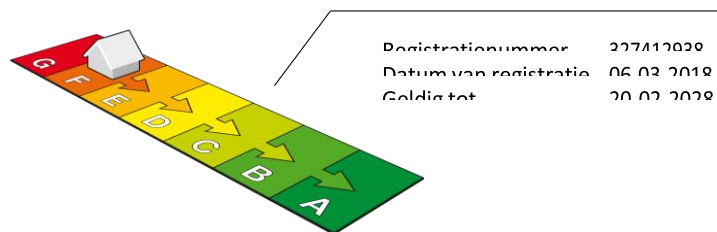
Bibliografie

- ABN Amro Bank N.V. (2017, november 19). *Duurzaamheidsbeleid ABN Amro Bank*. Opgeroepen op november 2017, van abnamro.nl: <http://www.abnamro.com.nl/duurzaam-bankieren.nl/index.html>
- ABNAMro. (2019, februari 22). *Commercial Real Estate*. Opgehaald van [www.abnamro.nl](https://www.abnamro.com/en/about-abnamro/in-society/sustainability/policy/sustainability-policy/sector-specific-policy/commercial-real-estate.html): <https://www.abnamro.com/en/about-abnamro/in-society/sustainability/policy/sustainability-policy/sector-specific-policy/commercial-real-estate.html>
- Acemoglu, D., Aghion, P., Bursztyn, L., & Hemous, D. (2012, nr. 102). The environment and directed technical change. *American Economic Review*, 131-166.
- Akenji, L. (2014, no. 63). Consumer scapegoatism and limits to green consumerism. *Journal of Cleaner Production*, 13-23.
- Bals, K. (2016). *Ratio én emotie?! Amsterdam: Amsterdam School of Real Estate*.
- Banken, N. V. (2019, februari 15). *Vertrouwensmonitor banken 2018*. Opgehaald van [www.nvb.nl](https://www.nvb.nl/publicaties/rapporten-verslagen-brochures/vertrouwensmonitor-banking-confidence-monitor/): <https://www.nvb.nl/publicaties/rapporten-verslagen-brochures/vertrouwensmonitor-banking-confidence-monitor/>
- Bazerman, M. (1983). Negotiator judgment: A critical look at the rationality assumption. *American Behavioral Scientist*, 211-228.
- Beleidskader Duurzaamheid*. (2019, februari 28). Opgehaald van Rabobank: <https://www.rabobank.com/nl/about-rabobank/in-society/sustainability/vision-and-policy/vision-sustainably-successful-together.html>
- Bleijis, R. (maart 2013 nummer 63). Financiële sector rapporteert onvoldoende over verantwoord ondernemen. *Bank & Effectenbedrijf*, p.34-36.
- Blom, P., Bos, E., Dijkhuizen, v. K., Draijer, W., Eykelenburg, v. C., Guha, K., . . . Rigterink, J. (2019, februari 22). *Rabobank*. Opgehaald van [rabobank.com](https://www.rabobank.com/en/press/search/2017/20170628-sustainable-transition.html): <https://www.rabobank.com/en/press/search/2017/20170628-sustainable-transition.html>
- Brealey, R. A., Myers, S. C., & Allen, F. (2017). *Principles of Corporate Finance*. New York: Mc Graw Hill.
- Brounen, D., & Kok, N. (2011, no. 62). On the economics of energy labels in the housing market. *Journal of Environmental Economics and Management*, 166-179.
- Chandra, A., & Kumar, R. (December 2012). Factors Influencing Indian Individual Investor Behaviour: Survey Evidence. *Decision*, vol. 39, No. 3, 141-167.
- Chegut, A., Eichholtz, P., & Kok, N. (2015). *The Price of Innovation: An Analysis of the Marginal Cost of Green Buildings*. Massachusetts, Verenigde Staten van Amerika: Center for Real Estate Massachusetts Institute of Technology.
- Debels, T. (2006). *Behavioral Finance: Motivatiepsychologie van de belegger*. Antwerpen - Apeldoorn: Garant.
- Eichholtz, P., Kok, N., & Quigley, J. (March 2013, no. 95(1)). The economics of green building. *The Review of Economics and Statistics*, 50-63.
- Enk, W. v. (nr. 10 oktober 2017). Grote verschuivingen op financiersmarkt. *PropertyNL*, 24-29.
- Enk, W. v. (nr. 11 2017). Hypotheekproductie kan oude niveaus halen. *PropertyNL*, 64-67.
- Geltner, D., Miller, N., Clayton, J., & Eichholtz, P. (2014). *Commercial Real Estate Analysis and Investments*. Mason, United States of America: OnCourse Learning.
- Gool, P. v., Jager, P., Weisz, R., & Theebe, M. (2013). *Onroerend Goed als belegging*. Groningen/Houten: Noordhoff Uitgevers.
- Haegens, K. (2019, februari 12). Ook Rabobank kreeg een boete voor slechte controle op witwassen. *De Volkskrant*.
- Hoffman, A. J., & Henn, R. (december 2008, vol. 21, number 4). Overcoming the Social & Psychological barriers to Green Building. *Organization & Environment*, 390-419.

- ING. (2016, december 15). *www.ing.nl/nieuws*. Opgeroepen op november 19, 2017, van ING financiert na 2017 alleen kantoorpanden die voldoen aan voorwaarden groen label: <http://www.ing.nl>
- ING. (2017, april 4). ING en Universiteit Maastricht: verduurzamen kantoorpanden leidt tot 9% waardeinstijging. Amsterdam.
- ING Environmental and social risk framework. (2019, februari 22). Opgehaald van ING Real Estate: <https://www.ing.com/Sustainability/Sustainable-business/Environmental-and-social-risk-policies.htm>
- Kahn, M. (2006). *Green cities: urban growth and the environment*. Washington D.C.: Brookings Institution Press.
- Kahn, M. E. (May 2007). Do greens drive Hummers or hybrids? Environmental ideology as a determinant of consumer choice. *Journal of environmental economics and management*, 129-145.
- Kahneman, D. (2011). *Ons feilbare denken, thinking fast and slow*. Amsterdam: Uitgeverij Business Contact.
- Kahneman, D., & Riepe, M. W. (1998). Aspects of Investor Psychology. *Journal of portfolio management*, 52-65.
- Kahneman, D., & Tversky, A. (1974). Besluitvorming in onzekerheid: heuristiek en biases. *Science*, vol. 185.
- Klapwijk, A., Nijskens, R., & Buitelaar, E. (2017). *De omvang van de vastgoedbeleggingsmarkt in Nederland*. Amsterdam: Amsterdam School of Real Estate.
- Kok, N., & Jennen, M. (2012, no. 46). the impact of energy labels and accessibility on office rents. *Energy Policy*, 489-497.
- Kok, N., Eichholtz, P., & Quigley, J. (2013, vol. 95(1)). The Economics of Green Building. *Review of Economics and Statistics*, 50-63.
- Lin, P.-C., & Huang, Y.-H. (2012, no. 22). The influence factors on choice behavior regarding green products based on the theory of consumption values. *Journal of Cleaner Production*, 11-18.
- Modigliani, F., & Miller, M. H. (1958, vol. 48, no. 3). The Cost of Capital, Corporation Finance and the Theory of Investment. *The American Economic Review*, 261-297.
- Nagy, R., & Obenberger, R. (July-August 1994). Factors Influencing Individual Investor Behavior. *Financial Analysts Journal*, 63-68.
- Nair, G., Gustavsson, L., & Mahapatra, K. (2010). Factors influencing energy investments in existing Swedish residential buildings. *Elsevier energy policy*, 2956-2963.
- Obamuyi, T. M. (2013, vol. 4, No. 1(7)). Factors influencing investment decisions in capital market: a study of individual investors in Nigeria. *Organizations and markets in emerging economies*, 141-161.
- Prast, H. (2003). *Gedragseconomie: De rol van psychologie op financiële markten*. Amsterdam: De Nederlandsche Bank.
- Prast, H. (2006). Emotie-economie: De mythe van de persoonlijke financiële planning. *Tijdschrift voor Politieke Economie*, 4-25.
- Rabobank. (2019, februari 22). *Vastgoedbericht 2018*. Opgehaald van [www.rabobank.nl](https://www.rabobank.nl/bedrijven/cijfers-en-trends/vastgoed/vastgoedbericht-2018/deelmarkten-huurwoningen/): <https://www.rabobank.nl/bedrijven/cijfers-en-trends/vastgoed/vastgoedbericht-2018/deelmarkten-huurwoningen/>
- Rabobank Duurzaamheid Samen duurzaam sterker. (sd). Opgehaald van <https://www.rabobank.com/nl/about-rabobank/in-society/sustainability/index.html>
- Reijs, M. (november 2017). Vertrouwensmonitor Banken 2017. *Bank Wereld*, 12.
- Roskam, S. (2018, oktober 25). *www.duurzaamgebouwd.nl*. Opgehaald van Duurzaam Gebouwd Het integrale platform: <https://www.duurzaamgebouwd.nl/expertpost/20170726-de-split-incentive-is-niet-op-te-lossen>

- Schols, I. G. (2013). *Particuliere vastgoedbeleggers in Nederland. een onderzoek naar de rationaliteit bij portefeuillestrategieën van particuliere vastgoedbeleggers*. Groningen: Rijksuniversiteit Groningen.
- U.S. Department of Energy. (december 2015). *Energy efficiency & financial performance: A review of studies in the market*. Washington D.C.
- Uittenbogaard, L., & Veldman, H. (2013). *Strategie en vastgoed*. Groningen/Houten: Noordhoff.
- Vlasveld, M.(2013). *Het effect van duurzaamheid op de beleggingsprestaties van winkels*. Voorburg: Institutionele Beleggers in Vastgoed Nederland.
- Wang, P., Liu, Q., & Qi, Y. (2014, no. 63). Factors influencing sustainable consumption behaviors: a survey of the rural residents in china. *Journal of Cleaner Production*, 152-165.
- Wijnen, R. (25-2-2017). *The market implications of energy-efficiency in the Dutch commercial office market*. Maastricht: Maastricht University.
- Wonen in beweging; De resultaten van het WoonOnderzoek Nederland 2015*. Den Haag: Het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties.
- Zhang, L., Wu, J., & Hongyu, L. (2018, no. 172). Turning green into gold: a review on the economics of green buildings. *Journal of Cleaner Production*, 2234-2245.
- Zoelen, J. v. (oktober 2012, nummer 62). Banken hebben betere reputatie zelf in de hand: diredelige serie over merk- en marketingstrategie op basis van de Bankenmonitor 2012. *Bank & Effectenbedrijf*, p. 30-34.
- Zoelen, J. v., & Meulen, R. v. (mei 2009, nummer 59). Imago banken voorspelbaar onder druk: merkassociatie-onderzoek legt identiteitscrisis banken bloot. *Bank & Effectenbedrijf*, p. 36-38.

Bijlage A Voorbeeld van een Energielabel rapportage



Energielabel woning

Brederodestraat 79 2

1054VB Amsterdam

BAG-ID: 0363010000595744

Energielabel

Veel besparingsmogelijkheden **F**

Weinig besparingsmogelijkheden

De meeste nieuwbouwwoningen na 2006 hebben een energielabel A. Vijftig procent van de bestaande woningen heeft inmiddels label C of beter.

1. Woningtype	Appartement met 1 woonlaag - Tussen midden
Bouwperiode	vóór 1946
Woonoppervlakte	t/m 80 m ²
2. Glas woonruimte(s)	Enkel glas
Glas slaapruimte(s)	Enkel glas
3. Gevelisolatie	Gevel niet extra geïsoleerd
4. Dakisolatie	Niet van toepassing
5. Vloerisolatie	Niet van toepassing
6. Verwarming	Individuele CV-ketel, geïnstalleerd voor 1998
7. Aparte warmtapwatervoorziening	Geen apart toestel
8. Zonne-energie	Geen zonnepanelen en geen zonneboiler



Overzicht woningkenmerken

9. Ventilatie

Geen mechanische afzuiging

Wilt u besparen op uw energierekening? Overweeg dan de volgende mogelijke maatregelen:

- Een zonneboiler voor het verwarmen van uw tapwater
- Zonnepanelen voor het opwekken van elektriciteit
- (Extra) isolatie van uw buitenmuren
- HR++ glas in de woonruimte(s)
- Een HR107-ketel voor de verwarming van uw woning
- HR++ glas in de slaapruimte(s)
- Een HR107-combiketel voor de verwarming van uw woning en warmwater
- Een warmtepomp voor de verwarming van uw woning

Als de besparingsmogelijkheden HR107-ketel, HR107-combiketel en/of warmtepomp tegelijk op uw energielabel verschijnen, dan is slechts een van deze maatregelen zinvol om uit te voeren. U kunt hieruit dus een keuze maken.

Goedgekeurd door:

Naam J.C.J. Paalvast
Examennummer 2592
KvK nummer 34287425

Afgegeven conform de regeling energieprestatie gebouwen, welke onderdeel is van de Europese richtlijn EPBD

Dit energielabel is afgegeven door Rijksdienst voor Ondernemend Nederland.

Dit energielabel kunt u altijd verifiëren op www.energielabelvoorwoningen.nl of www.zoekuwenergielabel.nl.

Disclaimer

De besparingsmogelijkheden die genoemd worden op dit energielabel zijn maatregelen die op dit moment in de meeste gevallen kosteneffectief zijn of dit binnen de geldigheidsduur van het energielabel kunnen worden. In de bijlage krijgt u een indicatie hoeveel bovenstaande maatregelen kosten en wat zij u opleveren aan energiebesparing. Of de genoemde maatregelen daadwerkelijk verantwoord toegepast kunnen worden uit oogpunt van bijvoorbeeld comfort, gezondheid, kosten e.d. is afhankelijk van de huidige specifieke eigenschappen van uw woning.

Er kunnen daarom geen rechten worden ontleend aan deze informatie. U wordt altijd geadviseerd om hiervoor professioneel advies in te winnen.

Bijlage bij het energielabel

Meer informatie over de geadviseerde maatregelen

De besparingsmogelijkheden die genoemd worden op dit energielabel zijn maatregelen die op dit moment in de meeste gevallen kosteneffectief zijn of dit binnen de geldigheidsduur van het energielabel kunnen worden. Hieronder vindt u meer informatie over de geadviseerde maatregelen.

(Extra) isolatie van uw begane grondvloer

Huizen met vloerisolatie verliezen minder warmte, waardoor de ketel minder hard hoeft te stoken. Zorg voor een goede isolatiewaarde van de vloerconstructie na isolatie (zogenoeten Rc-waarde). Aanbeveling voor een bestaande woning is een isolatiewaarde van $R_c \geq 2,5 \text{ m}^2\text{K/W}$. Het rendement van vloerisolatie is vergelijkbaar met een rente van acht procent op een spaarrekening. [Meer Info](#)

(Extra) isolatie van uw dak

Huizen met dakisolatie verliezen minder warmte, waardoor de ketel minder hard hoeft te stoken. Aanbeveling voor de bestaande bouw is een isolatiewaarde van $R_c \geq 2,5 \text{ m}^2\text{K/W}$. Het rendement van dakisolatie is vergelijkbaar met een rente van 9 procent op een spaarrekening. [Meer Info](#)

(Extra) isolatie van uw buitenmuren

Huizen met gevelisolatie verliezen minder warmte, waardoor de ketel minder hard hoeft te stoken. Spouwmuurisolatie is de meest voordelige vorm van isolatie. Het rendement van spouwmuurisolatie is vergelijkbaar met een rente van 12 procent op een spaarrekening. Je bespaart nog meer als je spouwmuurisolatie combineert met isolatie aan de buitenzijde of de binnenzijde van de gevel (voorzetwand). Aanbeveling voor de bestaande bouw is een isolatiewaarde van $R_c \geq 2,5 \text{ m}^2\text{K/W}$. [Meer Info](#)

HR++ glas in de woonruimte(s) en in de slaapruimte(s)

Huizen met isolerend glas

verliezen minder warmte, waardoor de ketel minder hard hoeft te stoken. Aanbeveling is glas met een isolatiewaarde van $U \leq 1,2 \text{ W/m}^2\text{K}$, dit komt overeen met HR++ glas in leefruimte(s) en slaapruimte(s). Het rendement van HR++ isolatieglas is vergelijkbaar met een rente van 7 procent op een spaarrekening. [Meer Info](#)

Een HR107-ketel voor de verwarming van uw woning (en warm tapwater)

Met een zuinige combiketel voor cv en warm tapwater, zoals een HR-107 combiketel, kan het gasverbruik flink dalen. Heb je nog een oudere combiketel of conventioneel rendement (CR-ketel)? Dan bespaar je op jaarbasis ruim 500 euro (aan energiekosten en onderhoud) als je een HR107 combiketel aanschaft. Daar staat tegenover dat je eenmalig zo'n 2.100 euro moet uitgeven (zie de tabel). [Meer Info](#)

Een warmtepomp voor de verwarming van uw woning

Warmtepompen halen met een warmtewisselaar warmte uit de onuitputtelijke bronnen lucht, bodem of grondwater en ze hebben een zeer hoog rendement. Het nettorendement van huidige elektrische warmtepompen ligt op 160 tot 200 procent voor verwarming, en 80 tot 140 procent voor warm water. Dat is hoger dan het rendement van een gasgestookte HR-107 ketel. Hierbij is het elektriciteitsgebruik voor de warmtepomp meegewogen. [Meer Info](#)

Een zonneboiler voor het verwarmen van uw tapwater

Een zonneboiler bespaart ongeveer 50 procent op de kosten voor warm water.

Een huishouden van vier personen met een zonneboiler en hrcombi-ketel (als naverwarmer) bespaart daarmee zo'n 210 m³ gas, ofwel 140 euro per jaar aan gaskosten (prijsspeil 2014/2015). Daarvan blijft 110 euro over als de elektriciteitskosten voor de pomp (zo'n 25 euro voor circa 100 kWh verbruik) en onderhoudskosten (10 euro per jaar) betaald zijn. Heeft het huishouden nu een elektrische boiler, dan is de besparing hoger: gemiddeld 370 euro per jaar minder elektriciteitskosten (zo'n 1.600 kWh). Het is namelijk duurder om water te verwarmen met stroom dan met gas. Een zonneboilercombi bespaart in beide gevallen nog zo'n 75 m³ gas (ruim 50 euro) per jaar extra, omdat die ook energie bespaart op verwarming. [Meer Info](#)

Zonnepanelen voor het opwekken van elektriciteit

De prijzen van zonnepanelen dalen gestaag, door technische ontwikkelingen en schaalvergroting. Een zonnepanelensysteem van 6 panelen kost inclusief omvormer en installatie ongeveer 3.000 euro (prijsspeil oktober 2014). Het rendement van een investering in zonnepanelen is vergelijkbaar met een rente van 6 procent op een spaarrekening. [Meer Info](#)

Eisen bij een grootschalige renovatie

Voor een aanbouw of grootschalige renovatie zijn er nog aanvullende eisen voor de isolatiewaarden. Een ingrijpende renovatie houdt in dat meer dan 25 procent van de oppervlakte van de gebouwschil vernieuwd, veranderd of vergroot wordt. De eisen aan isolatiewaarden zijn:

- Vloerisolatie moet een waarde hebben van $R_c \geq 3,5 \text{ m}^2\text{K/W}$.
- Dakisolatie moet een waarde hebben van $R_c \geq 6,0 \text{ m}^2\text{K/W}$.
- Gevelisolatie moet een waarde hebben van $R_c \geq 4,5 \text{ m}^2\text{K/W}$.
- HR++ glas in leefruimte(s) en slaapruimte(s) moet een isolatiewaarde hebben van $U \leq 1,2 \text{ W/m}^2\text{K}$, dit komt overeen met HR++ glas in leefruimte(s) en slaapruimte(s).

Door toepassing van een HR-107 ketel, een HR combi-ketel of een warmtepomp wordt voldaan de installatie- van een aan grootschalige renovatie. eisen n

NB: de opgegeven rendementen zijn door Milieu Centraal berekend met de Standaard Rekenmethode Rendementen. De uitkomst van de Standaard Rekenmethode Rendementen is direct te vergelijken met de rente op een Spaarrekening. [Meer Info](#)

Hieronder ziet u in één handig overzicht voor uw woningtype, de eenmalige kosten, de jaarlijkse besparingen en terugverdientijd van de energiebesparende maatregelen.

De getallen die genoemd worden zijn actueel op het moment van de registratiedatum van het energielabel. Voor meer informatie over actuele gegevens ga naar www.milieucentraal.nl.

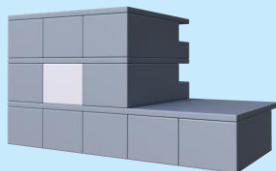
Energiebesparende maatregel Jaarlijkse Eenmalige Terugverdientijd Rendement besparing kosten

Isoleren dak

Voor dit woningtype niet van toepassing

Zonneboiler

Voor deze maatregel is geen standaard berekening mogelijk vanwege de ligging van uw appartement in het gebouw, vraag advies bij een deskundige naar de mogelijkheden en kosten



Zonnepanelen

Voor deze maatregel is geen standaard berekening mogelijk vanwege de ligging van uw appartement in het gebouw, vraag advies bij een deskundige naar de mogelijkheden en kosten

Vervanging VR-combiketel door HR-combiketel	€140	€2100	Afhankelijk van vervangmoment	Afhankelijk van vervangmoment
Isoleren spouwmuur	€190	€680	3,5 jaar	12%
Vervanging enkel glas door HR++ glas	€230	€3200	14 jaar	6%
Isoleren begane grond vloer	Voor dit woningtype niet van toepassing			

De besparingen van isolatiemaatregelen en zonneboiler/panelen zijn berekend voor een tweepersoonshuishouden in een gemiddeld appartement (66 m²) woning in Nederland met een HR-combiketel en waarin genoemde maatregelen nog niet toegepast zijn. Uw stookgedrag is van invloed op de werkelijke besparing die u realiseert na het nemen van de maatregelen. Als u nu al weinig verwarmt is de besparing lager dan aangegeven (en andersom). U kunt de verschillende besparingen bij elkaar optellen, behalve de besparing van de HR-ketel. Het genoemde rendement is vergelijkbaar met de rente op een spaarrekening. (Bron: www.milieucentraal.nl)

Bijlage B Psychologische voorkeuren

Veel van wat hieronder besproken wordt, heeft te maken met intuïtieve vooringenomenheden (of anders gezegd: biases). Kahneman (2017) vertelt in zijn boek *Thinking Fast and Slow* dat heuristieken (zoiets als een vuistregel) biases veroorzaken die van invloed zijn op voorspellingen en oordeelsvorming. Hieronder worden de belangrijkste heuristieken en biases uitgelegd.

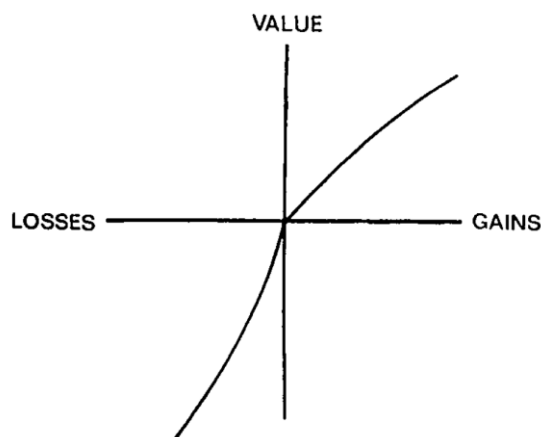
De basis is dat mensen over het algemeen rationeel zijn en dat hun denken normaliter deugdelijk verloopt. Daarnaast is het zo dat emoties als angst, liefde en haat de meeste situaties verklaren waarin mensen hun rationaliteit laten schieten.

Volgens Kahneman hebben wij als mens twee systemen in ons brein. Het eerste is intuïtief en werkt zeer snel, kun je ook wel het 'reptielenbrein' noemen. Het tweede werkt langzaam, is rationeel. Het meeste van wat iemand denkt en doet, vindt zijn oorsprong in systeem 1, maar systeem 2 neemt de zaken over wanneer een en ander ingewikkeld wordt en heeft meestal het laatste woord. Vooral het eerste systeem zorgt voor de biases en de heuristieken.

Verliesaversie

In 1979 introduceerden Kahneman en Tversky hun prospect theorie. Op basis van experimenten onder collega's en studenten was de conclusie dat de theorie van nutmaximalisatie in de praktijk niet opgaat. Rationale nutsmaximalisatie in situaties van risico veronderstelt dat het individu zijn keuze baseert zoals dat uit de theorie van de kansrekening gebeurt. Dat is door de gewogen som te nemen van de verschillende mogelijke uitkomsten, waarbij de gewichten bepaald worden door de kans dat deze situatie zich voordoet. Daarnaast gaat de theorie van de rationele nutsmaximalisatie uit van een eindtoestand. Hoe men daar uiteindelijk belandt zou niet ter zake doen. Een derde uitgangspunt is dat het individu risico avers is.

Bij het experiment van Kahneman en Tversky kwam als conclusie naar voren dat de mens een asymmetrie vertoont ten opzichte van winst en verlies. Uit nader empirisch onderzoek blijkt dat verlies rond een factor twee zwaarder weegt dan winst. Zie ook bijgaande grafiek.



Bron: Kahneman en Tversky

Spijtaversie

Naast verliesaversie, is er ook zoiets als spijtaversie. Het verschil met verliesaversie is gering. Het komt erop neer dat een belegger spijt krijgt als hij bijvoorbeeld te laat is ingestapt in een belegging,

zodat hij niet de winst kan realiseren, die anderen met die belegging wel realiseren. Spijtaversie, wordt, naast verliesaversie, gebruikt om te verklaren waarom verliezende vastgoedbeleggingen te lang worden aangehouden (Prast, Gedragseconomie: De rol van psychologie op financiële markten, 2003).

Framing effect

De manier waarop individuen omgaan met verliessituaties, wordt ook beïnvloed door het *framing effect*. De beslissingen die mensen nemen, blijken afhankelijk te zijn van de manier waarop de vraag gesteld wordt. Als bij een vastgoedfinanciering wordt aangegeven dat er bij ABC-label korting wordt gegeven, komt dit anders over dan dat er wordt gezegd dat er bij DEFG-labels een extra rente wordt berekend.

Mentaal boekhouden

Hierbij hoort ook *mentaal boekhouden* (Shefrin & Statman, 1985) (Thaler, 1980). Dit houdt in dat mensen aparte boekhoudingen bijhouden bij verschillende keuzeproblemen en daarbij geen rekening houden met de mogelijke wisselwerking tussen de keuzes. Mensen laten de waarde van geld bijvoorbeeld afhangen van hoe het geld is ontvangen, waaraan hij het besteedt en hoe hij betaalt. Onverwachte meevallers blijken zorgelozer uitgegeven te worden dan zuurverdiend geld.

Verankering & aanpassing

Verankering houdt in dat een gekozen referentiepunt invloed heeft op de verwachte waarde. Mogelijk komt dit door eerder opgedane ervaringen. De aanpassing van de verwachte waarde naar de werkelijke waarde gaat veel trager dan men zou verwachten. De waarde blijft in de buurt van het referentiepunt (Prast, Gedragseconomie: De rol van psychologie op financiële markten, 2003). Kahneman (2011) heeft een mooi voorbeeld over het rijden op de snelweg. Daarbij rijden mensen vaak nog te snel als ze de snelweg hebben verlaten. Volgens Kahneman zou dit komen, omdat mensen zich traag aanpassen. Debels (2006, p. 212) geeft de volgende definitie van verankering: "Bij het schatten van een bepaalde waarde starten mensen typisch van een bepaalde waarde die dan wordt aangepast. Typisch is dat deze aanpassing onvoldoende is".

Cognitieve psychologische benadering

Binnen Behavioral finance ofwel gedragseconomie zijn twee benaderingen te onderscheiden: de rationele en de cognitieve psychologische benadering. De rationele benadering probeert de verklaringen te vinden vanuit een rationele invalshoek. Waarbij gebruikt wordt gemaakt van modellen zoals het CAPM en dat informatie imperfectie leidt tot marktimperfecties. De cognitieve psychologische benadering tracht het irrationeel handelen van individuen te verklaren door inzichten uit onder ander de psychologie (Debels, 2006) (Prast, Gedragseconomie: De rol van psychologie op financiële markten, 2003).

Bij de prospecttheorie staat de vraag hoe het individu omgaat met informatie niet ter discussie. De cognitieve psychologie levert een bijdrage aan de theorievorming over de manier waarop de mens informatie zoekt en interpreteert. In deze paragraaf worden een aantal begrippen toegelicht uit de cognitief psychologische wetenschap op het gebied van het omgaan met informatie.

Dit zijn de volgende begrippen: cognitieve dissonantie, conservatisme, zelfoverschatting, biased self attribution, beschikbaarheid heuristiek, rampbijziendheid, drempel heuristiek en representativiteit heuristiek.

Cognitieve dissonantie

Cognitieve dissonantie is volgens Van Dalen (woordenboek) de onaangename spanning die iemand ervaart bij tegenstrijdige overtuigingen, ideeën of opvattingen of als er wordt vastgesteld dat

diegene in strijd met de eigen overtuiging handelt. Mensen hebben de neiging om hun overtuiging aan te passen aan hun gedrag indien dit conflicteert (Prast, Gedragseconomie: De rol van psychologie op financiële markten, 2003). Naarmate er meer dissonante informatie komt, wordt het moeilijker om deze te negeren. Als het omslagpunt bereikt is, wordt de overtuiging bijgesteld (Prast, Emotie-economie: De mythe van de persoonlijke financiële planning, 2006). Cognitieve dissonantie kan leiden tot kuddegedrag en kan zorgen voor hypes en paniek (Prast, Emotie-economie: De mythe van de persoonlijke financiële planning, 2006).

Conservatisme

Conservatisme betekent dat de mens zijn overtuigingen langzaam aanpast aan nieuwe informatie. Conservatisme treedt sterker op naarmate de nieuwe informatie nuttiger is, dat wil zeggen nieuwe inzichten oplevert. Dat is irrationeel, maar hoort bij het conservatisme: dat het moeilijker is om nieuwe informatie te accepteren en te verwerken als deze ingaat tegen de bestaande kennis.

Zelfoverschatting

Uit cognitief-psychologisch onderzoek is naar voren gekomen dat de meeste mensen lijden aan zelfoverschatting (overconfidence). Het verschilt per beroepsgroep en per geslacht. Overigens kan zelfoverschatting ook bijdragen aan succes. Wie zijn eigen kansen en kwaliteiten overschat, durft meer, is gemotiveerder en presenteert zichzelf effectiever (Taylor & Brown, 1998, nummer 103).

Biased self attribution

De mens is geneigd de schuld van mislukkingen op een ander te schuiven en successen te zien als eigen prestatie en kwaliteit. In het Engels wordt het “biased self attribution” genoemd. Er is een samenhang tussen zelfoverschatting en biased self-attribution. Want als de mens alleen zijn successen aan zichzelf toekent (en dus niet zijn mislukkingen), zal zijn overmoed en zelfvertrouwen toenemen.

Beschikbaarheid heuristiek

Deze heuristiek is onderzocht door Kahneman en Tversky (Kahneman & Tversky, Besluitvorming in onzekerheid: heuristiek en biases, 1974). Als de gebeurtenis gemakkelijk vanuit het geheugen kan worden opgeroepen, dan acht de mens de kans hierop groter. Als voorbeeld wordt aangehaald de automobilist die voorzichter gaat rijden als hij net een auto-ongeluk heeft zien gebeuren. Na verloop van tijd gaat deze automobilist gewoon weer rijden als voorheen. Dus de subjectieve kansverdeling van een gebeurtenis hangt af van hoe gemakkelijk de mens deze gebeurtenis vanuit het geheugen kan oproepen.

Rampbijziendheid

De beschikbaarheidsheuristiek kan leiden tot “rampbijziendheid”. Met andere woorden, de kans op een ramp wordt te klein ingeschat, omdat rampen weinig voorkomen. Dit is ook te zien bij de onroerend goed markt. Enkele jaren geleden durfden mensen in Nederland bijna geen huis te kopen, bang dat het in waarde zou dalen. Tegenwoordig is de huizenmarkt weer net zo overspannen als voor de crisis van 2007. Het lijkt wel of mensen nu denken dat een crisis nooit kan plaatsvinden.

Representativiteitheuristiek

Dit begrip betekent dat mensen geneigd zijn een patroon te zien in gebeurtenissen die geheel toevallig zijn. Er worden verbanden gelegd die er niet zijn. Het lijkt een soort vooroordeel: iemand die ambitieus is, zal zijn gezin niet belangrijk vinden en dat soort zaken. De representativiteit heuristiek heeft als functie dat het de wereld overzichtelijker maakt. Het bestaan van de representativiteitsheuristiek is in experimenteel onderzoek door cognitief psychologen aangetoond.

Samengevat interview met respondent 1

Interview met respondent 1, 18 december 2018

Vastgoed: woningen binnen de ring van Amsterdam

Marktwaaarde 2018: € 62 mio

Huurwaarde: € 3,75 mio per jaar

Ik doe een onderzoek aan de Amsterdam School of Real Estate waarbij ik de volgende vraag wil beantwoorden:

Welke factoren spelen een rol bij de beslissing om vastgoed te verduurzamen?

1. Hoe zit een beslissingsproces over investeringen in woningen/vastgoed er bij jou uit?

Dat is altijd een natuurlijk moment, bijvoorbeeld een woningmutatie of als ramen vervangen moeten worden, en dan HR-plus kiezen bij renovatie en verduurzaming. Hij let niet op wat het kost, omdat dit heel moeilijk te bepalen is. Er is wetgeving en regelgeving, technische eisen die gesteld worden. De markt waardeert een woning die meer open is dan heel hokkerig. Bij volledige renovatie worden dit soort dingen aangepakt, omdat het zorgt voor een meer marktconforme woning. En dan wordt het verbeteren van het energielabel daarin meegenomen.

2. Denk je weleens na over het verduurzamen van het vastgoed dat je bezit? Waarom wel of waarom niet?

Daar ben ik meer dan dagelijks/doorlopen mee bezig. Ik voel dit als een maatschappelijke verplichting, steentje bijdragen aan het klimaat en niet in de laatste plaats het beperken van de CO₂-uitstoot. Er zijn nu ook veel mogelijkheden. Kwaliteit van dubbelglas is nu veel beter, veel meer rendement. Fatsoenlijke vloerisolatie is nog steeds moeilijk. Dakisolatie is bij dakbedekking een kleine kostenpost. Vroeger/15 jaar geleden was er technisch minder mogelijk. Het rendement 15 jaar geleden was nul/laag. Nu is het rendement veel hoger. Hoe komt het dat je zo lang al bezig bent met verduurzaming? Dat komt door het lange termijn denken. Je weet nooit wanneer je de volgende woningmutatie hebt en dan is het belangrijk om het in een keer goed te doen en voor de lange termijn klaar te zijn.

3. Welke factoren zijn bij jou van invloed op het wel of niet willen verduurzamen?

Een heel belangrijke waarom het nu veel makkelijker gaat, is dat de overheid het puntenwaarderingssysteem heeft aangepast. Je kunt een woning niet goed isoleren als je een oude ketel hebt. Het heeft geen zin om maar een deel te doen. De overheid eist bepaalde cv-toestellen tegenwoordig. Als je het dan nu niet doet bij een woningmutatie, dan moet je het doen als de woning bewoond is en dat is onmogelijk. Door het puntensysteem, wordt door het verbeteren van het energielabel de investering rendabel. De huur mag dan omhoog. Als je van G naar C wil gaan, 60 m² dan ben je minimaal EUR 50k kwijt, plafonds, wanden, badkamers en keukens die gemoderniseerd moeten worden. Als het dan als een gewone woning in de markt gezet wordt, dan gaat zo'n van sociaal naar de vrije sector. Kijk je op welke termijn je dit weer terugverdiend? Nee dat doe ik niet, het moet gewoon gebeuren.

4. Sociale en persoonlijke eigenschappen:

- a. Leeftijd: 58 jaar
- b. Geslacht: man

- c. Burgerlijke staat: getrouwd
- d. Hoogst genoten onderwijs? Mbo 2 keer
- e. Politieke voorkeur: christen midden, de ideale combinatie: VVD of CDA met een christenachtergrond.

5. Denk je dat bovengenoemde eigenschappen een rol spelen bij verduurzaming? Hoe zou dat komen denk je?

Nee, ik denk dat dat opvoeding is, in combinatie met wat voor opleiding je hebt gedaan. Mijn opleiding was bosbouw: dat is per definitie zeer lange termijn. Ik heb eiken geplant die pas over 200 jaar ...

6. In hoeverre speelt kennisniveau van duurzaamheid een rol bij duurzaamheidsbeslissingen in woningen/vastgoed? Op wat voor manier?

Zeker, maar ik denk dat veel van mijn collega's niets interesseert. Ik moet veel uitvinden en uitzoeken zelf. Het wordt zeker niet simpel aangeleverd. Wat bedoel je dan precies? Het valt niet mee om de kennis bij elkaar te krijgen om een woning daadwerkelijk goed te isoleren. Het energielabel is bijzonder ondoorgroendelijk. De informatie over producten wat die nu bijdragen aan de isolatiewaarde aan een woning zijn niet te achterhalen. Je moet per onderdeel heel erg zoeken wat het effect is op het energielabel. Als je vraagt wat bepaalde isolatie oplevert per onderdeel, kan de fabrikant dat niet vertellen. Ik vraag elke keer aan de labelaar: met de materialen en maatregelen, kan ik nog verbeteren. Op een gegeven moment zit je aan het maximum. De labelaar wordt dan om advies gevraagd. Fabrikanten geven het heel slecht aan. Een labelaar zou dat wel moeten kunnen. Zelfs van dezelfde labelaar krijg ik nog tegenstrijdige berichten. Het kennisniveau speelt wel een rol, maar het is ook wel heel erg zoeken. Zonneboiler is altijd standaardadvies, maar het is een advies wat niet altijd in de praktijk haalbaar is. Hoeveer ben je op de hoogte van de CO2 in de wereld, wat er dan gebeurt in de wereld? Ik heb de film gezien van Al Gore (bij/door de Rabobank). Helpt niet, maar ik ben ervan overtuigd dat we totaal op de verkeerde weg zijn in de wereld.

7. In hoeverre speelt rendement (opbrengsten minus kosten) een rol bij duurzaamheidsbeslissingen in woningen/vastgoed? Op wat voor manier?

Speelt geen rol. Waarom niet? Voor mij heeft duurzaamheid een heel ander principe, een heel andere gedachte heb ik daarachter. Als ik een badkamer renoveer. Als je op korte termijn op kosten bespaar, door bijvoorbeeld de tegels tot 1 meter hoog doe, dan moet ik daarna steeds terug voor schimmel etc. Comfort speelt ook een belangrijke rol bij renovatie/verduurzaming. Dat kun je niet los zien. Mensen die met plezier er wonen, klagen minder, regelen meer zelf, dus kost minder moeite. Dan heb je er minder sores. De portefeuille is groot, dus grote workload. Sociale huurwoningen die oud zijn brengen meer gedoe met zich mee. Gerenoveerde woningen in de vrije sector zorgen voor minder gedoe en meer tevredenheid bij de bewoners.

8. In hoeverre speelt de overheid een rol bij duurzaamheidsbeslissingen in woningen/vastgoed? Op wat voor manier?

Het woningwaarderingssysteem, dat is de grootste steun in positieve zin. Gezien het feit dat de overheid allerlei akkoorden heeft gesloten (Parijs), de gebouwde omgeving een steen moet bijdragen aan het terugdringen van de fossiele brandstoffen. Heel veel vastgoedmannen op heel korte termijn denken, een beleggingshorizon bij sommige andere is slechts 3 jaar. Dan kijk je dus niet naar de lange termijn. In de woningmarkt wordt veel geïnvesteerd met private equity, die willen direct rendement en anders gegarandeerd op korte termijn. Ik verwacht maatregelen van de overheid op het gebied van energielabels. Door bijvoorbeeld de hoogte van de WOZ-waarde te koppelen aan energielabels. Er komen er gegarandeerd meer. Vind je dat banken groene energielabels verplicht moeten stellen. Nee, waarom niet? Omdat je dan niets meer kunt aankopen.

Beleggersmarkt lijkt op de autohandel. Als er iets aan het bezit gaat mankeren, dan wordt het verkocht. Als je bij aanvang een groen label nodig hebt, dan wordt het onverkoopbaar. Wel zou je als bank kunnen eisen dat het bijvoorbeeld binnen vijf jaar naar een groen label wordt gebracht. Sowieso is het een probleem als de huurder blijft zitten, dan is het eigenlijk niet te doen om te renoveren. Alleen woningcorporaties hebben die macht om dat wel te doen, mensen eruit zetten zodat ze kunnen renoveren. De meeste particuliere vastgoedbeleggers kunnen dat niet. Eigenaar/bewoner is een heel andere casus. Daar heb je dus geen issue met dat de bewoner moet meewerken. Vereniging van eigenaren: dat de mensen het zelf maar moeten regelen, bijvoorbeeld bij dubbelglas.

9. In hoeverre speelt de bank een rol bij duurzaamheidsbeslissingen in woningen/vastgoed? Op wat voor manier?

In mijn aankoopbeleid speelt de bank geen rol (gelukkig nog niet). Ik heb nog weinig gebruik gemaakt van bouwkredieten. Dat wil ik wel gaan doen. De reden van het bouwkrediet. Als ik niet zou willen isoleren, dan zou ik ze veel sneller weer door kunnen verhuren. Volgend jaar kom ik met een kredietvraag voor het verbeteren van de woningen. Dan zou ik minder woningen doen, zijn de investeringen hoger. De bank ziet graag dat de portefeuille wordt verduurzaamd. Hij wil dat graag versnellen en dan is de bank nodig voor het krediet.

10. In hoeverre speelt de terugverdientijd van een investering een rol?

Ik bereken dat nooit, het lijkt mij ook onzinnig. Weleens gedaan om de energetische terugverdientijd te berekenen. Ondanks de slechte berichtgeving: een windmolen verdiend zich in 6 maanden terug. De zonnepanelen in zes tot tien maanden. Dat valt dus wel mee.

11. In hoeverre heeft het welzijn van de mensen in je omgeving invloed op je beslissing?

Ik denk dat we in een recordtempo onze aarde aan het vernietigen zijn. Ik ben te veel bezig met ver weg toekomst en daarmee dus ook de ander. Hierdoor heb ik al heel lang jaarlijks verlies. Het rendement op korte termijn speelt dus geen rol.

12. Hoe denk jij over de gevolgen van de CO2-uitstoot en de negatieve invloed die het zou hebben op onze leefomgeving?

Wij in het rijke Nederland zal het allemaal wel mee vallen. In Amerika zie je wel de gevolgen van Orkanen. De rijke mensen kunnen altijd wel verhuizen naar betere gebieden. Ik zie het vooral somber in voor de arme landen waar grote delen van de bevolking arm is. Wij zijn het rijke eiland(Nederland), en dan zitten wij als mensen ook in de top van het inkomen/welvaart.

13. In hoeverre kunnen rendement en natuur/verduurzaming samengaan?

Het probleem komt weer: korte termijn. Ik sprak laatst iemand die verhuurt kamers: 20 panden met in totaal 115 kamers. En dat hij in geen 1 kamer dubbel glas had. Waarom niet? Was een bijeenkomst vastgoedbelang. Ik krijg 750 per maand, de bewoner vraagt er niet naar en wil er ook niet voor betalen. Als de overheid het dan verplicht stelt? Dan moet de overheid het maar betalen. Wat vind jij daarvan? Schokkend: totale minachting voor je huurders als voor de samenleving, want het levert ook veel comfort op. Ik heb daar weinig respect voor. Ja het gaat niet samen, door de markt. Bij kantoren ja, maar bij woningen zitten nog in het begin en de overspannen markt in Amsterdam en Utrecht helpt daar niet bij. Je kunt alles verhuren. Bij kantoren is de markt wezenlijk anders, lang niet zo overspannen.

14. Welke factor is voor jou het belangrijkste? Waarom?

Vind ik heel moeilijk. Of die psychologische denkfout een rol speelt, weet ik niet. Ik denk sociaal en persoonlijke eigenschappen zijn. Egocentrisme en dan omgekeerd speelt een belangrijk rol. Die zijn

voor mij het belangrijkste. ASR: hoe is het mogelijk dat een bank/verzekeraar zegt dat zij groen en duurzaam is en dat het kind alleen zegt dat alleen zij belangrijk is. Dat is tegenstrijdig.

15. Wat zijn je behoeften en hoe kan de bank hierin een rol spelen?

Ik vind dat een hele moeilijke vraag. Ik vind vastgoed en groene leningen zeer moeizaam, omdat primair is dat je een woning hebt waarin je kunt wonen. Als je 'nul op de meter' hebt, dat kost zo veel energie, dat is niet meer groen. Groen en verbeteren van comfort gaat vaak samen waar een deel niet onder verduurzaming valt van de investering. Subsidie staat hij niet achter, is herverdelen van geld. Daar heb ik niet veel mee. Financiering is wel van belang. Dwingende regelgeving daar ben ik wel voor. Bijvoorbeeld dat portefeuille breed, dat er tien of twintig woningen van een slecht label naar een groen label gaat. En dat wij als bank begrijpen dat het niet alleen om groene maatregelen gaat, maar ook om verbetering en luxer maken van de woning, tot ca. 80k. Dat dan de hele verbouwing gefinancierd wordt. Beschikbaar van geld is belangrijker dan het tarief. Zeker nu dat de rente zo laag is.

Samengevat interview respondent 2

Interview met respondent 2, 7 januari 2019

Vastgoed: woningen binnen de ring van Amsterdam

Marktwaaarde 2018: € 6 mio

Huurwaarde: € 380.000 per jaar

Ik doe een onderzoek aan de Amsterdam School of Real Estate waarbij ik de volgende vraag wil beantwoorden:

Welke factoren spelen een rol bij de beslissing om vastgoed te verduurzamen?

1. Hoe zit een beslissingsproces over investeringen in woningen/vastgoed er bij jou uit? Een investeringsbeslissing is ook een aankoop van een woning. Vrij grote portefeuille gehad. Is uitverkocht. Panden die slechte kwaliteit waren, verkocht. Na splitsing verkocht. Als wij nu investeren om te kopen, zijn dat nieuwe woningen met label A. Wij investeren als woningen verkocht kunnen worden. Hoe kunnen wij deze woningen het beste verkopen, met welke investeringen? De woningen worden dan bij verkoop geliberaliseerd. Motief is commercieel, dat is dat de woningen gemakkelijk verkocht worden en dat ze veel opleveren.

2. Denk je weleens na over het verduurzamen van het vastgoed dat je bezit? Waarom wel of waarom niet?
Nee, dat doe ik niet. Wij hebben sociale huurwoningen. Het gaat om liquiditeit en we denken er niet aan om zo maar een beter label te realiseren. Je kunt dan wel de huur verhogen, maar een nieuwe cv verdient zich in vijftien jaar terug. Bij zittende huren, gaan soms jarenlang gesprekken overheen. Bijvoorbeeld bij splitsen is ook de medewerking van de huurder nodig. Vooral bij de woning onder de liberalisatiegrens. Bij deze woning moet dan dubbel glas komen. Gekeken of ze konden worden uitgeplaatst, dat kon niet. De investering verdient zich niet of op zeer lange termijn terug. Deze mensen willen eigenlijk ook niet, leven zeer sober met een gaskachel. Ik maak wel de rekensom: zo veel investeren, zo veel huurverhoging, zo veel jaar om terug te verdienen. Bij zittende huurders in de sociale huur, ook als je boven de huurgrens uitkomt, bepaalt de overheid/regelgeving hoe veel huur er verhoogt mag worden bij diverse investeringen. De stap van sociale huur naar vrije sectorhuur mag niet in één keer van bijv. 200 naar 1000 euro.

3. Welke factoren zijn bij jou van invloed op het wel of niet willen verduurzamen?
Ik ben een groot voorstander van dubbelglas etc., maar dat is meer vanuit de privépersoon. Als directeur van mijn bv en als voorzitter van diverse vve's word ik vooral en alleen gedreven door rendement. Terugverdiendtijd is belangrijk.

4. Sociale en persoonlijke eigenschappen:
- a. Leeftijd: 58
 - b. Geslacht: man
 - c. Burgerlijke staat: getrouwd
 - d. Hoogst genoten onderwijs: universitair
 - e. Politieke voorkeur: sociaal conservatisme en liberaal(VVD)

5. Denk je dat bovengenoemde eigenschappen een rol spelen bij verduurzaming? Hoe zou dat komen denk je?

Geen idee. Leeftijd speelt wellicht een rol, doordat je veel levenservaring hebt en dingen beter kan inschatten.

6. In hoeverre speelt kennisniveau van duurzaamheid een rol bij duurzaamheidsbeslissingen in woningen/vastgoed? Op wat voor manier?

Kennisniveau is van belang. Nu is soms niet duidelijk welke maatregelen echt goed zijn voor het milieu. Als voorbeeld de elektrische auto. De productie van een accu en het gebruiken van de stroom lijkt niet heel goed en zeker niet beter dan een gewone auto. Als je dit idee hebt, ga je dus niet elektrisch rijden. Maar een diesel gaat straks weinig meer opleveren, omdat dit straks niet meer mag en slecht voor het milieu is. Daarom heb ik mijn auto ingeruild voor een benzineauto. Dus het kennisniveau maakt of je gelooft in bepaalde investeringen.

7. In hoeverre speelt rendement (opbrengsten minus kosten) een rol bij duurzaamheidsbeslissingen in woningen/vastgoed? Op wat voor manier?

Het voorbeeld van de marketing met de early adopters en laggards wordt aangehaald. Piet is een majority volger. Dus bij nieuwe dingen zoals zonnepanelen, niet te vroeg instappen, want dan is het rendement niet zeker/kost het wellicht geld en loop je een hoog risico.

8. In hoeverre speelt de overheid een rol bij duurzaamheidsbeslissingen in woningen/vastgoed? Op wat voor manier?

We moeten voorkomen dat we alleen naar de overheid wijzen, maar de overheid kan en moet zeker een rol spelen. Zeker omdat mensen wel weten wat er moet gebeuren, maar dit niet altijd doen. Als voorbeeld een vve, waarbij de 40 woningen van het gas af moeten. Gasloos kan nog niet. Was in Amstelveen. Gekeken naar stadsverwarming. Dit kon wel, maar doordat de leidingen dan een paar honderd meter doorgetrokken moesten worden, kost dit een bedrag van EUR 450.000, terwijl het budget 150.000 was. Dit is dus geen optie voor de vve. Hier zou de overheid wel een rol kunnen spelen door subsidie, maar ook door wet en regelgeving.

9. In hoeverre speelt de bank een rol bij duurzaamheidsbeslissingen in woningen/vastgoed? Op wat voor manier?

Vergeten te vragen.

10. In hoeverre speelt de terugverdientijd van een investering een rol? (Niet toekomstgericht kunnen handelen/verliesaversie):

Respondent 2 geeft aan wel toekomstgericht te zijn, maar als de investering nu hoog is en de terugverdientijd lang, dan investeert hij lang niet altijd of dat houdt hem tegen.

11. In hoeverre heeft het welzijn van de mensen in je omgeving invloed op je beslissing? (Egocentrisme):

beperkt, maar als voorbeeld de grachtengordel. De overheid zou dit autovrij moeten maken, want is slecht voor de mensen die daar wonen. Zou je wellicht wel last van kunnen hebben, maar de overheid zou dit moeten regelen vanuit algemeen belang. Maar verder is Piet niet veel met de ander bezig, vooral met zichzelf.

12. Hoe denk jij over de gevolgen van de CO2-uitstoot en de negatieve invloed die het zou hebben op onze leefomgeving? (Positieve illusies):

het is nodig dat de media en de overheid de gevolgen wellicht wat zwaar aanzetten. Zij hebben ook een tunnelvisie. Maar dit is nodig om de mammoettanker van koers te wijzigen. Dus hij denkt inderdaad dat we niet goed bezig zijn als mens/samenleving met de wereld. Daarover geen illusie. Ander voorbeeld: plastic in rivieren, gaat wel mis en je hebt in interactie nodig van voor en tegenstanders om de discussie op gang te brengen en een levendige samenleving te krijgen.

13. In hoeverre kunnen rendement en natuur/verduurzaming samengaan?

(Representativiteitsheuristiek):

Het hoeft elkaar niet uit te sluiten, maar soms is het rendement bij zittende huurders veel te lang. Bij verkoop is er wel direct rendement. Als je voorop wilt lopen in de strijd, gaat het je veel geld kosten. Hij hoort bij de meerderheid, fase 3, want dan heb je een beproeft, getest model, waarbij de kosten/baten goed zijn. Voorbeeld van de nieuwste telefoon, dat kost veel geld. Het rendement van zonnepanelen is gestegen, en de kosten naar beneden. Je weet van tevoren niet in welke fase je je bevindt. Er zijn veel onzekerheden bij duurzaamheidsinvesteringen, waardoor je het rendement op voorhand niet weet, omdat je bijvoorbeeld de levensduur van zaken niet weet.

14. Welke factor is voor jou het belangrijkste? Waarom?

Rendement is de belangrijkste (90%), de tweede is kennisniveau van duurzaamheid samen met rol van de overheid en de banken.

15. Wat zijn je behoeften en hoe kan de bank hierin een rol spelen?

Ik denk dat de banken daar een grote rol in hebben. Ik vind het wel goed dat jullie als bank een duurzame portefeuille willen hebben. Maar het is wel veel werk en gedoe en het kost ook veel geld (labels etc). Op macroniveau kan ik waarderen, micro doet het pijn. Enerzijds is het financiering en twee het verspreiden van kennis. Iedereen die vastgoed koopt, neemt vaak een lening. Daar is een machtsmiddel/taak om aan het stuur te zitten. Is het van belang dat je korting op de lening/rente krijgt? Nee, maar wel dat je niet kijkt naar de LTV, maar puur dat je de investering doet. En de rentes.

Samengevat interview respondent 3

Interview met respondent 3, 10 januari 2019

Vastgoed: woningen binnen de ring van Amsterdam

Marktwaaarde 2016: € 20 mio

Huurwaarde 2016: € 1.380.000 per jaar

Ik doe een onderzoek aan de Amsterdam School of Real Estate waarbij ik de volgende vraag wil beantwoorden:

Welke factoren spelen een rol bij de beslissing om vastgoed te verduurzamen?

1. Hoe zit een beslissingsproces over investeringen in woningen/vastgoed er bij jou uit? We analyseren op hoofdlijnen: 1. Rendement, 2. ligging en 3. Kwaliteit van het vastgoed. Past het qua rendement in onze portefeuille, dan ligging en dan de huurpotentie. Is een soort QuickScan waardoor je zegt past wel of past niet. Doe je nog wel investeringen? De afgelopen 2 jaar geen nieuwbouw, alleen wel het verbeteren van de huidige portefeuille met daarbij inderdaad ook verduurzaming. BAR zit nooit boven de 4,5%, daarom niet interessant. Het moment om te investeren is als er een mutatie ontstaat. Dus als een woning leegkomt. Dan wordt de woning volledig gerenoveerd. Dat rendeert dan heel goed, want de huur kan dan van ca. 450 per maand naar 1200 tot 1800 per maand. Hij rekent van tevoren uit wat het rendement zou kunnen opleveren in de vorm van wat kan ik investeren en wat levert dat qua huur op. Hij laat zich daar ook in adviseren m.b.t. de verduurzaming zoals infrarood, wanden isoleren etc. Naast investeren in het eigen vastgoed, zoekt hij ook naar investeringen die de overvloedige liquide middelen laat renderen. Op dit moment levert het geld op de bank nauwelijks iets op. Hij doet dan samen met een aantal partners investeren in kleine vastgoedfondsen waarin bijvoorbeeld een belegging van een winkelcentrum in Breukelen wordt belegd. Hij zorgt er echter wel voor dat als hij de investering weer liquide wil maken, dat dit redelijk makkelijk kan. Dit lukt dan doordat andere beleggingspartners zijn deel dan overnemen. Ik probeer te leren van mijn fouten in de vorige crisis. Want toen had ik al mijn geld vast zitten. Ik wil nu kunnen investeren in vastgoed wat dan tegen een aantrekkelijke prijs op de markt komt. Daarbij accepteer ik dat het rendement iets lager is dan dat ik permanent/lange termijn investeer.

2. Denk je weleens na over het verduurzamen van het vastgoed dat je bezit? Waarom wel of waarom niet?

Een accountmanager had gevraagd: hoe ziet jouw portefeuille eruit qua energielabeling? Dat wist hij eigenlijk niet. De accountmanager wilde eigenlijk een termijn eraan verbinden om te komen tot minimaal energielabel E. Dat vond hij toch wel lastig. Als ik eerlijk ben, ben ik daarover gaan nadenken, toen onze opdrachtgevers hiernaar vroegen. Die ranken hun opdrachtgevers aan de hand van duurzaamheidscriteria. Een norm is bijvoorbeeld in hoeverre je als organisatie bezig bent met duurzaamheid. Die hebben we volledige doorgetrokken en ook mvo beleid. En voor mijn eigen vastgoed geldt dat hetzelfde. In onze missie en visie staat ook onze rol in de samenleving. En dat trek ik door naar mijn privé portefeuille. Hij was getriggerd door de markt en dat heeft hij zelf doorgetrokken. Hij vindt ook dat banken hierin te ver doorslaan. Als de criteria m.b.t. de duurzaamheid labels klanten in de problemen brengen, dan vindt hij dat te ver gaan. Er moet wel rekening gehouden worden dat de onderneming zijn bedrijf moet runnen. Ik geef aan dat wij er als bank nog niet zo strak in zitten. Hij geeft aan dat we dit wel gaan doen bij kantoren, omdat daar al dwingende regelgeving van toepassing is. En dat wij als bank straks echt niet meer kantoren gaan

financieren die niet aan de wet en regelgeving voldoen. Daarbij zegt hij dat het gerucht in de markt gaat dat wij als bank de nieuwe duurzaamheidscriteria aangrijpen om onze vastgoedportefeuille te laten krimpen (op een toon alsof dat niet zou mogen...). Als het verduurzamen niet lukt, dan nemen we afscheid van je. We moeten afbouwen en willen tegelijkertijd verbeteren.

Duurzaamheid/mvo gaat verder dan alleen vastgoed bij deze respondent.

3. Welke factoren zijn bij jou van invloed op het wel of niet willen verduurzamen?
4. Sociale en persoonlijke eigenschappen:
 - a. Leeftijd: 54
 - b. Geslacht: man
 - c. Burgerlijke staat: getrouwd
 - d. Hoogst genoten onderwijs: hbo
 - e. Politieke voorkeur: rechts georiënteerd/VVD
5. Denk je dat bovengenoemde eigenschappen een rol spelen bij verduurzaming? Hoe zou dat komen denk je?

Jazeker. Je komt een beetje op een leeftijd dan dat je anders kijkt dan alleen commercieel gedreven. Ik ben drie jaar geleden begonnen met een project voor kinderen. Ik ben geworden wie ik ben dankzij het feit dat ons bed hier in Nederland staat en niet in donker Afrika. Hierdoor kun je ook wat bereiken. Je moet dankbaar zijn voor de positie die je hier hebt. En ook voor onze kinderen en de generatie daarna. En dat we zorgvuldig moeten omgaan met de welvaart die we hier met zijn allen hebben gerealiseerd. Je wilt iets terugdoen voor de maatschappij en daar is duurzaamheid ook een onderdeel van. Ik ben ook een voorbeeld voor mijn kinderen, dat speelt ook een rol bij dit soort zaken. Helpt het ook dat je het je nu ook financieel kunt veroorloven? Zeker, als je de piramide van Maslov bekijkt. Je kunt dit pas doen als je geen honger hebt, als je je persoonlijk ontwikkeld hebt.

6. In hoeverre speelt kennisniveau van duurzaamheid een rol bij duurzaamheidsbeslissingen in woningen/vastgoed? Op wat voor manier?

Heel erg een rol speelt. Heel veel mensen zijn voor duurzaamheid, maar hebben te weinig inzicht hoe ze dit kunnen doen. Hoe ze de duurzaamheidsgedachte in actie kunnen omzetten. Dit komt door kennisgebrek en hij denkt dat marktpartijen hier ook misbruik van maken. Neem maar als voorbeeld de warmtepompen. Die zijn duurder dan ze zouden hoeven te zijn bijvoorbeeld. En als je door je omgeving en door de media soort van gedwongen wordt om te investeren in duurzaamheid, maar er zijn alleen maar suboptimale investeringen beschikbaar, dan is dat lastig. Het maakt onzeker, omdat de investeringen zoals een warmtepomp of een elektrische auto, daarvan is nog niet zeker wat de looptijd/levensduur is. En dan zegt hij: bij twijfel niet inhalen, dus wacht nog maar even. En dat is volgens hem precies wat er nu gebeurt: mensen wachten met dit soort investeringen. Inmiddels is er een techniek bedacht dat je zonne-energie om kan zetten in aardgas. Moet ik dan nu een warmtepomp doen of wacht ik totdat dit soort dingen uitgekristalliseerd zijn. En we zijn hier in Nederland ook geïndoctrineerd. In Ierland of Schotland gaan ze terug van elektriciteit naar aardgas, dus dat is volledig contrair. Dus de kennis is niet uniform en niet goed verspreid. En daar schrikt hij van. Het is dus van belang bij je beslissingen.

7. In hoeverre speelt rendement (opbrengsten minus kosten) een rol bij duurzaamheidsbeslissingen in woningen/vastgoed? Op wat voor manier?

Rendement staat bovenaan bij mijn investeringen in vastgoed. Als ik dan heel erg moet gaan zoeken hoe en wat ik moet verduurzamen in mijn vastgoedportefeuille, dan gaat dat uiteraard ten koste van mijn rendement. De transparantie van de oplossingen en de oplossingen die weinig problemen opleveren, die is er nog veel te weinig. Het zit bijvoorbeeld met name in de installatiebranche, zijn

niet veranderingsbereid en dat doen ze het liefst de komende twintig jaar nog. Het beter toegankelijk maken van deze informatie, om sneller besluit te kunnen nemen om je vastgoed te verduurzamen. Als je investeert, reken je uit wat het rendement is op je portefeuille. Je maakt een onderhoudsbegroting. M.b.t. duurzaamheid is niet duidelijk wat je wel of niet moet doen. Wat de beste oplossing is niet eenduidig. Wat levert het qua energiebesparing dan op? Daar wordt geen antwoord op gegeven. Rendement komt boven duurzaamheid. Lange termijn is geen probleem.

8. In hoeverre speelt de overheid een rol bij duurzaamheidsbeslissingen in woningen/vastgoed? Op wat voor manier?

Zeker, bijvoorbeeld subsidie. De overheid zal vast komen met onroerende zaakbelasting aanslagen op basis van de energielabels. Ook zal duurzaamheid met labels een rol gaan spelen bij het woning puntensysteem. De gemeente bepaalt: 40%-40%-20%: 40% sociaal, 40% midden huur en 20% vrije sector(?). Een ontwikkelaar komt onder druk te staan, want 40% moet sociaal en is dus onrendabel. Niet alleen in Amsterdam gebeurt dit, maar ook in Haarlem en ook in Utrecht. Er wordt dus bijna niet meer ontwikkeld, ook vanwege gestegen bouwkosten. Projecten zijn niet meer rendabel te maken. In Amsterdam is een heel linkse politiek. Er is geen behoefte aan sociaal, maar wel aan midden huur. Meer sociale huur is geen oplossing voor het probleem. Ook vindt hij dat de grond door de gemeente te duur wordt verkocht. Grote beleggers als Vesteda en Bouwinvest en Amvest willen niet meer investeren in Amsterdam. Ze willen niet onder deze condities. Er zitten te veel regels hieromheen zoals aantal m2 per woning, huurverhogingen naar de toekomst toe. Zie ook zijn stukjes op LinkedIn. Hij voorspelt dat bouwers de komende tijd failliet gaan. Er zijn blijkbaar veel dingen in portefeuille, maar het komt uiteindelijk niet tot ontwikkeling. Bouwers zijn op zoek naar opdrachten op korte termijn. We moeten af van het idee dat mensen met een modaal inkomen binnen de ring kunnen wonen. Je moet de ontwikkelaar wel hun rendement gunnen.

9. In hoeverre speelt de bank een rol bij duurzaamheidsbeslissingen in woningen/vastgoed? Op wat voor manier?

Nu deels, als je niet gaat verduurzamen, gaan we je niet meer financieren. Dat is op een negatieve manier. Het moet niet te opdringerig worden. Er zijn huurders die zeggen: je komt mijn woning niet in, dus dan kun je helemaal niet verduurzamen. En het voelt ook niet goed als de bank zegt: je moet. Het lijkt erbij moet toe dat ik onzeker ben over de consequentie van mijn herfinanciering. Ik ga om mij heen kijken en ik heb nu twee andere banken die een concurrerende offerte hebben gedaan. Zij stellen niet die harde eis m.b.t. tot de energielabels. Zij hebben helemaal niets opgemerkt over energielabels. En dan gaat het met name over Svenska Handelsbanken. Je zou als bank wat minder strikt moeten zijn. Ik heb geregeld dat ik de helft niet meer hoeft onder te zetten, waarbij ik dan nog steeds op een zeer lage LTV zit. En vervolgens kon ik de LTV omhoog zetten naar 55%, zodat ik ook nog wat liquiditeit heb geregeld. Een argument van Handelsbanken zegt: wij zijn nooit op slot.

10. In hoeverre speelt de terugverdientijd van een investering een rol? (Niet toekomstgericht kunnen handelen/verliesaversie).

Of het of vijftien of vijfentwintig jaar is, maakt mij niet uit. Ik ga voor de lange termijn. Dertig jaar vind ik te lang bij een investering van 25 tot 50k. Er moeten genoeg liquide middelen zijn om lange termijn te kunnen denken. Daarbij is twintig jaar voor mij een soort grens, dit levert een rendement op van 5%.

11. In hoeverre heeft het welzijn van de mensen in je omgeving invloed op je beslissing? (Egocentrisme):

Jazeker speelt dat rol. Ik ben hier geboren, getogen en opgeleid. Ik vind dat je daarmee wat terug moet doen, zodat toekomstige generaties hiervan kunnen profiteren. Ik ben wil ook een voorbeeld

zijn voor mijn kinderen. Ik zal wel in enige mate egocentrisch zijn, maar ook weer niet. Dus niet alleen maar.

12. Hoe denk jij over de gevolgen van de CO₂-uitstoot en de negatieve invloed die het zou hebben op onze leefomgeving? (Positieve illusies):

Ja ik denk ook inderdaad dat het een druppel op een gloeiende plaat is. Zeker als je ziet hoe het in India of Afrika gaat. Maar dat is geen reden om het niet te doen. Dan lijkt het alsof je schijt hebt aan alles. De piramide van Maslow: als je elke dag bezig bent met hoe kan ik mij voeden, dan ben je echt niet met duurzaamheid bezig. Het heeft te maken met je niveau van welvaart. Pas bij een bepaald welvaartsniveau kun je je bezighouden met duurzaamheid. Als je welvaart beperkt is, dan ben je vaak met heel basale dingen bezig en is er geen ruimte voor duurzaamheid.

13. In hoeverre kunnen rendement en natuur/verduurzaming samengaan?
(Representativiteitsheuristiek):

Duurzaam associeer ik niet met duur: over een langere periode dat het goed is, dat is duurzaam. Duurzaamheid is ook een marketingissue, zeker ook voor mijn bedrijf. Van iedere verkoop die wij doen, geven wij een deel aan het project voor kinderen. Maar als een klant moet kiezen tussen twee partijen die hij gelijkwaardig acht, dan kunnen dit soort dingen helpen om voor mijn bedrijf te kiezen. Dus nee ik denk wel dat duurzaamheid en rendement samen kan komen. In de basis zijn dit soort dingen echt, maar het helpt bij marketing. En ik ben in eerste instantie een ondernemer die ook geld moet verdienen. En hoe zit dat bij banken? Kunnen zij ook wel echt overkomen? Ja dat kan wel. Als je iets wil, faciliteer je klanten daarmee. Help ze bij het verduurzamingsaspect, neem ze hierin mee.

14. Welke factor is voor jou het belangrijkste?

Ik denk kennisniveau van duurzaamheid(2^e), maar in eerste instantie rendement

15. Wat zijn je behoeften en hoe kan de bank hierin een rol spelen?

Zie hierboven. Ondersteuning om deze doelen te bereiken. Mijn accountmanager doet het met het lichte druk. Het is niet helemaal vrijblijvend. Hij doet het heel netjes.

Samengevat interview respondent 4

Respondent 4, 21 januari 2019

Vastgoed: woningen en winkels in Amsterdam, Haarlem en Schoonhoven

Marktwaaarde 2016: € 15 mio

Huurwaarde 2016: € 1.266.000 per jaar

Ik doe een onderzoek aan de Amsterdam School of Real Estate waarbij ik de volgende vraag wil beantwoorden:

Welke factoren spelen een rol bij de beslissing om vastgoed te verduurzamen?

1. Hoe zit een beslissingsproces over investeringen in woningen/vastgoed er bij jou uit? Het heeft toekomstig rendement en huidig rendement en waarde ontwikkeling. Opbrengsten, huur, maar ook verkoopopbrengsten. Wat is de huurwaarde ontwikkeling en de waardeontwikkeling bij verkoop. Dus vooral en alleen rendement gedreven. Het wordt wel doorgerekend, maar alleen op een bierviltje. Ik doe het al 20 jaar.

2. Denk je weleens na over het verduurzamen van het vastgoed dat je bezit? Waarom wel of waarom niet?

Ja dat doe ik wel eens, maar regelgeving is moeilijk. En wie of wat moet het betalen. Hoe kun je überhaupt een huis verduurzamen. Het is nog allemaal niet een A-b-tje om het te doen. Bij nieuwbouw is het al geregeld. Bij aankopen kijk ik naar het label, omdat ik weet dat het label een rol speelt bij de bank en bij de regelgeving van de overheid bij kantoren. Ik heb geen zin om een E te kopen, waarbij ik weet dat ik het binnen 2 jaar naar een C moet brengen. Bij kantoren weet je vaak niet welke kosten dat met zich mee brengt. Bij huizen is dat makkelijker. Als je dubbel glas plaatst, ben je al een heel eind gevorderd met het verbeteren van het energielabel.

Manon: ik denk dat in de toekomst verplichte energielabels van minimaal C wellicht ook gaan gelden in verhuurde woningen. Respondent 4: ik denk dat dit moeilijk te handhaven is met zittende huurders. Bij nieuwbouw is het geen probleem, maar bij sociale huur is het moeilijk met zittende huurders. Een woning verbeteren kost zo 20 tot 30 duizend euro. Soms krijgen we nu al een schrijven vanuit de gemeente om de woning aan te pakken. Maar een sociale huurwoning met een huurprijs van 200 a 300 euro, daar kun je nooit rendement uit halen als je 30k moet investeren. Achter de tekentafel is het leuk bedacht, maar in de praktijk is het toch een heel gedoe. Speelt comfort een rol? Jazeker, zeker bij mijn eigen huis. Comfort staat op 1 en als duurzaamheid daarin worden meegenomen is dat mooi meegenomen.

3. Welke factoren zijn bij jou van invloed op het wel of niet willen verduurzamen? Rendement, het hoeft niet meer te zijn, maar extra kosten moeten of gesubsidieerd worden of het moet extra rendement opleveren om het goed te maken. En op wat voor termijn moet dat dan terugverdiend worden? 10 jaar. Voor elke 100k investeren moet ik 10k extra opbrengsten.

4. Sociale en persoonlijke eigenschappen:

- a. Leeftijd: 48
- b. Geslacht: man
- c. Burgerlijke staat: gehuwd, 2 kinderen

- d. Hoogst genoten onderwijs: wetenschappelijk
- e. Politieke voorkeur: rechts van het midden

5. Denk je dat bovengenoemde eigenschappen een rol spelen bij verduurzaming? Hoe zou dat komen denk je?

Nee. Het maakt niet uit of je links of rechts. Linkse mensen zijn drammerig en rechts lomp. Als je een partij hebben die groen rechts is, zou dat mijn partij staat. Je wordt altijd in een hokje gestopt. Zoals met bijv. zwarte piet discussie. Er is veel grijs. Als ik mijn kinderen kan helpen, doe ik dat wel graag, want ze zijn 1 en 4.

6. In hoeverre speelt kennisniveau van duurzaamheid een rol bij duurzaamheidsbeslissingen in woningen/vastgoed? Op wat voor manier?

Weet je er veel van? Nee, maar als je iets weet van isoleren, dan kun je al gauw verduurzamen. Dan ben je al gauw goed bezig. En anders moet je voorgelicht worden.

7. In hoeverre speelt rendement (opbrengsten minus kosten) een rol bij duurzaamheidsbeslissingen in woningen/vastgoed? Op wat voor manier?

Ik hoef niet meer eraan te verdienen, maar het moet minimaal gelijk blijven en de horizon mag maximaal tien jaar zijn. Het mag in de waarde zitten of in de huur. En je moet wel genoeg werkkapitaal hebben om het te betalen. Ik heb wel een bedrijf te runnen, ik moet mijn personeel betalen etc. Dat kan en mag niet ten koste gaan van verduurzamingsbeslissingen.

8. In hoeverre speelt de overheid een rol bij duurzaamheidsbeslissingen in woningen/vastgoed? Op wat voor manier?

Vergeeten te vragen.

9. In hoeverre speelt de bank een rol bij duurzaamheidsbeslissingen in woningen/vastgoed? Op wat voor manier?

Banken zijn ondernemersonvriendelijk, we worden als melkkoe gebruikt. Bondgenoot tegen wil en dank. Ze willen alleen maar hun geld terug en houden zich niet bezig met hoe ik mijn bedrijf moet runnen als er zo veel geld afgelost moet worden. Sinds FGH overgenomen door Rabobank is het er niet leuker en beter op geworden. Ze waren vroeger je vriend en nu niet meer. Rabobank is het slechtste van allemaal, zeker als je ook ondernemer bent. Je ziet een bank niet meer als partner, maar als zeurpiet. En dan die energielabels, daar gaat het toch niet om. Nu wordt het opgelegd, ze gaan dingen verplichten zonder daar iets voor te faciliteren. Hierdoor weer een extra belasting. Als de bank het volledig zou willen financieren tegen gunstige voorwaarden en tarieven, zou dat helpen? Ja natuurlijk. Ik heb er nu nog geen last van, want het is nog niet dwingend. Als het niet te dwingend wordt, maar als partner wordt meegedacht, dan is het goed. Helpen, meedenken dat zou het adagium moeten zijn. Of je zou een grens moeten stellen van 5 jaar, zodat je genoeg tijd hebt om het te regelen. M.b.t. sociale huur: als je daar wilt verduurzamen tegen geen verhuurhoking, dan nog zijn ze bang voor woningverbetering. Onderhoud is geen probleem, want dat mag geen huurverhoging geven volgens de wet, maar woningverbetering wel.

10. In hoeverre speelt de terugverdientijd van een investering een rol? (Niet toekomstgericht kunnen handelen/verliesaversie).

Altijd wel. Maar maakt het uit of je nu 50k investeert en die dan in 10 jaar terugverdient? En hoeveel je nu moet investeren, maakt niet. Speelt het wel een rol als je het geld wel of niet beschikbaar hebt? Ja natuurlijk.

11. In hoeverre heeft het welzijn van de mensen in je omgeving invloed op je beslissing?

(Egocentrisme):

Als ik blij word van mijn huurders, en zij worden blij van mij, dan is het oké. Als het een zeikerds is, heb ik er niets mee. Vrouw en kinderen spelen wel een rol. Als ik iemand moet helpen(huurder) en het kost niet veel, dan is het oké.

12. Hoe denk jij over de gevolgen van de CO2-uitstoot en de negatieve invloed die het zou hebben op onze leefomgeving? (Positieve illusies):

Het ligt er maar net aan welk onderzoek je leest. Soms neem ik het serieus, soms niet als het van die bijzondere artikelen zijn. Ik geloof wel dat de opwarming van de aarde gaande is en dat het schadelijke gevolgen heeft ben ik van overtuigd. En dat we daar dan met zijn allen wat aan moeten doen, dat is logisch.

13. In hoeverre kunnen rendement en natuur/verduurzaming samengaan?

(Representativiteitsheuristiek):

Dat is onzin, rendement kan samengaan met duurzaamheid, zeker bij nieuwbouw. Bij bestaande bouw heb ik mij er nog niet echt in verdiept, maar volgens mij als je isoleert, verduurzaam je. Sociale huurders geloven niet in duurzaamheid en rendement. Bij sociale huur is het ook wel moeizaam vanwege de wet en regelgeving. Bij het echt opknappen, dan doe ik 2.500 de meter investeren. Bij een woning van 60 meter is het dan 150k. Ik maak tegenwoordig astronomische winsten, maar ik moet alles aflossen om het gehele belang naar beneden te krijgen. Mijn hele loan to value is van 70% naar 50% gegaan.

14. Welke factor is voor jou het belangrijkste?

Toch het rendement. Is er nog een tweede? Dan ook wel sociale en persoonlijke eigenschappen. Als mijn kinderen (1 en 4) ook nog een leuke planeet zullen hebben. De politiek heeft een belangrijke invloed op de gehele woningmarkt. Verduurzaming is in mijn ogen een hobby van mensen met geld. Per land is een andere politiek en dat heeft ook zijn invloed op duurzaamheidsbeleid. Verduurzaming is prachtig en denk ik dat we het wel moeten doen. Maar wij als Nederland zijn als een druppel op een gloeiende plaat. Je moet het als wereld oppakken. Verduurzaming moet heel snel, maar het hele buitenlandersprobleem dat moet ook opgelost worden.

15. Wat zijn je behoeften en hoe kan de bank hierin een rol spelen?

Financieren en als we een plannetje maken of jullie maken een plan, dat jullie dan helpen met financieren. Rente is laag, dus dat is het probleem niet. En als de bank een partner is in het proces, dan is dat de goede manier. Betalingsregeling, zo veel meer waard, dit is voor de ondernemer zelf, dat is voor de bank.

Samengevat interview respondent 5

Respondent 5, 21 januari 2019

Vastgoed: studentenwoningen in Amsterdam en Rotterdam

Marktwaaarde 2018: € 2.826.500

Huurwaarde 2016: € 115.200 per jaar

Ik doe een onderzoek aan de Amsterdam School of Real Estate waarbij ik de volgende vraag wil beantwoorden:

Welke factoren spelen een rol bij de beslissing om vastgoed te verduurzamen?

1. Hoe zit een beslissingsproces over investeringen in woningen/vastgoed er bij jou uit? Eerst bebakenen we wel een gebied af, geografisch. Dan doen we een eigen marktonderzoek via fund en bekenden om te weten wat de m2 prijzen zijn. Dan kijken we naar de huurprijzen, doen we een eigen marktonderzoek via Funda en andere websites. Als er delers zijn, dan kijken we wat de prijzen zijn en dan kijken we naar het bruto en nettorendement. En dan kijken we naar het aanbod en doen we biedingen. En dan hangt het ervan af hoe graag je wilt beleggen, welke termijn en wat er beschikbaar is. Maar het begint met geografisch.

2. Denk je weleens na over het verduurzamen van het vastgoed dat je bezit? Waarom wel of waarom niet?

Eehm, in relatie tot het uitbreiden? Nee in zijn algemeenheid. Bij de aankoop speelt het geen rol. Maar wij denken wel na over bijvoorbeeld dubbel glas. In Amsterdam hebben al onze woningen geen dubbel glas. In Rotterdam wel. Waarom wil je dat dan, waarom doe je dat dan? Niet eens vanuit duurzaamheid, maar vanuit service naar de huurders toe. Enkel glas is eigenlijk niet meer van deze tijd, dat kan niet meer. Verder kijken we op het gebied van duurzaamheid naar nieuwe ketels. We kijken als eigenaar naar wat makkelijk te realiseren is. En niet bijvoorbeeld wat je met de vereniging van eigenaren zou kunnen doen.

3. Welke factoren zijn bij jou van invloed op het wel of niet willen verduurzamen? Kosten en of de huurder er comfort van mee krijgt. Kosten in verhouding tot meerwaarde tot de woning. En gemak of het gemakkelijk geregeld kan worden. En of het wel of niet ingrijpend is en of we van externe partijen afhankelijk zijn. Medewerking van de huurder? Ja denk het ook wel. Kosten zijn dan ook extra opbrengsten van belang? Bij ons is het zo dat deze kosten geen extra huur zal opbrengen. Als je huur wilt kunnen verhogen, dan moet het haast wel nieuwbouwkwaliteit zijn met vloerverwarming en verwarming die je op afstand kan bedienen. Ik heb het idee dat bij meer simpele woning dat ze niet bereid zijn om meer huur te gaan betalen. Hooguit dat het verschil energiekosten vertaalt zou kunnen worden in een hogere huur, waardoor per saldo de woonlasten gelijk blijven. Het levert toch ook vaak comfort op? Als je kijkt dat de gemiddelde energiekosten bij onze appartementen ca. 100 euro per maand is, dan kun je je energiekosten wellicht naar beneden brengen met 30 euro en daarmee zou je dan je huur kunnen verhogen. Maar dat zijn niet echt de incentives om dit soort investeringen te doen.

4. Sociale en persoonlijke eigenschappen:

- a. Leeftijd: 29
- b. Geslacht: man
- c. Burgerlijke staat: alleenstaand

- d. Hoogst genoten onderwijs: universitair
- e. Politieke voorkeur: rechts-liberaal

5. Denk je dat bovengenoemde eigenschappen een rol spelen bij verduurzaming?

Hoe zou dat komen denk je? Nee, ik kan mij voorstellen dat als je hoger opgeleid bent dat je iets meer geïnteresseerd bent in de mondiale ontwikkelingen en de opwarming van de aarde en dus in duurzaamheidsoplossingen. Als mensen beter geïnformeerd zijn dat ze eerder geneigd zijn duurzame oplossingen te kiezen.

6. In hoeverre speelt kennisniveau van duurzaamheid een rol bij duurzaamheidsbeslissingen in woningen/vastgoed? Op wat voor manier?

Ik denk dat dat dus een grote rol speelt. Dat je weet dat een elektrisch fornuis beter is/duurzamer is dan een gasfornuis. En dat je daar rekening mee houdt. En dat je weet wat de kosten zijn voor dubbel glas en dat je dat kan plaatsen. Als je meer kennis hebt, dat je makkelijker een duurzame oplossing kan kiezen die je op een goedkopere manier kan installeren. Heb je weleens stil gestaan bij de labels en hoe je die kan verbeteren? Ja inmiddels wel. Bijvoorbeeld spouwmuren. En ook dubbelglas en een ketel spelen een grote rol bij het verbeteren van de labels. Het gekke is alleen dat het referentiejaar voor een ketel 1998 is en dat het dan niet uitmaakt of een ketel tien of twintig jaar oud is. Maar wel wat voor ketel je hebt en met een gaskachel is bijvoorbeeld minder duurzaam. En dan heb je nog extra dingen zoals zonnepanelen. Gevel, dak die je kunt isoleren. Vloeren worden bijvoorbeeld er niet in genoemd. Het is dus een beperkt aantal onderdelen.

Ik heb wel zelf toen ik de energielabels ging aanvragen. Dat je weet wat een ketel doet en dubbel glas, maar dat scheelt per woning, of het een tussenwoning is etc. Dat is best wel lastig. Maar bij vooroorlogse appartementen, kun je niet zo veel zelf doen. Alleen met de vve kun je dan grote dingen doen. Dat is echter heel lastig. Kun je alleen doen als je eigenaar bent van de gehele vve. En als het dak gedaan moet worden, is er vaak geen geld in kas bij de vve en dus gebeurt het niet. Het is vaak ook 'nice to have' en niet 'need to have', dus dan gebeurt het niet.

7. In hoeverre speelt rendement (opbrengsten minus kosten) een rol bij duurzaamheidsbeslissingen in woningen/vastgoed? Op wat voor manier?

Eehm, ik denk dat het wel een rol speelt. Als je bij wijze van spreken als je weet of je meer huur kunt krijgen, ook als dat bedrag laag, dan neem je dat toch mee in je beslissing voor bijvoorbeeld de kosten voor dubbel glas. Je rekent dan wel uit wat het jaarlijks opbrengt. We zijn best bereid een duurzaamheidsinvestering te doen, maar dan moet het wel in ca. 13 jaar worden terugverdiend, zodat het rendement ca. 7% blijft. Als er helemaal geen rendement is en alleen kosten zijn, dan zul je wellicht de investering uitstellen. De appartementen in Zuidoost. Daar moet dubbel glas in de komende tien jaar. De norm is nu al dat je dubbel glas hebt en je wilt een moderne woning moet verhuren. En de verwachting is dat dit ook verplicht gesteld gaat worden. Alleen voor ons is nu de beslissing doe je dat nu of op het eind van deze tien jaars periode. Wat kost dat dan per woning? Tussen de tien en de vijftien duizend euro zijn de kosten voor HR+++ glas. Ga je daarmee dan naar C? Misschien wel van een C naar een B, in ieder geval een heel niveau omhoog. Wij willen uitzoeken of we dat in een keer op een grote schaal kunnen doen.

8. In hoeverre speelt de overheid een rol bij duurzaamheidsbeslissingen in woningen/vastgoed? Op wat voor manier?

In die zin dat de overheid energielabels toekent en dat dit voor financiers ook steeds belangrijker wordt. Wij hebben bijvoorbeeld bij ABN een aanvraag gedaan en dat die heel bewust ook kortingen geven op woningen met een energielabel A. En bij Handelsbanken helemaal niet? Nee die zitten daar helemaal niet op. Dat is in ieder geval een van de afspraken die we daarover gemaakt hebben, dat dit niet van belang is. Dus nee die doen dat minder. Dat zal een kwestie van tijd zijn dat die andere banken ook gaan doen. Dat we bij de volgende renteverlenging dat we het dan wel geregeld

hebben. Dus overheid heeft wel een rol met labels en dat de banken daar naar vragen, dus indirect. Wij verwachten dat de overheid in de toekomst zaken verplicht zal maken die makkelijk te doen zijn zoals dubbel glas.

9. In hoeverre speelt de bank een rol bij duurzaamheidsbeslissingen in woningen/vastgoed? Op wat voor manier?

Bij de tarieven die ze aanbieden. En los van de tarieven of ze überhaupt willen financieren. Er wordt gezegd we financieren alleen nog A, B en C-labels. Hou je daar rekening mee bij de aankoop van je woning? Wel een beetje, maar als de locatie en courantheid goed is. Dan denk ik dat de bank wel wil financieren, maar dat je dan verplicht wordt om binnen een bepaald tijdsbestek investeringen te doen. En ik denk wel dat de bank rekening houdt met de oudheid van de woning. Een oude woning is minder makkelijk naar een A-label te krijgen. Maar er zijn best wel een aantal dingen te doen zijn die makkelijk te realiseren zijn, zoals dubbel glas het vervangen van een gaskachel etc. Ik denk dat wat je wilt met oude/bestaande gebouwen relatief beperkt is ten opzichte van de nieuwbouw. Daar valt veel meer duurzaamheidswinst te behalen.

10. In hoeverre speelt de terugverdientijd van een investering een rol? (Niet toekomstgericht kunnen handelen/verliesaversie).

Ja ik kijk daarnaar. In principe, we hebben een vastgoedportefeuille van 6 mio die we naar 7 mio willen laten groeien. Dan rekenen we uit met welk rendement we de portefeuille willen laten groeien. Maar je kunt ook kijken om het rendement van je huidige portefeuille te verbeteren. Maakt de investeringsgrootte uit? Nee, maar een belangrijk punt is wel of het te financieren is. En ons eigen vermogen is beperkt, dus als de investeringen groot zijn, dan moet de bank wel bereid zijn om een groot deel te willen leveragen.

11. In hoeverre heeft het welzijn van de mensen in je omgeving invloed op je beslissing? (Egocentrisme):

Die hebben wel een grote invloed? Naar wie kijk je dan? Naar de huurders. Als de huurders prettig zitten, is dat belangrijk. Je wilt dat ze huur betalen maar dat ze ook een juist huurgenot ontvangen. Bij ons speelt kinderen ofzo veel minder, want die hebben we nog niet.

12. Hoe denk jij over de gevolgen van de CO2-uitstoot en de negatieve invloed die het zou hebben op onze leefomgeving? (Positieve illusies):

Gebouwen is 40% van alle uitstoot. Denk je dat het slecht is en dat het invloed heeft op onze leefomgeving? Jazeker, ik denk niet dat dit in de media overdreven wordt. Zal nu eigenlijk opgelost moeten worden.

13. In hoeverre kunnen rendement en natuur/verduurzaming samengaan? (Representativiteitsheuristiek):

Duurzaamheidsinvesteringen kunnen geld besparen, circulaire systemen op te bouwen door eigen energie op te wekken waardoor je onafhankelijk wordt, zelfvoorzienend bent. Dat maakt iedereen leven comfortabeler en beter. En het kan dus zeker wat opleveren. Als je bijna geen energiekosten meer hebt, dan kan ik mij voorstellen dat dat telt bij de aanschaf van een woning.

14. Welke factor is voor jou het belangrijkste?

Ik denk 1. Rendement, 2. Kennisniveau, 3. Rol overheid.

15. Wat zijn je behoeften en hoe kan de bank hierin een rol spelen?

Behoeftes aan inzage aan gemiddeld verbruik en gemiddelde besparing per maatregel. En de bank: aanbod van financiering om deze kosten te besparen. Waarbij de financiering ook oplevert: rentekosten, aflossing en de besparing tegen elkaar afgezet.

Samengevat interview respondent 6

Respondent 6, 24 januari 2019

Vastgoed: woningen binnen de ring van Amsterdam

Marktwaaarde 2017: € 14 mio

Huuropbrengst 2018: € 522.000 per jaar

Ik doe een onderzoek aan de Amsterdam School of Real Estate waarbij ik de volgende vraag wil beantwoorden:

Welke factoren spelen een rol bij de beslissing om vastgoed te verduurzamen?

1. Hoe zit een beslissingsproces over investeringen in woningen/vastgoed er bij jou uit?

Als ik iets verbouw, is dat gerelateerd aan het feit dat het vrij komt. Want dan kun je iets doen. Maar het belangrijkste is rendement. Voorbeeld de panden die ik wilde kopen in de rivierenbuurt (in Amsterdam). Daar zat een relatief lage huur in. Maar dan kun je in de loop der jaren deze woningen opknappen en zorgen dat er meer huur uitkomt. Dat is goed voor je direct rendement, maar ook voor de waarde van het vastgoed in de toekomst, dus je indirect rendement. En uiteindelijk en dat is het doel van mijn portefeuille zo hoog mogelijke cashflow te genereren die zorgt voor rendement.

2. Denk je weleens na over het verduurzamen van het vastgoed dat je bezit? Waarom wel of waarom niet?

De vraag is wat is verduurzamen. Als ik verbouw en er komt dubbel glas in en inductie koken, dan is dat verduurzaming. Maar grote dingen als het dak isoleren of een warmtepomp, dat doe ik niet. Over twintig jaar mag niemand meer op gas koken, dus je bent gek als je dat nu niet doet. En dubbel glas: zoals hier, er komt veel kou doorheen. De aannemer offreert alleen dubbel glas, je ziet niet anders meer. Het hoort bij deze tijd.

3. Welke factoren zijn bij jou van invloed op het wel of niet willen verduurzamen?

De technische mogelijkheden: wat kan wel en wat kan niet. En een kosten/baten analyse. Als ik een appartement moet verhuren en er zit enkel glas in, dan verhuur ik het slechter en voor minder. Dus als ik zorg dat er dubbel glas in zit, kan ik het makkelijker en beter verhuren. En dus een beter of hoger rendement. En in het vastgoed wat ik bezit, zijn er ook niet veel meer mogelijkheden dan isoleren en inductie koken. Het zijn geen losstaande villa's, het zijn woningen in de binnenstad, ingekapseld en daardoor kun je maar een beperkt aantal dingen doen om te verduurzamen. En doe je het alleen als de bewoner eruit gaat? Ja, als er iemand in zit, dan doe ik niets, dat is veel te rigoureuus voor de bewoner. Uiteraard wel altijd een goede ketel, maar dat spreekt voor zich. Je kunt tegenwoordig niet meer anders krijgen. En als de ketel stuk gaat, dan wordt deze vervangen door een duurzame ketel uiteraard.

4. Sociale en persoonlijke eigenschappen:

- a. Leeftijd: 59
- b. Geslacht: man
- c. Burgerlijke staat: gehuwd
- d. Hoogst genoten onderwijs: wetenschappelijk
- e. Politieke voorkeur: rechts, gematigd/VVD

5. Denk je dat bovengenoemde eigenschappen een rol spelen bij verduurzaming?

Nee, wat mij betreft niet. Het zal ongetwijfeld van invloed zijn. Leeftijd zeker niet, wel dat ik kinderen heb die nog een hele tijd/zestig jaar op deze aarde moeten leven. Dat zij het leven kunnen leven zoals ik dat gedaan heb in de breedste zins des woord. Ik kan heel weinig met global warming, ik snap het niet en individueel schiet het niet op. Ik rijd geen elektrische auto, ik stap gewoon in het vliegtuig, ik ga ook met het vliegtuig op vakantie. En ik pieker er niet over om een elektrische auto te kopen. Maar je weet dus wel wat je kan doen om duurzamer te leven? Ja natuurlijk, je wordt ermee doodgegooid, je kan er niet omheen.

6. In hoeverre speelt kennisniveau van duurzaamheid een rol bij duurzaamheidsbeslissingen in woningen/vastgoed? Op wat voor manier?

Dat speelt natuurlijk altijd een rol. Want je kunt niet verduurzamen als je niet weet wat er te verduurzamen valt. Moet je alle details weten of moet je vragen aan deskundigen wat je moet doen zoals de architect of de aannemer. Bij mijn dingen is het relatief beperkt. Ik hoef niet te weten hoe een warmtepomp werkt. Bij mijn woningen kan ik inductie koken, dubbel glas en de ketel doen, is vrij beperkt. Het is geen hogere wiskunde.

7. In hoeverre speelt rendement (opbrengsten minus kosten) een rol bij duurzaamheidsbeslissingen in woningen/vastgoed? Op wat voor manier?

Enige mate wel. Als iets absurd duur is en het levert relatief weinig op, dan denk ik er wel iets langer over na. Als ik iets koop, wat doet de huuropbrengst, minus de financieringslasten en wat houd ik er dan aan over en schat ik in wat de resterende kosten zijn. Daar ga ik echt niet de hele avond op zitten rekenen. Bij de verbouwing aan de Brederode straat, ga ik niet rekenen wat de stijging van de huur betekent. Ook de waarde van het pand verbetert dan. Wat is de staat? Kan ik het zo verhuren of wat moet ik doen om het goed verhuurbaar te krijgen? Als de huur nu 300 is en ik kan daar 1500 van maken en ik investeer dan een ton, dan is het niet zo moeilijk, dan doe ik dat gewoon. En als ik het doe, zoals bij de Brederodestraat, dan pak ik alles aan, zoals de fundering en alles om het zo comfortabel mogelijk te maken voor de huurder, zodat de huur omhoog kan naar het hoogste segment. Je kunt het maar één keer doen en dan doe ik gelijk alles. En in mijn achterhoofd een hoger verkooprendement. Dit soort verbouwingen is eigenlijk meer het brengen van de woningen naar de huidige eisen van de tijd en daarin zit duurzaamheid in besloten.

8. In hoeverre speelt de overheid een rol bij duurzaamheidsbeslissingen in woningen/vastgoed? Op wat voor manier?

Niet. Geen regels? Geen subsidie? Geen regels, de labels dat vraagt de bank en niet de overheid. En subsidie, nee. Dat krijg je alleen voor een warmtepomp en niet voor inductie koken of dubbel glas. En zo'n inductieplaat zijn grote kosten. En ook de ramen aan de voor of achterkant, daar sla je niet stijl van achterover wat betreft de kosten. De kozijnen, het houtwerk dat is veel duurder. Thuis heb ik een monument en heb ik heel duur glas gekocht uit China, driedubbel, dat is wel heel duur.

9. In hoeverre speelt de bank een rol bij duurzaamheidsbeslissingen in woningen/vastgoed?

Op wat voor manier? Alleen de energielabels, maar verder niet. En de pot met geld? Stel dat jij verduurzaamt en je krijgt het gefinancierd zou dat nog helpen? Natuurlijk helpt dat, maar dat zeggen ze niet. Ik kan niet bedenken wat de bank in mijn portefeuille zou willen dat ik doe.

10. In hoeverre speelt de terugverdientijd van een investering een rol? (Niet toekomstgericht kunnen handelen/verliesaversie).

Geen rol. Maar dat komt omdat ik voor de lange termijn investeer. Als ik de Brederodestraat over tien jaar zou willen verkopen, zou dat wellicht een rol spelen. Maar ik doe het voor mijn kinderen en de horizon is zeker dertig jaar. Ik hoop dat ze het leuk vinden om het verder uit te bouwen. En als ze het verkopen als ik dood ben, dan is dat zo. En als het goed is hoeven ze er niet van te leven, want

dat doe ik ook niet. En als dat wel zo is, dan is het zo, maar dat kan dan ook. Het streven is dat de huur zou groeien. Dat is gelukt, dus we leggen de lat weer hoger. Je kunt er inmiddels dus een leuk dividend of salaris uithalen. In de vijftien a twintig jaar dat ik erbij betrokken ben, is 60 tot 70% gerenoveerd. Dus ik reken het niet uit, maar het is wel voor de lange termijn.

11. In hoeverre heeft het welzijn van de mensen in je omgeving invloed op je beslissing?

(Egocentrisme):

Nee, behalve het welzijn van mijn kinderen, die moeten het uiteindelijk voort zetten. En huurders niet. Ik heb zelfs enige mate een hekel aan mijn huurders. Zoals bij de huurder van de Brederodestraat, dat loopt niet echt lekker. Wat dat betreft ben ik asociaal/egocentrisch. Ik ga bij zo'n verbouwing voor mijn eigen belang.

12. Hoe denk jij over de gevolgen van de CO2-uitstoot en de negatieve invloed die het zou hebben op onze leefomgeving? (Positieve illusies)

Ik denk niet dat het losloopt. Al die wetenschappelijk studies, daar zit zeker waarheid in. Maar hoe hard het gaat, geen idee. Iedereen voelt wel dat het klimaat verandert, zoals deze hete zomer en de droogte. Het verandert dus allemaal in extremen. Al die plaatjes dat dat de zeespiegel een meter stijgt. Ik heb een waterdichte kelder en dan ga ik op de eerste verdieping zitten en dan heb ik nog steeds geen natte voeten. Ik denk ook vaak het zal mijn tijd wel uitduren en voor mijn kinderen kan ik het toch niet oplossen. Ik vind dat je er geen helder beeld van kunt krijgen, je weet toch niet hoe het precies zit. En ik verdiep mij er ook niet in. Daar heb ik geen zin in.

13. In hoeverre kunnen rendement en natuur/verduurzaming samengaan?

(Representativiteitsheuristiek):

Ja het kan zeker samen gaan. Als je naar een cv-ketel kijkt. De hoogrendementsketel is iets duurder en zal het wel of niet opleveren, daar kijk ik dan niet naar en dat weet ik niet. Ik kijk gewoon wat goed is en niet wat het uiteindelijk oplevert.

14. Welke factor is voor jou het belangrijkste?

1. Rendement, 2. Psychologische denkfouten blijven over, de rest speelt geen rol.

15. Wat zijn je behoeften en hoe kan de bank hierin een rol spelen?

Geen idee. Alle verduurzaming die ik wil doen, kan ik doen op het moment dat het nodig is. Kennis bij mijn portefeuille niet zo van belang. En bij mij is het niet zo dat het financieel niet zou kunnen. En als er een huurder in zit, dan is hetgeen doen om daar nieuwe ramen in te zetten. Dat duurt 3 weken en dan zit zo'n huurder in de kou. Dat gaat niet en dat wil ik ook niet. Als je het echt goed wil aanpakken, dan moet de huurder er zes maanden uit. Dat is een probleem waar de bank niet bij kan helpen. Het enige wat ze kunnen doen is helpen bij de financiering, dat het al klaar staat als de huurder eruit gaat. Dat is slagvaardiger.

Samengevat interview respondent 7

Respondent 7, 30 januari 2019

Vastgoed: woningen in Amsterdam, Rotterdam en Den Haag

Marktwaaarde 2017: € 4 mio

Huuropbrengst 2018: € 292.000 per jaar

Ik doe een onderzoek aan de Amsterdam School of Real Estate waarbij ik de volgende vraag wil beantwoorden:

Welke factoren spelen een rol bij de beslissing om vastgoed te verduurzamen?

1. Hoe zit een beslissingsproces over investeringen in woningen/vastgoed er bij jou uit? M.b.t. aankoop of verbetering, whatever. Wij kopen vastgoed ter belegging of ter ontwikkeling. Dan gaat het om rendement. Bij een ontwikkeling wat is mijn totale investering en wat is de winst en is die winst de moeite waard. In Amsterdam is het ten einde gekomen. Buitenlandse investeerders, institutionele beleggers hebben de markt verziekt. Hier hebben we ook veel geld aan verdiend. Dit had een groot prijsopdrijvend effect. Deze panden werden gebundeld, want deze investeerders kochten alleen grote aantallen op. Zij betalen nu vierentwintig keer de huur. Dit zijn zulke rendementen, dat ik als gewone man daar niet meer tegenop kan bieden. Wie koopt dat dan? Welke partijen zijn dat? Nou bijvoorbeeld Orange Capital. Zij creëren portefeuilles, kopen die op en verkopen ze door aan bijvoorbeeld buitenlandse/Amerikaanse pensioenfondsen. Het komt erop neer het is gewoon een financieel product geworden. De huur is bekend, het onderhoud is bekend en dan weet zo'n belegger als ik dit koop heb ik een gegarandeerd rendement van 3% bijvoorbeeld. En dan zit er nog een potentieel rendement in voor het deel waar nog wel sociale huur zit. En deze fondsen moeten het niet meer hebben van aandelen en obligaties, want daar is het rendement zeer laag. Het moet dan wel gelijk een heel groot vastgoedportefeuille zijn. En wat ook speelt, is dat de bouwkosten de pan zijn uitgerezen. Door dit soort zaken, kan ik hier in Amsterdam niet meer beleggen tegen een goed rendement. Daardoor heb ik wel gecasht en nu beleg ik in Rotterdam. En nu zie je in Rotterdam dat daar ook de prijzen met 20% zijn gestegen. De beleggers die gecasht hebben in Amsterdam wijken nu uit naar Rotterdam, Den Haag en Leiden. En daar zie je nu de prijzen stijgen/exploderen. Dat is de zoektocht naar rendement. En wat doet je besluiten iets te kopen? Dat is het rendement. Het liefst direct rendement met de huur en het liefst ook in de exit.

2. Denk je weleens na over het verduurzamen van het vastgoed dat je bezit? Waarom wel of waarom niet?

Ja, uiteraard. Dat wordt door verschillende factoren gedreven. Als je je het hebt over in Amsterdam het in de vrije sector krijgen moet je voldoen aan de puntentelling, een goed energielabel helpt daarbij. Lang geleden kon je pas vanaf 80 m2 iets in de vrije sector krijgen. Toen gingen de panden nog voor tien keer de huur. Toen financierden de bank maar acht keer de huur. Tegenwoordig krijg je een woning met 40 m2 al in de vrije sector met het juiste label. Hoe doe je dat dan? Nou dat is gewoon als een woning leegkomt, volgens de laatste maatstaven isoleren. Dus er gaat HR++ glas in, er gaat een speciaal type ketel in. De labelaars vraag je bij het leegkomen van de woning erbij. Die regelgeving wijzigt ook continue. Ik ben ook al keer achterhaald door de regelgeving. Ik vraag aan de labelaar geef mij een lijstje wat ik moet doen om het A te maken. Vier maanden later ben ik klaar met bouwen ik zeg kom maar op met je label. Ja er zijn wijzigingen geweest, je krijgt nu een B-label nog maar maximaal. Het gaat heel snel dus. Wie wijzigt deze regels dan? Dat is de overheid. Een drijfveer is dus het brengen in de vrije sector. Anderzijds heb je ook de druk van de bank. Die

gewoon bij het aangaan van de financiering keihard zegt we willen dat je naar het A-label gaat in 2021. Zo'n wurgcontract heb ik met de Rabobank afgesloten voor het Gerard Douplein. Maar aan de andere kant wat ook dan meewerkt een beetje, als je een portefeuille gaat verkopen. Als je dan alleen maar G-labels hebt, het is toch een kwalificatie, dus ook voor je gevoel ook als je iets gaat kopen, koop je liever een B of een A. Voor de courantheid, verkoopbaarheid. En als laatste, dat zal niet iedereen hebben. Voor je eigen, voor het behoud voor deze aarde. Dan heb ik even mijn hippie pet op. Maar ik heb ook twee kindertjes en dat is iets wat ook meespeelt. Alleen bij dit alles speelt wel mee wat kost het. En bij een sociale huurwoning of een oude huurder gaat eruit, dan ga je standaard al naar een B of een A-label. Dan renoveer je compleet en kijk je minder naar wat het kost. Dan trek je hem helemaal leeg naar het casco en ga je hem compleet verbouwen naar de huidige maatstaven. De kans om compleet te renoveren lukt alleen als de woning leegkomt. Heb je weleens meegemaakt dat je een woning verkocht met een slecht label en dat hij toen minder courant was? De labels zijn van de laatste jaren en toen was de markt goed, dus nee. In de crisistijd waren er nog geen labels. Ik het mij wel voorstellen, maar in Amsterdam is dat niet het geval door de overspannen markt.

3. Welke factoren zijn bij jou van invloed op het wel of niet willen verduurzamen?
Is een woning leeg? In verhuurde staat, je wilt gaan verduurzamen. Een huurder gaat er niet aan meebetalen. Huur is bijna iets heiligs. Gaan we iets doen of gaan we nietsdoen. Als hij leeg is. Het hangt er ook vanaf wat voor label er nu in zit. Als het G-label is, dan is de woning gedateerd, dan moet hij gewoon helemaal gedaan worden. Dan speelt geld niet echt mee, maar dan moet de woning weer jaren mee kunnen en onderhoudsvrij worden. Ik ga nu in Rotterdam verhuurde woningen verduurzamen. Maar dat komt meer voort uit de afspraak met Rabobank. Daar kwam een financiering, aangevraagd x bedrag en daar kreeg ik nog twee ton extra: daarmee moet je gaan verduurzamen. Dat is voor het eerst dat zoiets voorkomt. En dat vond ik heel bijzonder. Dat stimuleert wel om bewoonde woningen aan te pakken. Geld is 1 van de dingen die meespelen. In hoeverre werkt een huurder mee? Dat speelt ook een rol. Van een F naar een A, dan moet je de hele woning aanpakken. Dan moet de huurder eruit. Hoe kan ik zo veel mogelijk labelstappen maken en wat voor prijskaartje hangt daaraan. Als je HR++ glas aanbrengt en een nieuwe ketel aanpakt, dan kun je grote labelstappen maken. Ben je dan veel geld kwijt? Dat ga ik nog aan den lijve ondervinden. Ben je dan ook veel geld kwijt? Die ketel valt wel mee, 1500 euro. Glas vervangen, dan ook kozijnen. 2000 voorzijde, 3000 achterzijde, 5000 voor de woningen. Dan heb je ook nieuwe kozijnen, dan doe je ook gelijk investeren in je casco. Dan ben je dus ca. 7000 kwijt per appartement en dan ga je misschien naar een c label, maar dat is even afwachten. Het geld staat in een bouwdepot, dus het staat klaar. In Rotterdam kun je niet zulke huursprongen maken als in Amsterdam, maar je kunt toch vaak wel de huur verdubbelen. Dus het kan wel, verduurzamen in bestaande woningen, maar veel beperkter dan bij een leegstaande woning. Spouwmuren etc. dat lukt nu niet. Het bijzondere is dat het op voorhand is beschikbaar gesteld. Is heel slim te doen. Ik vroeg 3 mio en ik kreeg 3,2 mio. Om te vergroenen.

4. Sociale en persoonlijke eigenschappen:

- a. Leeftijd: 38
- b. Geslacht: man
- c. Burgerlijke staat: gehuwd
- d. Hoogst genoten onderwijs: hbo
- e. Politieke voorkeur: beetje rechts, VVD

5. Denk je dat bovengenoemde eigenschappen een rol spelen bij verduurzaming?
Ja, ik heb, globaal gezien hoger opgeleiden meer gericht zijn op een gezondere leefstijl. Is onderzocht, maar er is meer geld en dus kun je meer keuzes maken. Als je maar net rondkomt, dan hou je je niet bezig met verduurzamen. En met die twee mannetjes die één en drie zijn. Hopelijk

kunnen die ook nog lang op deze aarde rondlopen. De hele middenklasse van China en India gaat nu pas auto's kopen. Wij zijn wellicht een druppel op een gloeiende plaat, maar een beter milieu begint toch bij jezelf.

6. In hoeverre speelt kennisniveau van duurzaamheid een rol bij duurzaamheidsbeslissingen in woningen/vastgoed? Op wat voor manier?

Speelt een hele grote rol, want als jij geen weet hebt van energielabels dan zal je ook nooit er over nadenken wat voor label heeft mij huis en hoe kan ik dat verbeteren. Dus een hele grote rol. In hoeverre speelt kennis in zijn geheel over CO2 een rol? Als je nooit journaal kijkt of media leest, dan weet je het allemaal niet. Je hebt wel deze kennis nodig om überhaupt wat te willen doen. Om uiteindelijk minder fossiele brandstoffen te gebruiken. Mijn echtgenote kijkt soms van die series op Netflix, en daar kun je heel depressief van worden. Documentaire de plastic Ocean. Een andere documentaire gaat over de meest vervuilende industrie na de olie-industrie: de modebranche/industrie. Omdat er zo veel gekocht wordt en zo veel weer weggegooid wordt. Er is heel veel water nodig om een kilo katoen te produceren. Dat zijn wel dingen, als je nooit zo'n documentaire kijkt, heb je geen idee over dat soort dingen. En dat geldt ook voor verduurzaming van vastgoed en het verbeteren van de energielabels. Het begint allemaal met kennis.

7. In hoeverre speelt rendement (opbrengsten minus kosten) een rol bij duurzaamheidsbeslissingen in woningen/vastgoed? Op wat voor manier?

In het geval in verhuurde woningen, speelt rendement niet mee. De huur gaat wel omhoog. Dus rendement speelt wel een rol bij aankoop, maar bij een leegstaande woning niet. Dan renoveer ik de 60m2 gewoon helemaal perfect en dan maakt het niet uit of ik de duurdere ketel of goedkopere ketel doe. En hetzelfde geldt voor het glas HR++ of gewoon dubbel glas. Dat scheelt wellicht 5000 euro per woning en dat is op zo'n bedrag van 30 a 40 duizend euro, te verwaarlozen.

8. In hoeverre speelt de overheid een rol bij duurzaamheidsbeslissingen in woningen/vastgoed? Op wat voor manier?

Niet, want vanuit de overheid geen straf op een slecht label. Je moet een label hebben bij verkoop. Daar heeft de overheid wel een rol, maar niet bij het verduurzamen. Wellicht kun je hier of daar subsidie krijgen, maar dat is een heel traject. En bij een ontwikkelaar is elke maand dat die woning leeg staat/later klaar is, is 1500 euro huur. En zo'n traject zorgt vaak voor vertraging voor één of twee maanden. Ik heb er weleens na gekeken, maar zo veel regels, ingewikkeld, dus laat maar. We gaan het gewoon doen. Ik sta helemaal niet stil bij eventuele toekomstige regels. De verhuurdersheffing gaat pas in vanaf vijftig woningen, daar zijn wij te klein voor. Ik verwacht wel dat de overheid meer gaat sturen. In sommige gemeentes mag je al niet meer met woningen met gas bouwen.

9. In hoeverre speelt de bank een rol bij duurzaamheidsbeslissingen in woningen/vastgoed? Steeds meer dus en niet alleen Rabo, maar ook ABN. Bij ABN zeggen ze: wij gaan nu dit verstrekken en wij verwachten wel dat over vijf jaar het label beter is. En als dan het renteverlengingsmoment komt, verwachten we daar wel commentaar op. Dus we houden daar wel rekening mee.

10. In hoeverre speelt de terugverdientijd van een investering een rol? (Niet toekomstgericht kunnen handelen/verliesaversie).

Terugverdientijd is niets anders dan rendement. Die kun je volledig terugkoppelen naar de investeringsbeslissing: aanvangsrendement. En de tijd, ja dat maakt uit, tien of twintig jaar. En bij de ketel vervangen? Nee daar wordt niet bij gerekend. Geld heeft dan tot een bepaalde hoogte geen invloed. Als de bank zegt je moet een bepaald label realiseren en dat kan alleen ook met spouwmuurisolatie of andere maatregelen waardoor de huurder eruit moet, ja dan is het wel een ander verhaal. Ik heb trouwens wel één keer met subsidie in Amsterdam iets gedaan. Er was toen

een potje van de gemeente en het verbeteren van een label met zo veel stappen, ging om kleinere woningen en de puntentelling, splitsen. We hebben ze toen naar een A-label kunnen brengen, bijna volledig gesubsidieerd. Met voorzetwanden en kozijnen te vervangen in bewoonde toestand. En daarna daardoor de woningen te kunnen splitsen. Je moest een label voor en na aanleveren en bewijs aanleveren dat het daadwerkelijk gedaan. Het was niet erg dat het tijd kostte, omdat het toch in bewoonde toestand gedaan werd. Leuk dat je dat vertelt, je bent de eerste die aangeeft iets met subsidie te hebben gedaan. Je merkt wel dat huurders, eerder de nadelen zien dan de voordelen. Zeurde dat de woning kleiner werd en niet dat het in de winter minder koud was. Bij sociale huurders, daar heb je die strijd. Bij vrije sector niet, ben je ook veel meer servicegericht.

11. In hoeverre heeft het welzijn van de mensen in je omgeving invloed op je beslissing?
(Egocentrisme):

Dat is dus wat ik aangaf, het welzijn van de hele wereld. Dat het toch wel ergens in je beslissing meegenomen wordt. Daar waar het kan, zal ik zeker proberen te verduurzamen. Maar dat is ook in de rest van mijn levensstijl, thuis gescheiden plastic, we gaan zelfs zo ver dat mijn vrouw in de tassen van de kinderen bamboerietjes doet. Grappig dat altijd die vrouwen dat doen. Zij heeft ook zo'n broodzak gekocht, grappig verhaal. Heb ik toen mijn schoenen in gedaan. En toen kreeg ik toch op mijn flikker... En ook van die dingen, biologisch wasmiddel met schelpjes. Dat gaat mij wat te ver. Ik doe het met een lach, maar ik ben wel echt serieus. In India en China, daar is het probleem zo groot, wat gaat mijn plastic inzameling dan helpen?

12. Hoe denk jij over de gevolgen van de CO₂-uitstoot en de negatieve invloed die het zou hebben op onze leefomgeving? (Positieve illusies)

Ik denk dus dat de wereld naar de klote gaat. Ik ben wat dat aangaat, nogal pessimistisch. Ik wilde ook eigenlijk nooit kinderen, omdat ik ze niet op deze verrotte wereld wilde zetten. Hoe ik erover denk, ik zie het ook echt niet goed komen. Ik heb misschien wel veel van dat soort documentaires gezien. Maar weet je als je ziet hoeveel er vervuild wordt en hoe dat ook allemaal doorgaat de ontbossing in Brazilië. Het gaat te hard met de ontbossing op het journaal, maar het gaat allemaal gewoon door. Er spelen ook hele rare dingen mee. We moeten van kernenergie af wordt gezegd, maar dat is wel een hele schone vorm van energie. Knal gewoon een paar nieuwe kerncentrales neer i.p.v. windmolenparken op zee. En die elektrische auto's, de productie daarvan is wellicht nog slechter dan een gewone auto. Helpt het dan als ik mijn panden verduurzaam? Wellicht niet, maar ik doe het toch.

13. In hoeverre kunnen rendement en natuur/verduurzaming samengaan?
(Representativiteitsheuristiek):

Ik denk niet dat het een het ander uitsluit. Wat ik zeg, van een F-label naar een C-label, dat ga je niet voelen, staat het rendement niet in de weg. Wel als je alles naar een A wil brengen. Ik vraag me wel af in bestaande bouw met de welstandregelgeving of je nog wel een A-label kan krijgen. Dat voorbeeld, dat ik een labelaar erbij had gehaald en ingehaald werd door de tijd. Een Ithobox dat die niet hele tijd aanstaat, dus dat was eerste instantie nodig voor een A-label. Toen was het dat ik overal drukventielen nodig had, maar dat mag helemaal niet in de gevels van Amsterdam. En A is vaak alleen bij nieuwbouw.

14. Welke factor is voor jou het belangrijkste?

Rol overheid en banken en ook wel sociaal persoonlijke eigenschappen. En niet rendement? Wel bij aankoop van het vastgoed, maar niet bij leegkomst van een woning.

15. Wat zijn je behoeften en hoe kan de bank hierin een rol spelen?

Als je als bank actief naar je klanten toegaat. Je hebt deze woningen met nog een paar hele slechte labels. We verstrekken je een lening voor het verbeteren van de labels, dat zou voor mij een trigger zijn. Wat kunnen we in verhuurde staat aanpakken, dat zou dan wel helpen.

Zijn er nog andere dingen die we als bank kunnen doen?

Ja, maar dat is minder prettig: de dwingende hand, je krijgt een slechtere rente als je niets doet. Of dat je helemaal niet wil financieren? Oh ja ga je zo doen, nou dan ga ik naar een andere bank, waar ze het niet vragen. Hopelijk bespreken de banken dat samen dat de klant niet van de een naar de ander loopt. Want de mensen die overstappen, dat zijn de mooiste portefeuilles. Svenska wil alleen het mooiste van het mooiste met acceptabele LTV's. En dan krijg je hele lage rentes, ook ING. Die doen dan 10 keer de huur en ze gaan nog maar tot 50% LTV. Maar dan zie je dat jullie klanten die al heel lang een portefeuille hebben en dus een lage LTV dat die weg gaan of weg kunnen.