

# Community of practice: Energietransitie voor huishoudens met een smalle beurs

Compilatie verslaglegging van de bijeenkomsten.  
Uitdagingen, best practices en oplossingsrichtingen





## Energietransitie voor huishoudens met een smalle beurs

Koen Straver (ECN)  
Rene Schellekens (RVO)  
Michiel Prins (Creating Perspective)  
Margriet Van Lidt de Jeude (ECN)

### Disclaimer

Hoewel de informatie in dit document afkomstig is van betrouwbare bronnen en de nodige zorgvuldigheid is betracht bij de totstandkoming daarvan kan ECN geen aansprakelijkheid aanvaarden jegens de gebruiker voor fouten, onnauwkeurigheden en/of omissies, ongeacht de oorzaak daarvan, en voor schade als gevolg daarvan. Gebruik van de informatie in dit document en beslissingen van de gebruiker gebaseerd daarop zijn voor rekening en risico van de gebruiker. In geen enkel geval zijn ECN, zijn bestuurders, directeuren en/of medewerkers aansprakelijk ten aanzien van indirecte, immateriële of gevolgschade met inbegrip van gederfde winst of inkomsten en verlies van contracten of orders. Geen externe assurantie.

# Verantwoording



Dit rapport is geschreven in opdracht De VNG, Provincie Groningen en RVO. De provincie Groningen behoudt het recht nog aanpassingen te doen aan deze publicatie.

Dit project staat bij ECN bekend onder projectnummer 5.5163.

# Samenvatting

---

De overheid, zowel op lokaal, provinciaal als landelijk niveau, wil dat de volledige woningvoorraad wordt meegenomen in de energietransitie. Hiervoor moet betrokkenheid worden georganiseerd onder de inwoners en moeten mogelijkheden worden geschapen om ook daadwerkelijk in de energietransitie mee te doen. Dit geldt ook voor de particuliere woningeigenaar met beperkte tot geen financiële mogelijkheden. In een wijk kan de aardgaskraan niet dicht als niet iedereen mee kan doen.

Er is een Community of Practice (CoP) opgestart met de naam 'Energietransitie huishoudens met een smalle beurs'. De Community of Practice bestaat uit zestien gemeenten, netbeheerders, rijksoverheid en kennisinstellingen. De gemeenten initiëren elk een wijkgericht project waarbij de doelgroep lagere inkomens betrokken is.

De CoP wil effectieve aanpakken ontwikkelen die ervoor zorgen dat de acceptatie van bewoners toeneemt en de energetische kwaliteit van de woningen omhoog gaat. Dit wil de CoP doen door het leren van elkaars projecten. Ook wil de CoP gezamenlijk zoeken naar antwoorden op relevante vraagstukken.

# Inhoudsopgave

---

<b>1. Inleiding</b>	<b>6</b>
<b>2. Behoeften CoP</b>	<b>8</b>
<b>3. Financieringsconstructies voor huishoudens met een smalle beurs</b>	<b>9</b>
3.1 Een derde partij betrekken die financieel krachtiger is	9
3.2 Landelijke kredietverlening?	10
3.3 Opt out versus Opt in	11
3.4 Doelgroepen 'labellen' en gezamenlijk benaderen	12
<b>4. Wie is de doelgroep en hoe bereiken we die?</b>	<b>14</b>
4.1 Rust, vertrouwen, continuïteit, perspectief en verbinding met anderen	15
4.2 De rol van overheden – uitdagingen en ideeën	16
<b>5. Communicatie met en naar huishoudens over de transitie naar aardgasvrij</b>	<b>19</b>
5.1 Behoeften inventarisatie gemeenten over communicatie	19
5.2 De belangrijkste boodschappen van de expert presentaties en werkgroepen	20
<b>6. Het gebruik van social design</b>	<b>24</b>
<b>Appendix A Behoeften CoP per gemeente</b>	<b>26</b>

# 1. Inleiding

---

## **Probleemstelling**

De overheid, zowel op lokaal, provinciaal als landelijk niveau, wil dat de volledige woningvoorraad wordt meegenomen in de energietransitie. Hiervoor moet betrokkenheid worden georganiseerd onder de inwoners en moeten mogelijkheden worden geschapen om ook daadwerkelijk in de energietransitie mee te doen. Dit geldt ook voor de particuliere woningeigenaar met beperkte financiële mogelijkheden die in een wijk woont. Naar schatting gaat het hierbij om 15 - 20% van de particuliere woningeigenaren. De meeste wijken zijn heterogeen van samenstelling, arm, rijk, allochtoon, autochtoon wonen in dezelfde wijk. Een aanzienlijk deel van de energietransitie in de gebouwde omgeving moet zich dus voltrekken in wijken waar ook minder draagkrachtige huishoudens wonen. Juist in deze wijken waar het beperken van de woonlasten ook een belangrijk issue is, is de energietransitie essentieel. Mensen die in armoede leven hebben namelijk vaak stress door geldzorgen, en de energierekening draagt daar flink aan bij. De noodzaak voor energietransitie leeft bij deze huishoudens echter niet of onvoldoende. En als de noodzaak al wordt gevoeld, zijn er op persoonlijk niveau geen middelen of faciliteiten voorhanden om actie te ondernemen.

De doelgroep is daarmee praktisch en theoretisch niet in staat is om maatregelen te financieren. Indien corporaties in de betreffende wijken aan de slag gaan, kunnen particulieren deze ontwikkeling niet volgen, waardoor er een groot gat ontstaat tussen huur- en koopwoningen. Hier willen veel gemeenten en andere belanghebbenden graag wat aan doen.

## **Community of Practice**

Er is een Community of Practice (CoP) opgestart met de naam 'Energietransitie huishoudens met een smalle beurs'. De Community of Practice bestaat uit zestien gemeenten, netbeheerders, rijksoverheid en kennisinstellingen. De gemeenten initiëren elk een project waarbij de doelgroep lagere inkomens betrokken is. Zie bijlage A voor een overzicht van de deelnemende gemeenten.

## **Doel CoP**

De CoP wil effectieve aanpakken ontwikkelen die ervoor zorgen dat de acceptatie van bewoners toeneemt en de energetische kwaliteit van de woningen omhoog gaat. Dit wil de CoP doen door het leren van elkaars projecten. Ook wil de CoP gezamenlijk zoeken naar antwoorden op relevante vraagstukken.

## **Acties CoP afgelopen jaar**

Deze rapportage is een verslag van de verschillende bijeenkomsten die het afgelopen jaar zijn gehouden. Bij de eerste bijeenkomst heeft er een inventarisatie plaats gevonden van gemeenschappelijke behoeften van leden uit de CoP. Er zijn drie themasessies georganiseerd waarbij experts en ervaringsdeskundigen samen zochten naar antwoorden op gemeenschappelijke vragen en zinvolle acties definieerden: een sessie over financieringsmogelijkheden en een sessie over hoe de doelgroep bereikt kan worden. Tevens is door de MVI gefinancierde adviesbureaus, Creating Perspective en TINH, een sessie georganiseerd over een methodiek die door gemeenten gebruikt kan worden in de projecten, te weten 'social design'. ECN heeft in de themabijeenkomsten expertkennis ingezet op het gebied van energiearmoede projecten en renovatietrajecten.

## **Resultaten CoP**

De themadagen hebben op verschillende niveaus impact gehad;

- Binnen de gemeentelijke organisaties (domeinen die samen gaan werken)
- Gemeenten die hun eigen project en netwerk versterken, en daarmee
  - o meer huishoudens kunnen helpen
  - o meer kennis hebben
  - o meer motivatie hebben om met het onderwerp door te gaan, en het op de kaart zetten
- Nieuwe samenwerkingen tussen gemeenten
- Ideeën om op landelijk niveau meer huishoudens te kunnen helpen.

## **Resultaten CoP beschikbaar voor alle gemeenten in Nederland**

Tijdens het traject van de CoP in 2017 heeft ECN bij de themabijeenkomsten de interventies, bijbehorende vragen en oplossingen gedocumenteerd. Na het doorlopen van de sessies is een overzicht ontstaan van de besproken knelpunten en mogelijke oplossingen van de door de CoP-leden uitgekozen thema's. Opgedane inzichten en kennis uit 2017 hebben geleid tot een overzicht van kennis, activiteiten en vraagstukken per thema. Het doel is om andere gemeenten te inspireren en activeren hiermee aan de slag te gaan en niet het wiel zelf opnieuw uit te vinden. Ook is een korte beschrijving van de methodiek 'social design' opgenomen. Voor meer informatie over deze methodiek verwijzen we naar hoofdstuk 5.

## 2. Behoeften CoP

---

De beleidsmakers van de gemeenten die aanwezig waren bij de kick off, hebben allen hun behoeften en vragen uitgesproken. Deze staan in de tabel in Bijlage A opgesomd. Samengevat komt het er op neer dat de leden behoefte hebben aan kennis en procesondersteuning/hulp, om een grotere impact te kunnen realiseren. Ook spelen de volgende vragen er: Hoe versnellen we? Hoe testen we in de praktijk wat we nu bedenken en leren we daarvan?

Er is behoefte aan kennis en procesondersteuning op de volgende onderwerpen:

1. **In kaart brengen van de doelgroep:** Hoe segmenteer je? Via kansenskaarten? Blauwdruk? Wat is belangrijk voor de doelgroepen? Welke kennis van sociaal maatschappelijke achterstanden benutten we (niet)?
2. **Bereiken doelgroepen:** Hoe bereik je de doelgroep? Hoe krijg je particuliere eigenaren mee bij gemengd corporatiebezit? Collectieve aanpak grondgebonden particuliere eigenaren? Wat doe je met verhuurders?
3. **Marketing/Communicatie/PR/Psychologie:** Hoe creëer je urgentie? Welke sociale innovaties zijn wel en niet effectief? Hoe benutten we groepsdynamica in buurten? Hoe benut je momentum; match met media-aandacht elders?
4. **Financiering:** Welke financieringsmogelijkheden zijn er voor de doelgroep? Preventieve budgetten door 3<sup>e</sup> partijen? Woning/object gebonden financiering? Labelling? Borgstellingen? Zijn er financieringsmogelijkheden voor begeleiding van bewoners?
5. **Proces/organisatie:** Hoe pak je het aan/welke stappen doorloop je/wat moet je regelen in een vaak sectoraal georganiseerde organisatie? Wat zijn (niet) effectieve (werk)processen? Hoe zet je experimenteerruimte om naar instrumenten? Kunnen we juridische belemmeringen (m.b.t. aansluitplicht) wegnemen? Hoe werk je samen met partijen in de regio die dezelfde ambities hebben? Hoe betrek je corporaties, banken, makelaars, buurtbrigadiers, wijkraden, bewoners, waterschappen, verzekeraars, aanbieders, etc.?
6. **Hoe organiseer je een experiment?** Hoe kom je tot juiste aanpak (via A-B testing of anders)? Hoe meet je impact?
7. **Hoe schaal je op?** Is er een kopieerbare aanpak te bedenken?



# 3. Financieringsconstructies voor huishoudens met een smalle beurs

---

Op 26 oktober werd de 1<sup>e</sup> themabijeenkomst 'financiering' georganiseerd. Vanuit de betrokken gemeenten werden de vragen die spelen omtrent dit onderwerp geïnventariseerd, waarbij er vervolgens vier werkgroepen met een ingebrachte vraag van een gemeente aan de slag gingen.

De opening werd gedaan door René Schellekens van RWS Leefomgeving. Er volgden drie plenaire presentaties die verschillende financieringsconstructies van gemeenten lieten zien: Deventer Woonabonnement (Gemeente Breda), Krediet lening k Ommen Hardenberg) en Labelling Enschede (Gemeente Enschede).

Hierna werden de volgende vier vragen besproken:

1. Mensen met lage inkomens lopen tegen allerlei belemmeringen aan omtrent financieringsmogelijkheden en leningen. Hoe kunnen we hiermee om gaan? Hoe kunnen aan niet kredietwaardige mensen toch kredieten verstrekt worden?
2. Wie wil investeren met onzeker en laag rendement en hoe vinden we die partij? Hoe verhouden banken en gemeenten zich tot elkaar in de financieringsopgave voor huishoudens met een kleine portemonnee? Moeten gemeenten in het gat springen van de niet financierbaarheid bij niet kredietwaardige mensen e/o economisch onverantwoorde investeringen?
3. Welke financieringen hebben we en hoe vermarkten/positioneren we deze naar de doelgroep? Bijvoorbeeld, de Gemeentelijke Krediet Bank (GKB); sociaal krediet wordt als stigmatiserend ervaren.
4. Welke mogelijkheden zijn er voor gezamenlijke benadering, wetende dat verschillende partijen signalen krijgen over (regelmatige) betalingsachterstanden?

## 3.1 Een derde partij betrekken die financieel krachtiger is

*Mensen met lage inkomens lopen tegen allerlei belemmeringen aan omtrent financieringsmogelijkheden en leningen. Hoe kunnen we hiermee om gaan? Hoe kunnen aan niet kredietwaardige mensen toch kredieten verstrekt worden?*

Onderliggende vragen zijn:

1. Welke voorwaarden heb je nodig om niet kredietwaardige mensen toch een financiering te kunnen verstrekken?
2. Hoe verhouden de doelgroepen zich tot spelregels waaraan de aanbiedende organisaties gebonden zijn?

Probleem eigenaar: gemeente Apeldoorn

Moeten we mensen die niet kunnen lenen wel een lening verschaffen? Kunnen we de doelgroep niet ontlasten van deze problematiek? **Een oplossing is dat woningbezitters de grond kunnen verkopen aan een 3<sup>e</sup> partij.** Deze partij gaat dan de woning verbeteren. Met de bespaarde energielasten kunnen huishoudens dan geleidelijk de grond weer terugkopen. Issue is dat de grond van de bank is, wat het opkopen/verkopen aan een 3<sup>e</sup> partij moeilijk maakt.

**Acties** Gemeente Zwolle en Apeldoorn gaan samen met hun gezamenlijke collega van de EZ afdeling praten, en de vervolgactie daarop is langsgaan bij een lokale bank om te zien hoe deze constructie zou kunnen werken.

**Het terugkopen van uitgeponden woningen door woningcorporaties** geeft voordelen voor de huisbezetter en de corporatie. De bewoner heeft een zorg minder vanwege de financiële lasten, die worden omgezet naar een huur. De corporatie kan de renovaties/de labelsprong voor een hele rij of wijk uitvoeren.

**Acties** gemeente Leeuwarden gaat met de woningcorporatie in gesprek om te zien hoe ze over dit idee denken.

De geldstromen die in en uit de wijk komen zijn onduidelijk, verdeeld, en niet efficiënt. Er zijn sociaal, fysieke, en energiestromen die nu verspreid en ongecoördineerd de wijk doorkomen en gaan. Van inkomen, zorg, uitkeringen, energie, etc.; alle stromen zouden in beeld gebracht moeten worden, zodat gekeken kan worden naar **mogelijke efficiëntere verdelingen** en waar een deel beschikbaar gesteld kan worden voor energetische maatregelen.

**Acties** gemeente Apeldoorn zal contactpersoon benaderen die deze stromen inzichtelijk maakt., waarbij Rene Schellekens, gemeente Zwolle en gemeente Haarlem aanwezig zullen zijn.

### 3.2 Landelijke kredietverlening?

*Wie wil investeren met onzeker en laag rendement en hoe vinden we die partij? Hoe verhouden banken en gemeenten zich tot elkaar in de financieringsopgave voor huishoudens met een kleine portemonnee? Moeten gemeenten in het gat springen van niet financierbaarheid bij niet kredietwaardige mensen e/o economisch onverantwoorde investeringen?*

Onderliggende vragen zijn:

1. Hoe kunnen aanbieders mensen met weinig tot geen ruimte, toch van dienst zijn, wetende dat het ook voor banken ergens ophoudt gezien de wettelijke eisen waaraan zij zich te houden hebben (o.a. BKR-toets)?
2. Hoe vinden we partijen die maatregelen voor eigenaars met smalle beurs willen voorfinancieren, zonder dat ze daar heel veel rendement op willen waardoor het onaantrekkelijk wordt?
3. Hoe vinden we een partij die bereid is om energiematregelen voor te financieren en dat later via een bijdrage (die lager is dan de energierekening!) terug te krijgen?

In onderstaande alinea's een limitatieve opsomming van de onderwerpen die besproken zijn. De probleemeigenaren gaan hier dit najaar een plan van maken.

Probleem eigenaar: Gemeente Groningen

In plaats de beschikbaarheid van micro algemeen krediet van gemeenten, zou er een landelijke kredietverlening moeten zijn voor de doelgroep. Een landelijke kredietverlening zoals het NEF. Met het vergroten van de schaalgrootte zou je het risico van de individuele

investeringen/kredieten kunnen verkleinen. De overheid heeft dan de taak om het risico weg te nemen, en de markt verzorgt de kredietverlening; een nationale hypotheekgarantie, maar dan voor energie. Om stappen te zetten naar een dergelijk landelijk krediet moet;

- De omvang van het probleem in kaart worden gebracht
- De bestaande oplossingen die er al zijn geïnventariseerd worden
- De VNG en mogelijk meerdere gemeenten (uit de G32) een voorstel kunnen schrijven voor dergelijke kredietverlening.

#### **Acties**

- VNG, gemeente Groningen en gemeente Haarlem zullen schrijven aan een voorstel voor een landelijke kredietverlening.
- CoP initieert een gesprek met: NEF/SVN, VNG, BZK

Agenda van het gesprek:

- Omvang van het probleem
- Huidige experimenten
  - Gemene deler van problemen
- Gewenste oplossingsrichting
- "Besparingstafel"

Maakt:

- o Roadmap
- o Waarborg (NHG) fonds
- o Past toetsingskader voor consumptief krediet aan
- o Organiseert garantiestelsel/zorgplicht (woonlasten waarborgfonds, NHG)
- Nationale schaal & samenwerking.

### **3.3 Opt out versus Opt in**

*Welke financieringen hebben we en hoe vermarkten/positioneren we deze naar de doelgroep? Bijvoorbeeld GKB sociaal krediet wordt als stigmatiserend ervaren.*

Onderliggende vragen zijn:

1. Hoe positioneer je zo'n financieel product zonder dat het stigmatiserend overkomt?
2. Hoe motiveer je mensen tot het verduurzamen van een woning?

Probleem eigenaar: Gemeente Ommen-Hardenberg

3a) Er wordt vaak 'over' de doelgroep gesproken, laten we dit nu 'met' de doelgroep op pakken in gemeente Ommen-Hardenberg. Zodat de directe behoeften en latente behoeften in kaart worden gebracht voor de specifieke doelgroepen binnen de gemeente.

#### **Acties**

- Twee collega's polsen binnen gemeente Ommen-Hardenberg of hier draagvlak voor te vinden is binnen de gemeente. (Creating Perspective ondersteunt)
- Dezelfde twee collega's polsen of zij deel gaan nemen in het Social Design traject
- Wie kunnen we inhuren om dit behoeftenonderzoek uit te voeren?

3b) De aanname dat 'verduurzamen een publieke taak is', biedt nieuwe perspectieven en oplossingen. Het geeft de mogelijkheid om renovaties als 'opt-out' aan te bieden in plaats van de huidige 'opt-in'. Daarmee kunnen brieven en mails worden gestuurd naar de beoogde

huishoudens wiens woning geschikt is voor renovatie. Investeren gaat dan ook 'opt-out' waarbij men (ongevraagd) advies krijgt over financiering en mogelijkheden. Wanneer men niet expliciet weigert kan de renovatie plaatsvinden.

**Acties**

- Contactpersoon van Gemeente Groningen, en dan specifiek bij sociale zaken, kijken of deze aanpak geschikt is voor de 100 woningen die ze willen aanschrijven voor de mogelijkheid om renovatie aan hun huis te laten doen.
- Een actie die hier aan vast zit, is dat collega van gemeente Enschede informatie zal sturen over zijn positieve opt out ervaring van de marketingstrategie van Eneco bij het installeren van een slimme meter in zijn woning.

**3.4 Doelgroepen 'labelen' en gezamenlijk benaderen**

*Welke mogelijkheden zijn er voor gezamenlijke benadering, wetende dat verschillende partijen signalen krijgen over (regelmatige) betalingsachterstanden?*

Onderliggende vragen zijn:

1. Bij vroeg signalering kunnen verschillende partijen betrokken zijn. Denk aan energieleveranciers, hypotheekverstrekkers en bijvoorbeeld woningcorporaties. Hoe kan de samenwerking in brede zin op (lokaal) niveau het beste georganiseerd worden?

Probleem eigenaar: gemeente Enschede

De oplossing kan zitten in het in kaart brengen van alle organisaties die contact hebben met doelgroep en te zien hoe de belangen van die organisaties te koppelen zijn aan het aanbieden van de dienst van het project van gemeente Enschede. Vervolgens kan de doelgroep 'huishoudens met een smalle beurs' worden onderverdeeld in een aantal subcategorieën van huishoudens. De verschillende groepen huishoudens hebben behoeften die kunnen worden gematcht met de verschillende organisaties en hun strategie om die mensen te helpen of te informeren. Dit is specifiek voor de gemeente Enschede concreet gemaakt in acties.

De volgende onderverdeling van de doelgroep is gekozen, om te zien hoe het model van gemeente Enschede het beste past bij de brede groep burgers die valt onder 'huishoudens met een smalle beurs'.

'Soort' huishouden	Wat heeft die nodig?	Beschrijving benodigdheden
Huishoudens met schulden	Actief begeleiden	Huishoudens die hulp en tijd nodig hebben
Huishoudens in vroeg signalering	Steuntje in de rug	Huishoudens die informatie en actiegerichte steun nodig hebben
Huishoudens die BKR-toets niet doorstaan met goed betaalgedrag	Perspectief op beter	Huishoudens die informatie en advies kunnen gebruiken

Om vanuit de doelgroepen te denken, is er gekeken naar welke organisaties contact hebben met de verschillende huishoudens die bijvoorbeeld onderdeel uitmaken van de groep "vroeg signalering van schulden" en die moeite hebben met het betalen van de energierekening. De vraag is dan welke organisatie het vertrouwen heeft van de verschillende doelgroepen en welke organisaties logischerwijs ook kunnen beginnen over het initiatief van de gemeente Enschede.

Mathijs Schaap heeft hier met zijn werkgroep een uitgebreid overzicht voor gemaakt, om het initiatief onder de aandacht te brengen van de doelgroep 'Huishoudens die BKR-toets niet doorstaan.'

**Acties:**

- Het product "labellening" dat de gemeente Enschede gaat aanbieden, zal de collega van die gemeente verspreiden onder de lokale aannemers en installateurs, zodat die kunnen verwijzen naar de regeling als een huishouden niet in aanmerking komt voor een financiering via banken of landelijke energiebespaarlening.
- De aanwezige van gemeenten Enschede gaat wijk gebonden en landelijke informatie over de doelgroep achterhalen (CBS, NIBUD, ECN, etc. voor landelijke informatie, en bijvoorbeeld scholen voor wijkgerichte informatie). Dit geeft een nieuw perspectief op waar de doelgroep zich bevindt en wat mogelijke kenmerken zijn. Combineren van lokale en nationale informatie.
- Bewonersorganisaties zijn nu nog geen onderdeel van het project "labellening" van de gemeente. Gemeente Enschede gaat een aantal bewonersorganisaties opzoeken en hen informeren over het project, zodat deze bewoners de doelgroep kunnen informeren over, en attenderen op het product. Ook kunnen deze organisaties wellicht zelf tot actie over gaan.
- Er zijn nu in Enschede vier vrijwilligers van Duurzaam Thuis Twente (DTT) werkzaam op het brede thema van verduurzamen van woningen. Dit moeten en kunnen er meer worden door het inventariseren en aanboren van andere vrijwilligersorganisaties (zoals Enschede Energie) en het uitbouwen van DTT. Matthijs gaat op zoek naar geschikte organisaties en zal hen benaderen om te zien of meer enthousiaste medeburgers zich willen inzetten.
- Essent: 'Vroegsignaleringsnetwerk' opzetten; het linken van mensen met een betalingsachterstand naar organisaties. Hierbij zal hij contact hebben met 'Vroeg er op af' uit Amsterdam.

Iedere gemeenten kan binnen zijn eigen initiatief met dit overzicht nagaan welke organisaties interessant en geschikt kunnen zijn om te benaderen. Hiermee kunnen netwerken en extra (vrijwillige) medewerkers worden geworven en kan de bekendheid worden vergroot van de mogelijke hulp die beschikbaar is vanuit de gemeenten. Door in gesprek te gaan met de geselecteerde organisaties kunnen strategieën en belangen worden gekoppeld aan de initiatieven van de gemeenten. Zo kan een win-win-win ontstaan (huishoudens-organisaties-gemeenten).

<i>Wijk en regionale sociale organisaties</i>	<i>Signalering betaalachterstand</i>	<i>Professionele zorg</i>	<i>Kennis over de doelgroep</i>	<i>'achter de voordeur'</i>
Sociale wijkteams	Incassobureaus	Sociaal maatschappelijk werk	UWV – sociale dienst	Installateurs
Wijk/buurtverenigingen	Zorgaanbieders	Psychische instellingen	NIBUD	Aannemers
Sportclubs	Telecomaanbieders	Huisartsenpraktijk	CBS	Netbeheerders
Scholen	Gemeenten	Schuldhulp Verlening	ECN	
Kerkgemeenschappen	Woningcorporaties			
Vrijwilligersorganisaties	Hypotheekverstrekkers			
	Energieleveranciers			

# 4. Wie is de doelgroep en hoe bereiken we die?

---

Op 28 november werd de 2<sup>e</sup> themabijeenkomst 'De doelgroep: wie zijn het en hoe bereik je ze?' georganiseerd.

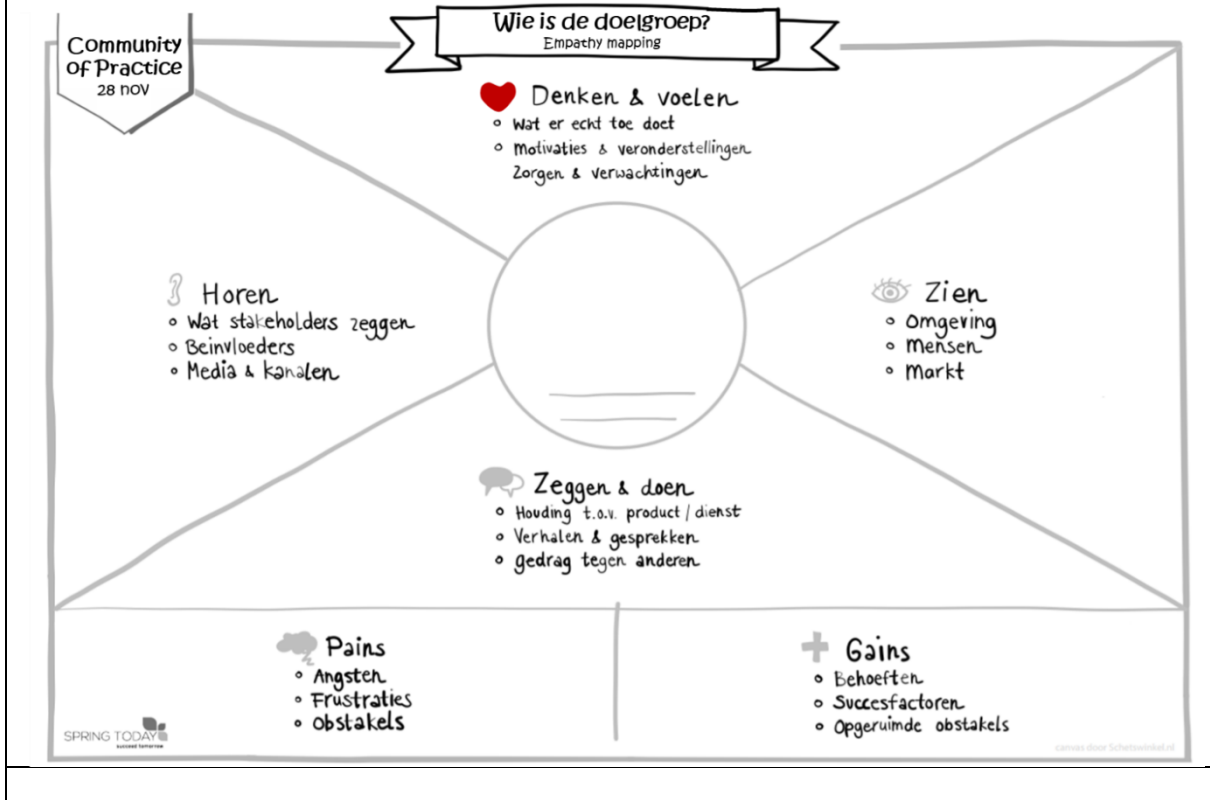
Aan de hand van anekdotes van drie experts werden de deelnemers meegenomen in leefsituaties van de doelgroep, het kennisniveau van de doelgroep over energie, en hoe deze groep Nederlanders in de problemen kan komen door energie. Dit als eerste kennismaking met de experts, en om de **variëteit aan kennis en situaties** van de huishoudens met smalle beurs aan te geven.

- Zo werd er genoemd dat een gezin na 2,5 jaar hun schuldhulpverleningstraject bijna kon afronden, maar toen door een forse terugvordering van de energieleverancier ineens weer 2500 euro schuld hadden.
- Het voorbeeld van een vrouw die geen koelkast in huis had, maar die deelde met haar zus.
- Of dat er in de koude maanden wel de kachel laag werd gezet, maar bij de Action elektrische dekens werden gekocht. Dit is een voorbeeld van gebrek aan kennis over energie en de energierekening die voorkomen kunnen worden, en waar huishoudens juist geld aan over kunnen houden bij een goed advies.

De voorbeelden werden door aanwezigen gehoord en gevoeld. Veelal werden de voorbeelden niet gezien als nieuw bij de gemeenten, want alle deelnemers werken al veel aan dit onderwerp. Maar doordat het wel weer opnieuw werd gevoeld zorgde voor extra bewustwording over waarom het zo een belangrijk thema is. Het was ook weer nieuwe motivatie om eigen projecten nog beter te maken.

De werkgroepen gingen aan de hand van de verhalen van de experts met elkaar in gesprek over wat deze huishoudens boeit. Energie was daarmee niet het startpunt van de bijeenkomst, noch dat van de werkgroepen. Het startpunt was **het huishouden en de zorgen van alle dag**.

Een tool die hierbij gebruikt werd is **de Empathy map**. De Empathy Map is een tool, waarbij je je letterlijk in het gevoel en in de belevingswereld van je klant of doelgroep verplaatst. Hierdoor ben je veel beter in staat te begrijpen waarmee je deze klant of doelgroep het beste van dienst kan zijn. Je krijgt hiermee een dieper inzicht in de bijdrage die je kan leveren.



#### 4.1 Rust, vertrouwen, continuïteit, perspectief en verbinding met anderen

Een van de centrale inzichten die uit de werkgroep kwam, en waar veel kennis, projecten en processen op gebaseerd moeten zijn bij het helpen van de doelgroep; zijn **rust, vertrouwen en continuïteit**.

- Rust creëren zodat een gezin aan meer kan denken dan alleen overleven.
- Vertrouwen met hen opbouwen om open te kunnen staan voor een advies of project.
- En continuïteit creëren zodat er bewustwording en kennisopbouw mogelijk is.

Pas als aan deze drie factoren is voldaan, kan een huishouden open staan voor advies over energie, de staat van de woning en voor de mogelijkheden op verbetering van leefomstandigheden. Ook moet er gezocht worden naar verbinding met bestaande sociale netwerken om de doelgroep te bereiken en hun vertrouwen te winnen.

Rust, vertrouwen, continuïteit, perspectief bieden en een andere aansluiting zoeken voor het onderwerp energiebesparing, geven geen antwoorden op hoe projecten kunnen opschalen of

versnellen. Maar het zegt wel iets over de te nemen stappen. Deze zijn klein en langzaam, maar wel essentieel om deze doelgroep mee te nemen in de energietransitie.

## 4.2 De rol van overheden – uitdagingen en ideeën

Naast lokale uitvoerende activiteiten van gemeenten, woningcorporaties en MKB, zal de centrale overheid zijn oor te luisteren moeten leggen bij deze uitvoerende partijen om te zien wat er nodig is om de stappen groter en sneller te maken. **De rol van de centrale overheid zal specifiek en meer aanwezig moeten zijn.** Hieronder volgen enkele vragen, behoeften en ideeën van de aanwezigen, waarmee zij en anderen worstelen en waar ze meer van zouden willen zien of horen.

Kennislacunes en mogelijkheden tot verbetering:

- Er zijn meer **verbindingen te maken met bestaande sociale structuren in een wijk**. De sociale wijkteams zijn enorm belangrijk, maar hebben nog lang niet altijd de mogelijkheden rondom energie op het vizier. Daarnaast zijn verbindingen met vrijwilligersorganisaties, voetbalclubs en wijkinitiatieven vaak nog niet in beeld bij gemeenten. Daar valt lokaal te winnen, als het gaat om het vinden en benaderen van de doelgroep. Daarbij kan een goed advies zichzelf verkopen in de wijk: goede en nuttige diensten aan huishoudens leveren en kaartjes achterlaten, zodat ze zelf het initiatief gaan promoten.
  
- Wat de doelgroep precies is, ligt per gemeente anders. **Een overzicht van mogelijke indelingen van de doelgroep zou een welkome aanvulling zijn.** Op het moment vertroebelt namelijk de discussie gaandeweg over hoe die te benaderen is en wat ze nodig hebben. Sommigen focussen zich op de groep met betaalachterstanden, veel interesseren zich juist in de grotere groep huishoudens die het zwaar heeft maar nog niet in de schulden zit. Deze is moeilijker te bereiken maar waarbij de zojuist genoemde bestaande sociale structuren nieuwe paden kunnen zijn. Specifiekere indelingen voor huishoudens met smalle beurs zijn op inkomensgrenzen, zoals max 40% boven bijstandsuitkering. Maar vanuit de praktijk kwamen ook andere segmenten naar voren, zoals gescheiden gezinnen of mensen die na ontslag 'gedwongen' ZZP'er zijn geworden. Een andere grove indeling is van huishoudens is; in de problemen door 'life events' (scheiding, overlijden, etc.), huishouden heeft een of enkele betalingsachterstanden, huishouden heeft schuldenproblematiek. Er wordt in sommige gevallen gebruik gemaakt van NIBUD-normen om de doelgroep te identificeren, maar uit de gesprekken blijkt dat die niet altijd voldoet.
  
- 
  
- De manier waarop huishoudens werden ingedeeld, zorgde ook voor heel verschillende manieren van benadering. Er kan ook gedacht worden aan de doelgroep vinden via huursubsidie, voedselbank, gemeentelijke abonnementen voor sportclubs en dergelijke.  
**Veel gemeenten moeten veel tijd en aandacht steken in het vinden van de doelgroep, omdat er geen tot weinig contact is met centraal gestuurde instellingen die informatie hebben over de doelgroep**, zoals het CIB en het BKR. Er zijn voorbeelden waarbij de connectie van zo'n organisatie met gemeenten kan leiden tot preventie van schulden. Het SVB kan echtscheidingen doorgeven waarmee een advies tot budgetten en risico's kan worden ingepland met het huishouden. Doordat bijvoorbeeld in gemeente Leeuwarden een sterke connectie bestaat tussen het Fysieke, duurzame domein en het Sociale domein, wordt hier data beter ingezet. Men vraagt zich af of data vanuit landelijk niveau beschikbaar gemaakt kan worden. Niet alleen voor vroeg signalering (enkele betaalachterstanden) maar ook ter



preventie voor eerste betaalachterstanden in de toekomst. De landelijke data is volgens sommigen ook niet per se privacygevoelig; gemeenten zijn nu ook al individueel niveau huishoudens aan het benaderen en helpen. Waarom zouden we dat niet meer doen?

- **De vraag ‘Hoe mensen te benaderen’ is complex omdat er een berg aan mogelijkheden is.** Grofweg kan men kijken naar ‘life events’ (scheiding, overlijden, baanverlies, etc.) waarbij iets wat een huishouden overkomt geregistreerd wordt, en een instantie daar op in kan/moet springen. Daarnaast kan men kijken naar ‘wijk events’ (renovatie van woningcorporaties, vervangen gasnetwerk, straatfeest, etc.) waarbij een gebeurtenis in de wijk een kapstok is om energie te introduceren. Verder op volgt een tabel met voorbeelden van events die worden gebruikt. De aanpak van ‘hoe te benaderen’ kan ook worden gezien vanuit verschillende niveaus; een gehele wijk of juist de huishoudens die het ‘t meest nodig hebben. Of een combinatie hiervan. Dit maakt dat je voor elke stad, elke wijk een andere aanpak kan kiezen.

*“Elke wijk is anders, omdat elke wijk alleen al zijn eigen structuur kent van wijkteams, wijkbedrijf & wijkverenigingen en zij ook allemaal eigen communicatiekanalen hebben. Elke keer moet je het wiel opnieuw uitvinden. Dit kost tijd, maar het is de enige manier.”*

Niels Heijne, Beleidsadviseur Sociale domein, gemeente Leeuwarden

- Wat verder qua aanpak werkt is het ‘gewoon doen’. **Dit betekent niet dat je niet nadenkt voordat je iets gaat ondernemen, maar meer experimenteren met mogelijkheden.** Benader voor een aanbod eerst eens tien huishoudens. Stuur niet meteen een mailing naar 1000 huishoudens. Kijk hoe hier op gereageerd wordt, slaat het aan? Wat zijn de karakteristieken van de tien huishoudens? Wat geven zij zelf aan? Etc. Werkt het, ga dan door. Werkt het niet, verander het dan.
- Wanneer investeren of lenen niet mogelijk is voor het huishouden, is bewustwording en besparing door gedrag, en kleine aanpassingen in huis vaak het enige wat gedaan kan worden. **De vraag is dan; hoe wordt momentum behouden? Juist als enthousiasme of verbetering is gecreëerd, wil je dit zo lang mogelijk vast houden.** Het zou bijvoorbeeld mooi zijn als er na een advies en verbetering, in de nabije toekomst een wijk event is waarbij kan worden doorgepakt op het thema energie en duurzaamheid. Energiecoach Klaas Hofman uit Leeuwarden geeft hier aan dat dit extreem belangrijk is. Als hij langs gaat bij een huishouden, dan kan hij direct de afspraak maken met de Energiewacht voor de CV-check en met de monteurs voor het plaatsen van tochtstrippen. Tevens laat hij een afsprakenkaart achter en zet daarin de afspraak dat hij na een half jaar terugkomt.
- Er zijn nog **weinig marktpartijen werkzaam voor projecten van deze doelgroep.** Hoe en wie kan er voor zorgen dat de markt wordt gestimuleerd voor deze doelgroep producten aan te bieden?
- Een idee werd geopperd om **regionale teams op te zetten om sociale wijkteams en gemeenten te ondersteunen** in het leveren van data over wie de doelgroepen zijn, waar ze zitten, en waar een energieadviseur heen kan. Zij zouden een verbinding kunnen zijn tussen gemeenten, sociaal maatschappelijke instanties en woningcorporaties en te gelijk kennis en activiteiten kunnen verzamelen, coördineren en verspreiden.

- Kennis over bijvoorbeeld overstappen op een andere energieleverancier, wel of niet een nieuw apparaat kopen of bijvoorbeeld waar op te besparen. Hier is de overdracht van informatie wel eens verkeerd gaan. Partijen zoals SME waarvan een expert aanwezig was, pleit dan ook voor **meer dan een eenmalig advies**.
- **Veel positieve neveneffecten van duurzame initiatieven, energiecoaches, en hulp bij betalingsachterstanden zijn niet altijd berekend, of niet gestructureerd te vinden voor gemeenten.** De projecten voor de doelgroep vragen om intensieve begeleiding en het zijn dure trajecten. Het is daarom belangrijk om alle voordelen in beeld te brengen, zodat duidelijk wordt in welke beleidsdomeinen dit tot voordelen leidt. Daarbij kan men ook denken aan het voorkomen van een depressie, het voorkomen van afsluiting of uitzetting, dan wel de herhalende correspondentie van incasso's. Het voorkomen van deze maatschappelijke kosten zou moeten worden mee genomen bij het besluit tot het doen van dit soort initiatieven. Hiermee kunnen verschillende afdelingen van een gemeente, of een college van bestuur makkelijker worden overtuigd van de voordelen en kostenbesparing. Een dergelijk overzicht zou een welkome informatiebron zijn. Een belangrijk inzicht vanuit de Leeuwarden was, iedereen een energieadvies, in plaats van andersom.

Aantal aangekondigde acties van aanwezige gemeenten:

- Aanbieden van energiecoaches of advies aan de bestaande aanwezige sociale wijkteams
- Toevoegen van bespaarproducten aan het bestaande energieadvies
- Het organiseren van terugkom afspraken bij bezochte huishoudens
- Zoeken naar andere bestaande netwerken in de wijken, zoals vrijwilligersorganisaties die kunnen communiceren dat er advies over energie mogelijk is.
- Aanbieden van energiecoaches aan lokale sociaalmaatschappelijk organisaties
- Het opleiden van werkzoekenden als installateurs
- Zoeken naar 'gedwongen' ZZP'ers als nieuwe doelgroep, om hen energiebespaaradvies te geven
- Er is een gesprek met CBS gepland om overzicht en inzicht in de problematiek en doelgroep te creëren.

# 5. Communicatie met en naar huishoudens over de transitie naar aardgasvrij

---

De immense opgave om aardgasvrije wijken in Nederland te realiseren staat hoog op de gemeentelijke agenda. Het besef dat dit moet gebeuren, en de drive om hier aan te werken, werd ook deze meeting opnieuw duidelijk. De discussies en vraagstukken rondom dit thema variëren op verschillende manieren; de schaal van samenwerking en implementatie loopt uiteen van hyperlokaal (per straat of wijk) tot en met de provincie. De oplossingen variëren eveneens van kleine aanpassingen als ledlampen tot en met NOM-woningen.

Dat dit vraagstuk niet hoog op de agenda van huishoudens met een smalle beurs staat is duidelijk voor de gemeenten. De vraag hoe hier over te beginnen, het uit te leggen en met bewoners te realiseren, is eveneens complex. Deze bijeenkomst ging over communiceren met en voor de doelgroep, en hoe gemeenten verder te helpen met het implementeren van hun duurzame projecten.

## 5.1 Behoeften inventarisatie gemeenten over communicatie

Om vormen en ideeën van communicatie helder te hebben om mee te nemen naar de werkgroepen, werden drie experts uitgenodigd om kort te presenteren over communicatie in het algemeen, met de doelgroep, en in de wijk. Özkan Larcin van E: MMA communicatie. Yvonne Barelds, wijkcoaches gemeente Enschede en Rudi Theunissen, wijk en gebiedsgerichte aanpak, Provincie Overijssel.

De insteek van de bijeenkomst is om gemeenten acties en ideeën mee te laten nemen naar de eigen werkvloer en projecten. Iedere gemeente zal dan ook concrete acties die uit de werkgroepen gehaald zijn uitvoeren in de komende periode. René Schellekens zal bij de gemeenten langs gaan om te zien hoe ver de uitvoerders zijn met de voornemens die ze bij deze meeting hebben genomen.

De grote vragen die vanuit de groep aanwezigen kwam, waren de volgende;

- Wat is het ei van Columbus? Hoe bereiken we massaal deze doelgroep?
- Hoe maak ik een vraaggericht programma, in plaats van iets willen opleggen wat wij bedacht hebben?
- Hoe kunnen we mensen meenemen en de urgentie uitleggen van het moeten verduurzamen? Als we 2000 brieven uitsturen naar onze burgers krijgen we 90 reacties. Hoe kan dit anders of beter?
- Hoe kun je energietransitie inclusief maken?

- Wat is het belang van mensen om mee te doen, te bewegen, als alles nog werkt?
- Hoe raak ik mensen om in beweging te komen? Hoe ga ik om met de onzekerheid van de burgers?
- Waarom kunnen we de aardgasbaten niet gebruiken om de aardgasvrije opgave te realiseren?
- Hoe zorg je dat verschillende disciplines samen werken en samen tot oplossingen komen?

## 5.2 De belangrijkste boodschappen van de expert presentaties en werkgroepen

Je moet hyperlokaal beleid maken; verschillende afspraken tussen wijken of zelfs straten, in plaats van voor een hele stad. Dat het belangrijk is om 'de toekomst dichtbij te brengen', door het visueel en tastbaar te maken; door middel met Virtual Reality of showcases. Mensen moeten de vernieuwing zien en ervaren. Laat betrokkenen het proces mee ontwerpen; creëer tussenmomenten, creëer eigenaarschap. Dit zorgt uiteindelijk voor een langer traject, maar levert vele soorten winst op. Verder kunnen gemeenten ook eerst ideeën en plannen voor aardgasvrij bespreken, ver voordat ze op de rol staan om uitgevoerd te worden. Hiermee creëer je inzichten en interacties met bewoners die je kunt meenemen in je plannen en communicatie over aardgasvrije wijken.

Een andere expert noemde de samenstelling van het team waar je mee aan de slag gaat van groot belang. De interdisciplinaire samenwerking tussen gemeenten en provincies, belanghebbenden, uitvoerders, experts, moeten in het team zitten en gezamenlijk moet deze groep er echt voor gaan. Er moet energie in het team zitten, commitment, en een helder doel voor ogen hebben. Daarnaast gaat dit team geen plannen bespreken voor goedkeuring in een wijk; het startpunt is wat de bewoners nu belangrijk vinden! Je gaat met respect het gesprek aan, en daarna maak je als team plannen voor en met de bewoners. Dit is een arbeidsintensieve manier van werken, maar loont.

Daarnaast is het van belang om 'grootschalig te luisteren' zoals de gemeenten Enschede het noemt. Een belangrijke taak voor gemeenten is om te luisteren in plaats van vertellen. De taal die vaak door gemeenten wordt gebruikt is daarnaast niet begrijpelijk voor de doelgroep. Je moet op 'taal' met jouw doelgroep aansluiten. Wanneer je opschrijft; 'we willen u uitnodigen voor een focusgroep' ben je ze kwijt. Naast ander taalgebruik, wordt ook gepleit voor het 'ontschotten' van communicatie naar de huishoudens met een smalle beurs. De schuldhulpverlener, de belastingdienst, de gemeente, etc.; allemaal communiceren ze apart van elkaar naar het huishouden wat al met genoeg problemen aan zijn of haar hoofd heeft. Als je drie kinderen hebt die graag zouden willen sporten, maar je hebt er maar geld voor een, is de brief over een focusgroep niet van belang.

### **Uit een van de werkgroepen kwam een reeks aan concrete afspraken en ideeën die 'mee naar huis worden genomen'**

- Direct resultaat is belangrijk. Niet volgende week €10,- maar meteen contant om boodschappen te kunnen gaan doen.
- Enschede heeft 150 wijkcoaches. In elke gemeenten moet een soort gelijke taak zijn. Deze mensen hebben het contact met de doelgroep en kunnen energiecoaches warm introduceren.
- Ga in gesprek met de doelgroep, wat willen ze, wat zijn hun belangen, wat zijn hun dromen voor de wijk?

- Vertel tafels. Minima vertellen elkaar van hun problemen en hoe ieder die het hoofd biedt en versterken zo elkaars oplossingen. Gaan ook met elkaar mee, spreken dezelfde taal en vergelijken boodschappen rekeningen etc. Dit leidt ook tot sociale cohesie en het gevoel ik sta er niet alleen voor.
- Verenigen van belangen. Energie aansluiten bij andere meer prioritaire belangen.

**In de werkgroepen met expert Mathilde van de Ven van VNG en Özkan Larcin van E:MMA zijn vooral veel vragen gesteld waarover de dialoog is gevoerd. Hieronder de belangrijkste.**

*1. Hoe krijg je die groep aan het verduurzamen? Hoe zorg je dat mensen het zelf gaan doen?*

Deze mensen worstelen en zijn bezig met de dag van vandaag. Neiging bestaat binnen instituties om vanuit eigen doelstelling 'jullie moeten ook mee' te redeneren. Net zoals asbest-daken: de overheid heeft bedacht dat het moet gebeuren! Als je met jouw eigen doelstelling gaat shoppen dan kom je snel in de situatie waar de tegenreacties zijn: 'dan moeten jullie het naar betalen'. Wees in communicatie wel eerlijk en helder over wat reeds bepaald is. Je moet op de termen van de doelgroep in gesprek komen. Dit kost veel tijd, maar is een voorwaarde. Communiceren met doelgroepen. Luisteren, er gaat jaren overheen. Vertrouwen winnen. Onderwerp is leefbaarheid in de wijk. Daarna – met de lange adem – is energie een onderwerp van gesprek. Je moet dit stap voor stap aanpakken.

E:MMA heeft voor Gemeente Den Haag onderzoek gedaan naar de hoeveelheid DENK stemmers in de Schilderswijk. Ze krijgen te horen dat het gaat over veiligheid, dat mensen niet mee kunnen met de tijd, dat de wereld om hen heen sneller gaat. En de opmerking: 'jij bent hier nu, maar waar is de gemeente?'

*2. Moet iedereen in hetzelfde tempo mee?*

Zorg dat je met elkaar aan het werk gaat. Bottom-up acties en interventies die van boven komen. Dit moet samen komen in interacties. Hoe zorg je dat instituties hierin niet door interventies in een keer de bottom-up acties gaat dwarsbomen. Van 'hop, nu gaan we het anders doen'.

**Het vergt wederzijds begrip voor elkaars proces en tempo.**

Niet als gemeente af te pellen naar een te kleine doelgroep. Gesprekken voeren, wat speelt er, wat is er mogelijk. Parallel bouw je aan een coalitie om dit gezamenlijk te doen. Er is meer mogelijk dan dat er nu gebeurt. Als instituties coalities vormen is de valkuil dat je elkaar gek maakt in het tempo dat je wilt bereiken. Tempo van een bewoner in de coalitie is anders dan het tempo van de andere bewoners. Waar lukt het om energiecoöperaties op te zetten? Dat waar bewoners zelf middelen en kennis hebben.

*3. Wat gebeurt er al? Wat zijn interessante aanpakken? Wat kan er gerealiseerd worden?*

Verschillende aanpakken:

- In België bestaat een aanpak dat een gemeente de kosten op zich neemt voor het verduurzamen van de woning.
- Deventer Woonabonnement is nog niet geschikt voor de doelgroep 'lage inkomens' vanwege de BKR-registratie. Verduurzaming los je af met de besparing op energie.
- Hoogeveen duurzaamheidslening, was snel geregeld, betaling gaat via de gemeente. Politiek wil heel erg graag wat doen voor de doelgroep. Nog niet bekend hoe mensen staat tegenover nog een lening.
- Pilot rondom investering gemeente in uitgepode woningen, waarbij 80% van de energiebesparing wordt ingezet om de investering af te lossen (Hoogeveen)
- Energieloket waar bijna kant en klare pakketten klaarliggen (Hoogeveen). Dit werkt daar goed omdat er homogeen woningaanbod is, waardoor aannemers en leveranciers kunnen werken met standaardpakketten. Bereik van de doelgroep met een smalle beurs overigens beperkt

- Aansluiten bij een commerciële partij die erin slaagt om veel zonnepanelen te verkopen door leningenbeleid gemeente te verbinden met deze aanpak (Hoogeveen)

Er zijn gemeentes waar geen beleid meer geschreven wordt, maar dat als er een sociaal ondernemer langs komt dat deze ondersteund wordt. Past het binnen de kaders: doen! Je hoeft als gemeente niet het stuur in handen te hebben.

- Geen beleid ontwikkelen, maar alleen aansluiten op ontwikkelingen in de samenleving. Voorbeeld Gemeente De Wolden

Investering in onderwijs. Scholieren mavo/havo/vwo kans geven om projectmatig met het onderwerp aan te slag te gaan.

- Middelbare scholen in Hoogeveen betrokken, levert veel respons op. Wordt herkend, bewustwording is aan te boren. Hoe zou je duurzaamheid breder kunnen bereiken? Studenten worden nog opgeleid met de kennis van vroeger: het gaat over HR-ketels in plaats van Warmtepompen. Daar zit ook een rol voor overheden: met de scholen, met bedrijven in gesprek gaan en dit op de agenda zetten.

In arbeidsmarktregio werkgevers en mbo aanspreken op ontwikkelen curriculum dat aansluit op gasvrij/energieneutraal bouwen en installeren.

Aansluiten bij die onderwerpen waar politiek energie op zit (armoede in Leeuwarden, maar kan totaal ander onderwerp zijn in andere gemeente)

***Je zult als gemeenten én, én, én moeten doen.***

**Uit een van de werkgroepen met de expert** Rudi Theunissen, (wijk en gebiedsgerichte aanpak, Provincie Overijssel) **kwam een reeks aan concrete afspraken en ideeën die ‘mee naar huis worden genomen’**

- Er zal in de provincie Brabant worden afgesproken om een samenwerkingsopzet te realiseren zoals in Overijssel, waar een van de expertsprekers op die manier werkt. De vijf grootste gemeenten van Brabant zullen hierbij worden benaderd.
- Er zal worden gekeken naar een nieuwe manier van opschrijven van warmtevisies door gemeenten. Er zal een specifiek deel worden opgenomen in de tekst over de warmtevisie rekening houdende met de doelgroep. Nu wordt er alleen onderscheid gemaakt tussen huur en particulier bezit. Nadenken en opschrijven wat dit voor de huishoudens met een smalle beurs betekent zou een nieuwe benadering zijn.
- Er zal een afspraak gemaakt worden tussen gemeente en Enpuls om te zien hoe een stadspas ook een energiekorting of service kan hebben voor de doelgroep. Enpuls gaat ook focusgroepen organiseren met de doelgroep. Een van de andere gemeenten gaat uitzoeken of ditzelfde mogelijk is voor hun stadspas.
- In een van de projecten die wordt uitgevoerd krijgen bewoners een compensatiebedrag van €600 voor de renovatie aan hun huis. Zeker 40% van de bewoners woont in sociale huurwoningen. Het idee van de gemeente is om bewoners een nieuwe koelkast aan te bieden met korting, wat ze met dit compensatiebedrag kunnen kopen. De gemeente zal nog een keer over de communicatie nadenken van hoe dit aangeboden gaat worden aan de bewoners om dit aanbod te verbeteren.
- De banden tussen sociaal domein en milieu domein zal bij gemeente Breda worden aangehaald; interdisciplinair werken moet worden bevorderd.
- Gemeente Leeuwarden gaat in het volgende overleg aan de hand van wat er is besproken deze bijeenkomst, in de volgende bijeenkomst het plan presenteren voor de verbeterde propositie voor het financieringsmodel van de gemeente Leeuwarden.

### **Reflectie einde van de dag**

Er is duidelijk een intrinsieke motivatie aanwezig bij de mensen die met dit onderwerp aan de slag zijn. Er was een duidelijk beeld dat de aanwezigen echt met een aantal concrete acties naar huis gingen die tot een verbetering kunnen leiden van hun eigen projecten. Door de werkgroepen was er een besef hoe moeilijk het is om mensen vragen duurzamer te worden, omdat de expert zelf nog veel duurzamer zou kunnen zijn. Er was bij meerdere gemeenten het besef dat samenwerking en ontschotting van samenwerking binnen de gemeenten beter kan: de koppeling tussen wijkcoaches en energiecoaches is op meerdere plekken nog niet gemaakt en dit zou veel voordelen kunnen opleveren. Dit gaan meerdere gemeenten dan ook oppakken.

Dit laat zien waar het resultaat wordt gehaald; maak het klein, hou het dicht bij jezelf. Kijk eerst op kleine schaal naar je eigen organisatie, ook om grote opgaves als de energietransitie te realiseren. Dit is arbeidsintensief, zal tijd kosten, en begint vaak met kleine concrete oplossingen.

Het concept van 'vertelafels' uit Enschede zal ook worden georganiseerd door de gemeente Haarlem. Hoe kan je 10 gezinnen verbinden met financiële problematiek. Vertelafels verbinden mensen vanuit kracht. Welke oplossingen heb jij? Hoe kan je elkaar versterken en helpen? Resulteert in hele praktische zaken waar bijvoorbeeld boodschappen worden gedaan. Wij faciliteren het gesprek en het gaat helemaal over hen.

### **Reflecties van individuele experts**

#### *Rudi*

Veel connectie met intrinsieke motivatie voor het onderwerp. Mensen zijn geïnteresseerd en nemen dingen mee: simpele dingen om op provinciaal niveau samen te werken bijvoorbeeld. Concreet en samen inzetten voor resultaat.

1. Inzetten op wat hen drijft, wat de behoeften zijn.
2. En dus ook financiële oplossingen vinden.

#### *Özkan*

Je moet het zien als een heel lang proces. Veranderen van gedrag heeft te maken met wantrouwen van de groepen. Eerst is het creëren van een band belangrijk. Met die gedeelde waarden kan je iets. Stel je wilt minima bereiken. Ga het gesprek aan en dwing niet jouw doel op.

#### *Yvonne*

Er wordt nog heel ver van de inwoner af gedacht. Er is al heel veel, alleen weten wij het niet van elkaar: als ik alleen al niet weet hoeveel energiecoaches of wijkcoaches achter de voordeur komen in Enschede. Als je aansluit bij deze partijen dan kan je verhalen ophalen en ga je veel meer vraaggericht werken en veel kleiner en praktischer. Het is van belang dat er direct resultaat is. De gedragsverandering komt daarna pas. Het is niet alleen de verantwoordelijkheid van de inwoner, maar een verantwoordelijkheid van de maatschappij. Hoe worden kinderen voorbereid op een duurzame toekomst?

#### *Mathilde*

We hebben veel paradoxen opgehaald, wat wel jammer is. Er is veel bevlogenheid rondom deze doelgroep en er gebeurt best wel veel. Alleen de werelden sluiten niet aan. Je wilt aansluiten, maar lukt niet. Hoe ga je het dan doen? Ga je leningen overnemen? In welk tempo ga je eigenlijk? Ga je in het tempo van bewoners? Of ga je in het tempo van een coalitie? Als je een aanpak kiest, dat je hier consequent in bent. En dat je in jouw eigen organisatie wellicht anders moet gaan werken. Terwijl mensen 'altijd zo gewerkt hadden'. Waar moet je als overheid zelf aan het stuur zitten en waar sluit je aan? Ben je als overheid nog in staat om het hele proces te plannen of moet je zaken laten gebeuren & slim op inspelen? En wat vraagt dit dan van ambtenaren, overheden?

# 6. Het gebruik van social design

---

## **Hoe werkt Social Design en waarom kan dit proces leiden tot grotere structurele impact?**

Bij complexe vraagstukken zoals de energietransitie kunnen oplossingen niet zomaar gekopieerd worden van de ene gemeente naar de andere. Het is hiervoor namelijk van belang de context van de oplossing te kennen. In de ene gemeente kan een wijkonderneming bijvoorbeeld effectief zijn, maar in de andere gemeente werkt dit averechts. De vragen hierachter zijn belangrijk; wat willen de burgers zelf uit de bewuste wijk? Wie kunnen dit soort initiatieven ondersteunen? Welke belanghebbenden zijn hiervoor belangrijk? Wat is hun behoefte? Welke rol kan de gemeente spelen? Met Social Design gaan we gezamenlijk de antwoorden op deze vragen ontdekken. Het Social Design proces werkt met verschillende iteraties waarin de klantvraag centraal wordt gesteld en de doelgroep wordt betrokken. Want hoe meer de klant wordt betrokken in het proces, hoe groter de kans is dat de klant de oplossing gaat gebruiken, en uiteindelijk langer blijft gebruiken. Door tijdens het proces door middel van co-creatie ook de interactie tussen de doelgroep en verschillende stakeholders te faciliteren, worden gezamenlijke oplossingen gecreëerd die leiden tot grotere impact.

## **Wat is kenmerkend voor het Social Design proces ten opzichte van de project management aanpak?**

Zoals gezegd maken we in een Social Design proces verschillende iteraties om de doelgroep & stakeholders betrokken te houden, om te testen of onze interpretaties & gemaakte aannames kloppen, om co-creatie te laten ontstaan en om te experimenteren of oplossingen daadwerkelijk impact hebben.

Naast de themabijeenkomsten zijn er 'peer2peer (P2P) learning groups', waarbij gemeenten van en met elkaar leren tijdens het bespreken van eigen geselecteerde thema's.

Een van de P2P groups is volgens onderstaande social design methode van en met elkaar aan het leren:

*"Binnen de Community of Practice willen we verder gaan dan het delen van ervaringen. We willen echt ontwikkelen. Nieuwe inzichten, nieuwe werkprocessen. We weten dat we moeten denken als ontwerpers, als actieonderzoekers, als social designers. Wij zien het als onze taak om een voedingsbodemp te creëren waar deelnemers in geprikkeld worden, waar men kan leren, waardoor informatie onderling beter stroomt. Dit gaan we met elkaar en in de projectteams van de gemeenten dan ook doen"*



# SOCIAL DESIGN

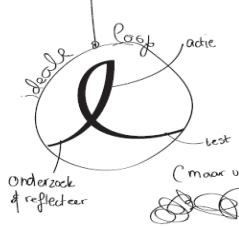
of actie-onderzoek

"The truth is down there somewhere, but it is foggy"

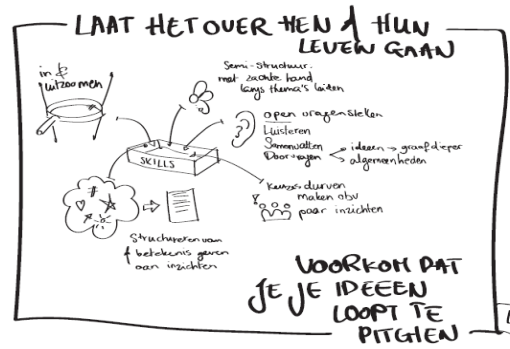
SLECHT NIEUWS  
Wees bereid over de ander en over jezelf te leren.  
SPEN-mind

Maak de lossen niet te groot

PROCES:



dan geef je je ego te veel tijd. Zich vast te bijten. En het mis hebben wordt zo duur.

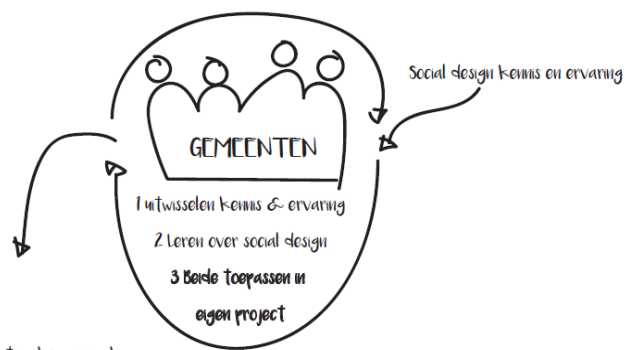


maakt voelt vaak zo: omarm de chaos & vertrouw erop dat het goed komt

## Ons voorstel

Ons doel: deelbare aanpak ontwikkelen

1 Social Design (scaling up lean?) gebruiken voor opschalingsvraagstukken bij de minima concreet: 6 ontwerpessies met geïnteresseerde gemeenten aanwezig van gemeente: minimaal 1 iemand van fysieke domein en 1 iemand van sociale domein



Op maat maken aanpak voor specifieke thematiek en setting van de gemeente

2 Beek je maken dat je er altijd even bij komt pakken om voor te kunnen stellen: zullen we het zo gaan doen? Documentaire maken over 1 project (energiecoach?)

3 Alles testen bij 2 blanco gemeenten met het Co?



# Appendix A Behoeften CoP per gemeente

---

## Deelnemers van de CoP

Haarlem  
Breda  
Tilburg  
Meijerstad  
Helmond  
Wageningen  
Nijmegen  
Apeldoorn  
Enschede  
Zwolle  
Ommen-Harderberg  
Hoogeveen  
Emmen  
Assen  
Groningen  
Leeuwarden  
Hengelo  
VNG

Organisatoren:  
RWS leefomgeving  
Creating Perspective  
TINH  
ECN

### Inventarisatie van de behoeften en verwachtingen van de CoP leden

Groningen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• delen van ervaringen;</li> <li>• ontwikkelen nieuwe inzichten, nieuwe werkprocessen;</li> <li>• inhoudelijk werken aan bepaalde uitdagingen: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ segmentatie</li> <li>○ A-B testen m.b.t. marketing</li> <li>○ onderzoek naar de inzet van preventieve budgetten door 3<sup>e</sup> partijen</li> </ul> </li> </ul>
Enschede	<ul style="list-style-type: none"> <li>• volgen waarmee andere gemeenten bezig zijn voor dezelfde doelgroep;</li> <li>• sparren over de nadere uitwerking en toepassing van de labellening;</li> <li>• eerste kanaal voor landelijk opschaling</li> </ul>
Meerijstad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• delen van kennis en ervaring; <ul style="list-style-type: none"> <li>○ de ervaringen en ideeën van andere gemeenten</li> <li>○ wisselen graag van gedachte met externe deskundigen</li> <li>○ toepasbaarheid van werkwijzen van anderen en vice versa</li> </ul> </li> </ul>
Hardenberg	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kennis delen, leren van elkaar</li> <li>• Procesondersteuning</li> <li>• Ruimte voor experimenten, doorontwikkeling tot kopieerbare aanpakken</li> <li>• Gezamenlijke vraagstukken koppelen aan lopende projecten</li> <li>• Gezamenlijke lobby richting ministeries, agenderen onderwerp en problematiek</li> </ul>
Zwolle	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De (waar ben jij mee bezig) praatgroepen voorbij</li> <li>• Leervragen formuleren en daar op intervisie-achtige wijze mee aan de slag gaan, weer naar huis gaan met huiswerk en de volgende keer een stap kunnen zetten.</li> <li>• 3x in het jaar bij elkaar komen schiet niet op, moet vaker.</li> </ul>
Assen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• kennisdeling en ontwikkeling</li> <li>• elkaar scherpen in de effectiviteit van de projecten</li> </ul>
Apeldoorn	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bevorderen dat er financiële arrangementen beschikbaar komen voor deze doelgroep, <ul style="list-style-type: none"> <li>○ bv woninggebonden financiering;</li> </ul> </li> <li>• Kennis ontwikkelen of beschikbaar maken over groepsdynamica in buurten (met veel 'rijpe middenklassers' die ervoor kan zorgen dat mensen elkaar informeren en enthousiasmeren en mogelijk collectief gaan aanbesteden)</li> <li>• Een in dit project ontwikkelde aanpak zal een belangrijk instrument worden in het mandje met 'tools' dat nodig is voor het realiseren van aardgasloze wijken, en kan in de meeste gemeenten in Nederland worden toegepast.</li> </ul>
Leeuwarden	<ul style="list-style-type: none"> <li>• leren van elkaar hoe onze aanpak geoptimaliseerd kan worden;</li> <li>• Kennis delen met andere gemeenten;</li> <li>• samen tot een antwoord komen hoe we particuliere eigenaren in gemengd bezit een aanbod kunnen doen waardoor zij mee kunnen doen als corporatiebezit verduurzaamd wordt</li> </ul>
Helmond	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Wat weten we al: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Wat moet je wel en zeker ook niet doen</li> <li>○ Wat heeft zich bewezen.</li> </ul> </li> <li>• Kennis van zaken over de sociaal maatschappelijke achterstand in relatie tot de gebouwde omgeving.</li> </ul>

Kansen/ uitdagingen	Gedrag	Gebouw	Gebied
Proces aanpak	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Wat zijn sociale innovaties die we nog niet hebben geprobeerd</li> <li>- Hoe organiseren we een experiment en hoe gaan we de samenwerking met andere partijen met dezelfde ideeën en ambities in een gebied aan?</li> <li>- Samenwerking met een groot aantal ervaringsdeskundigen, en tussen bewoners, corporaties en gemeente</li> <li>- Meekrijgen / betrekken stakeholders / sleutelfiguren / organisaties in de buurt/wijk, waaronder corporaties, banken, makelaars, buurtbrigadiers, wijkraden</li> <li>- Mogelijkheden van procesfinanciering voor begeleiding van bewoners en uitvoeringscapaciteit voor projecten?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kennis van het sociale en fysieke domein samen te brengen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Collectieve aanpak van een woningverbetering van grondgebonden particuliere woningen</li> <li>- Blauwdruk ontwikkelen</li> <li>- Het te doorlopen proces, welke stappen moeten doorlopen worden en de benodigde organisatie. Hoe monitoren we op een juiste en goede manier de resultaten van projecten.</li> <li>- Kunnen we kansenkaarten opstellen, welke het mogelijk maken snel de juiste wijken te selecteren?</li> </ul>
Financiering		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Realiseren van een object gebonden financiering</li> <li>- Gevraagde borgstellingen</li> <li>- Voor woningeigenaren zijn nog wel financieringsconstructies te bedenken (energiebespaargarantie, etc.) Maar voor verhuurders ligt dit lastiger.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Vergelijking van businesscases en verschillende scenario's van de verschillende gemeenten</li> </ul>
Marketing	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Uitdaging is om de individuele woningeigenaren te overtuigen en te 'verleiden'</li> <li>- Hoe creëren we urgentie bij bewoners</li> <li>- Hoe betrek je de particuliere bewoner in een wijk zover dat hij/zij mee gaat doen met de verbetering van de woningen</li> <li>- Het samen voorbereiden met bewoners van een aanpak</li> <li>- Marketing, communicatie, pr en psychologie, wisselwerking</li> </ul>		

	tussen lokale en landelijke (media) aandacht.		
Aanbod ontwikkelen	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Hoe organiseren we de ondernemers, klussers, zp-ers, in een gebied</li> <li>- Hoe zorgen dat we andere partijen in de systeemwereld mee gaan doen (corporaties, banken, waterschappen, verzekeraars)</li> </ul>		
(eigen) organisatie ontwikkeling	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Hoe houden we onszelf staande in een vaak sectoraal georganiseerde organisatie.</li> <li>- Hoe zorgen we dat onze organisatie mee verandert.</li> </ul>		
Vraag ontwikkeling / probleem scherp krijgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Stress reductie</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Inzicht in de staat van woningen helpt om een gesprek met corporaties op gang te brengen over investeringen in woningen</li> </ul>	
Juridisch	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Eventuele juridische belemmeringen (o.a. Aspecten m.b.t. Aansluitplicht) wegnemen</li> <li>- Experimenteerruimte omzetten naar instrumenten</li> </ul>		

Energy research Centre of the Netherlands

Postbus 1

1755 ZG PETTEN

Contact

088 515 4244

[info@ecn.nl](mailto:info@ecn.nl)

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