

Verhalen van mensen in energiearmoede

Kwalitatieve monitor 2024



TNO 2024 R10989 – Mei 2024

Verhalen van mensen in energiearmoede

Kwalitatieve monitor 2024

Auteurs	Caroline van Ooij Batoul Mesdaghi Carmen de Vreede (RVO) Ruben Peuchen Koen Straver
Rubricering rapport	TNO Publiek
Aantal pagina's	61 (excl. voor- en achterblad)
Aantal bijlagen	2

Landelijk Onderzoeksprogramma Energiearmoede

Dit onderzoek maakt deel uit van het Landelijk Onderzoeksprogramma Energiearmoede dat TNO uitvoert in samenwerking met de ministeries van Economische Zaken en Klimaat (EZK), Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW), en Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK), de provincies Noord-Holland, Zuid-Holland, Flevoland, en Noord-Brabant, de Rijksdienst voor Ondernemend Nederland (RVO), de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) en het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS). Het programma ontwikkelt actuele en gerichte kennis over energiearme huishoudens en over de effectiviteit van maatregelen die worden genomen. Daarnaast versnellen we de implementatie van effectieve maatregelen door uitwisseling van kennis en ervaring. Voor meer informatie over het Landelijk Onderzoeksprogramma Energiearmoede, zie: <https://energy.nl/landelijk-onderzoeksprogramma-energiearmoede/>

Alle rechten voorbehouden

Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm of op welke andere wijze dan ook zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van TNO.

© 2024 TNO

Samenvatting

Aanleiding

Vanwege de energiecrisis is er meer erkenning voor energiearmoede en beleidsinitiatief bij overheden op nationaal, provinciaal en lokaal niveau. Er is echter nog weinig kwalitatief onderzoek gedaan naar energiearme huishoudens in Nederland. Vorig jaar startte TNO daarom een kwalitatieve monitor. Kwalitatieve data kunnen gedetailleerd en diepgaand inzicht geven in welke problematiek bewoners ervaren, hoe ze hier mee omgaan en waar ze vanuit hun eigen perspectief mee geholpen zouden zijn. TNO verricht zowel kwalitatief als kwantitatief onderzoek op energiearmoede. De combinatie van beide type onderzoek helpen een vollediger beeld te schetsen over energiearme huishoudens in Nederland.

Doel van dit onderzoek

Door jaarlijks energiearme bewoners te interviewen beoogt dit rapport het volgende: vinger aan de pols te houden bij energiearme huishoudens in Nederland, een beter begrip van energiearmoede in Nederland te creëren en overheidsinstanties, beleidsmakers en mede-onderzoekers te voorzien van inzichten gebaseerd op verhalen van energiearme huishoudens.

Onderzoeksvragen

Dit rapport beantwoordt twee onderzoeksvragen. De eerste onderzoeksvraag is: *hoe zien de levens van energiearme huishoudens in Nederland eruit?*

Deze vraag is afgebakend aan de hand van zes deelvragen:

1. Wat is de leefsituatie van energiearme huishoudens?
2. Hoe is het wooncomfort van energiearme huishoudens?
3. Hoe gaan energiearme huishoudens met hun energieverbruik om?
4. Welke uitdagingen komen energiearme huishoudens tegen in hun dagelijks leven?
5. Aan welke hulp en steunmaatregelen hebben energiearme huishoudens behoefte?
6. Hoe kijken energiearme huishoudens naar de energietransitie?

De tweede onderzoeksvraag omvat een reflectie op de resultaten van de kwalitatieve monitor 2023 en 2024, en luidt: *in hoeverre is de situatie van energiearme huishoudens in Nederland veranderd ten opzichte van 2023?*

Methode

Tussen februari en april 2024 hebben 34 bewoners deelgenomen aan een semigestructureerd interview. Bij vier bewoners is vastgesteld dat zij niet in energiearmoede leven. De interviewverslagen van deze bewoners zijn niet meegenomen in de analyse. De interviews zijn gecodeerd in het programma ATLAS.ti met behulp van een codeerschema.

Resultaten

Leefsituatie en wooncomfort

Veel bewoners hebben last van kou, hitte, vocht en schimmel. Het merendeel van de bewoners ervaart fysieke gezondheidsklachten en een deel schrijft verergering van deze klachten toe aan de slechte kwaliteit van de woning. Ondanks het lage wooncomfort hechten bewoners waarde aan het hebben van een eigen plek, de betaalbaarheid van hun woning en/of de faciliteiten in de buurt.

Energieverbruik en uitdagingen

Bewoners proberen op verschillende vlakken geld te besparen om de energierekening te betalen. Dit gaat vaak ten koste van hun wooncomfort (verwarming lager of uit zetten) en kwaliteit van leven (geen uitstapjes ondernemen, stoppen met bepaalde hobbies). Voor bewoners met kinderen en/of gezondheidsklachten is het terugdringen van het energieverbruik lastiger. Ondanks dat bewoners bewust met energiebesparing bezig zijn, hebben verschillende bewoners weinig zicht op hun energieverbruik en waar bepaalde kosten precies vandaan komen. De energiecrisis lijkt terughoudendheid in energieverbruik versterkt te hebben, uit angst voor verdere kostenverhogingen. Bovendien volgen bewoners het nieuws en maken ze zich mede daardoor zorgen over wat de prijzen in de toekomst gaan doen.

Meerdere bewoners ervaren eenzaamheid en verdriet door hun woonsituatie. Bewoners die wel familie en vrienden zien, hebben daar baat bij; het verzacht de uitdagingen die ze tegenkomen doordat ze steun van hun familie en vrienden krijgen. Sommigen hebben door hun (voormalige) (vrijwilligers)werk verstand van zaken. Zij kunnen hierdoor zichzelf helpen en bijvoorbeeld aan de slag met energiebesparende maatregelen zoals radiatorfolie aanbrengen of kieren in kozijnen dicht kitten.

Behoeften, hulp en steun

Energiecoaches en fixers helpen met kleine verbeteringen in het wooncomfort, maar bewoners vinden dat er meer ingrijpende maatregelen nodig zijn om de woning structureel te verbeteren. Coaches worden met name gewaardeerd en vertrouwd doordat ze daadwerkelijk doen wat zij zeggen te gaan doen en bijvoorbeeld helpen met het aankaarten van achterstallig onderhoud bij een woningcorporatie.

Bewoners zijn blij met de financiële ondersteuning die zij hebben ontvangen van de overheid. Met name wanneer zij deze automatisch ontvingen, zoals in veel gevallen gebeurde met de energietoeslag. Deze toeslag werd niet in alle gevallen direct gebruikt voor het betalen van de energierekening, maar gaf in veel gevallen rust. Er zijn wel zorgen over hoe het in de toekomst moet. Men voelt zich afhankelijk van tijdelijke steunmaatregelen, maar wil dat niet zijn. De meerderheid van de deelnemers kan ook geen gebruik maken van nieuwe steunmaatregelen zoals het Tijdelijk Noodfonds Energie, omdat zij te weinig energie verbruiken.

Bij huurders worden verbeteringen aan de woning over het algemeen goed ontvangen. Ze ervaren meer warmte en wonen prettiger. In verschillende gevallen zorgden gebrekkige communicatie over en uitvoering van deze verbeteringen echter voor ontevredenheid.

Bewoners hebben weinig vertrouwen in de landelijke overheid, maar zijn iets vaker tevreden over hun eigen gemeente. Daar kunnen ze terecht voor hulp of vragen. Om vertrouwen te herstellen noemen bewoners dat toegankelijkheid van steunmaatregelen zoals subsidies voor armere mensen verbeterd moet worden en dat instanties moeten doen wat ze beloven te doen. Ook bij woningcorporaties is er over het algemeen weinig vertrouwen: door herhaalde gebrekkig handelen zijn huurders weinig positief.

Kijk op de energietransitie

De bewoners staan over het algemeen positief tegenover verduurzamingsmaatregelen in het kader van de energietransitie, onder andere vanwege het milieu en toekomstige generaties. Wel zijn er zorgen over de financiële toegankelijkheid van deze maatregelen. De beschikbare subsidies gaan in de ogen van meerdere bewoners te vaak naar rijkere mensen. Verschillende bewoners willen dan ook weten wat de transitie voor hen betekent. Er is ook een aantal bewoners dat zich achtergesteld voelt vanwege hun migratieachtergrond. Zij hebben te maken met discriminatie op de arbeidsmarkt waardoor ze een laag inkomen hebben en moeite met het betalen van hun energierekening. Ook worden ze geconfronteerd met discriminerende opmerkingen over hun energieverbruik.

Conclusie

De energiecrisis heeft diepe sporen nagelaten bij de bewoners

Ondanks dat het hoogtepunt van de energiecrisis voorbij is, lijkt het erop dat energiearme huishoudens nog steeds (te) weinig energie gebruiken. Lage energierekeningen vanwege een laag verbruik en zorgen over betaalbaarheid komen veel vaker naar voren in de gesprekken dan vorig jaar. De crisis lijkt een financieel trauma achter te hebben gelaten bij bewoners, waardoor ze bang blijven om energie te gebruiken.

Bewoners willen zelfredzaam zijn, maar voelen zich afhankelijk

Kleine verbeteringen van energiecoaches en fixers helpen, maar fundamentele woningproblemen worden niet verholpen. Ook de afhankelijkheid van overheidssteun komt vaak naar voren in de interviews. De verschillende kortdurende maatregelen waren fijn, maar niet toereikend om nu zelfstandig de energierekening te betalen. Dit frustreert omdat men daarmee afhankelijk blijft van hulp die de overheid biedt.

De energietransitie wordt als belangrijk gezien, maar als ontoegankelijk ervaren

Energiearme huishoudens zien het belang van de energietransitie in, maar ervaren deze nog als ontoegankelijk. Er zijn met name zorgen over de financiële toegankelijkheid van de transitie. Men wil graag weten wat de transitie betekent voor hun persoonlijke situatie.

Aanbevelingen

Uit de resultaten van deze kwalitatieve monitor volgt een viertal aanbevelingen:

1. **Pak energiearmoede integraal aan, zodat energiearmoede structureel verholpen kan worden.** De resultaten van deze studie bevestigen dat energiearmoede een probleem is dat raakt aan meerdere thema's. Een multidisciplinaire aanpak, opgezet vanuit een samenwerking tussen verschillende afdelingen binnen een gemeente, is dus nodig om energiearmoede structureel te verhelpen.
2. **Benut samenwerkingen om achterstallig onderhoud bij woningcorporaties te verminderen.** Achterstallig onderhoud was een veelgehoorde klacht tijdens de interviews met huurders. Er zijn echter voorbeelden van energiecoach- en fixorganisaties die samenwerken met corporaties. Door dit standaard te doen tot een woningrenovatie gepland is, kunnen coaches en fixers bewoners in deze situatie ondersteunen.
3. **Zorg dat coaches en fixers op de hoogte zijn van (financiële) steunmaatregelen, en benut lokale samenwerkingen om bewoners hierop te wijzen.** Er lijkt een financieel trauma te zijn ontstaan en de afhankelijkheid van overheidssteun wordt door bewoners als groot ervaren. De bestaande regelingen zijn daarmee nog belangrijker voor bewoners.

4. **Laat zien wat de gevolgen van de energietransitie zijn voor energiearme huishoudens, en laat zien hoe deze gevolgen worden ondervangen.** Omdat draagvlak cruciaal is om de transitie mogelijk te maken, moet voorkomen worden dat de zorgen van bewoners ten koste gaan van hun welwillendheid voor de transitie. Denk als overheid goed na hoe deze huishoudens mee genomen kunnen worden in de transitie én hoe te communiceren hierover.

Summary

Research incentive

As a result of the energy crisis there is greater recognition of energy poverty, as well as policy initiatives among governments at national, provincial and local levels. However, little qualitative research has been done on energy-poor residents in the Netherlands. Therefore, TNO launched a qualitative monitor last year. Qualitative data can provide detailed and in-depth insight into what problems residents experience, how they deal with them and what could be of help, from their own perspective. TNO conducts both qualitative and quantitative research on energy poverty. The combination of both types of research help paint a more complete picture on energy-poor households in the Netherlands.

Objective of this study

By annually interviewing energy-poor residents the qualitative monitor aims to: vigilantly monitor energy-poor residency in the Netherlands, create a better understanding of energy poverty among households in the Netherlands, and provide government agencies, policymakers and fellow researchers with the latest insights based on stories of energy-poor households.

Research questions

This report answers two research questions. The first research question is: *what do the lives of energy-poor households in the Netherlands look like?*

This question is delineated using six sub-questions:

1. What is the living situation of energy-poor households?
2. What is the living comfort of energy-poor households like?
3. How do energy-poor households manage their energy consumption?
4. What challenges do energy-poor households face in their daily lives?
5. What kind of help and support measures do energy-poor households need?
6. How do energy-poor households view the energy transition?

The second research question concerns a reflection on the results of the qualitative monitor 2023 and 2024, and reads: *to what extent has the situation of energy-poor households in the Netherlands changed compared to 2023?*

Methodology

Between February and April 2024, 34 residents participated in semi-structured interviews. Four residents were identified as not living in energy poverty. The interview reports of these residents were not included in the analysis. The interviews were coded in the programme ATLAS.ti using a coding scheme.

Results

Living situation and living comfort

Many residents suffer from cold, heat, moisture and mold. The majority of residents experience physical health complaints, and some attribute worsening complaints to the

poor quality of their homes. Despite low living comfort, residents value having their own place, the affordability of their home and/or nearby facilities.

Energy consumption and challenges

Residents try to save money in various areas to pay their energy bills, at the expense of their living comfort (turning the heating down or switching it off) and quality of life (not taking any trips, stopping certain hobbies). For residents with children and/or health issues, reducing energy consumption is more difficult. Despite residents being conscious about saving energy, several residents have little insight into their energy consumption and where exactly certain costs come from. The energy crisis seems to have reinforced reluctance in energy consumption, out of fear for further price increases. Moreover, residents follow the news and worry about what prices will do in the future.

Residents experience loneliness and sadness because of their housing situation. Seeing family and friends helps residents mitigate the challenges they face. Some are knowledgeable because of their (former) (voluntary) work. This allows them to help themselves and, for example, get started on energy-saving measures such as installing radiator foil or sealing gaps in window frames.

Needs, help and support

Energy coaches and fixers help with small improvements in home comfort, but more drastic measures are found to be necessary to structurally improve the home. Coaches are particularly appreciated and trusted by residents because they actually do what they say they are going to do and, for example, help raise overdue maintenance with the housing association.

Residents are happy with the financial support they received. Especially if they received it automatically, as was the case for many residents with the energy allowance. The allowance was not even always used for the energy bill, but mostly provided peace of mind. There are concerns, however, about how things will be in the future. People feel dependent on temporary support measures but do not want to be. The majority also cannot use new support measures such as the *Tijdelijk Noodfonds Energie* (temporary emergency fund energy). Their energy usage is too low to be eligible.

Among tenants, home improvements are generally well received. They experience more warmth and live more comfortably. In several cases, however, poor communication and implementation caused dissatisfaction.

Residents have little confidence in the national government, but are slightly more often satisfied with their own municipality. That is where they can go for help or questions. To restore trust, residents mention that accessibility of support measures such as subsidies for poorer people should be improved and that agencies should do what they promise to do. Trust in housing corporations is also generally low: due to repeated deficiencies, tenants are not very positive.

Views on energy transition

Residents are generally positive about energy transition sustainability measures, partly because of the environment and future generations. However, there are concerns about the financial accessibility of these measures. In the eyes of several residents, the available subsidies too often go to richer people. Several residents therefore want to know what the transition means for them. There are also some residents who feel disadvantaged because of their migration background. They face discrimination in the labour market, leaving them

with low incomes and struggling to pay their energy bills. They also hear stereotypical comments about their energy consumption.

Conclusion

The energy crisis has left deep marks on residents

Despite the peak of the energy crisis being over, it seems that households are still using (too) little energy. Low energy bills due to low energy consumption and concerns about affordability come up much more often in the interviews than last year. The crisis seems to have resulted in a financial trauma for residents, leaving them afraid to use energy.

Residents want to be self-reliant, but feel dependent

Small improvements from energy coaches and fixers help, but fundamental housing problems are not fixed. Dependence on government support also came up frequently in the interviews. The various short-term measures were appreciated, but not sufficient for residents to be able to independently pay energy bills now. This is frustrating for residents because they are still depending on government support.

Energy transition perceived as important but inaccessible

Energy-poor households see the importance of the energy transition, but still perceive it as inaccessible. In particular, there are concerns about the financial accessibility of the transition. People would like to know what the transition means for their personal situation.

Recommendations

Four recommendations follow from the results of this qualitative monitor:

1. **Address energy poverty integrally so that energy poverty can be remedied structurally.** A multidisciplinary approach, set up from a collaboration between different departments within a municipality, is thus needed to structurally address energy poverty.
2. **Exploit collaborations to reduce maintenance arrears in housing associations.** Overdue maintenance was a common complaint during the interviews. However, there are examples of energy coaching and fixing organisations working with housing associations. By doing this in a structural way, coaches and fixers can support residents in this situation.
3. **Ensure coaches and fixers are aware of (financial) support measures, and strengthen local collaborations to alert residents to these.** There seems to be financial trauma and dependence on government support is perceived by residents as high. This makes existing schemes even more important.
4. **Provide insight into the consequences of the energy transition for energy-poor households, and show how these will be mitigated.** Because societal support is crucial to make the transition possible, it is important to ensure that residents' concerns do not detract from their goodwill for the transition. As a government, think carefully about how to help these households through the transition and how to communicate about it.

Inhoudsopgave

Samenvatting	4
Summary	8
Inhoudsopgave	11
1 Inleiding	3
1.1 Aanleiding en doel van dit onderzoek	3
1.2 Leeswijzer	4
1.3 Theoretische achtergrond	4
1.4 Onderzoeksvragen	5
2 Methode	7
2.1 Procedure	7
2.2 Interviewprotocol	7
2.3 Analyse	8
2.4 Deelnemers	9
3 Resultaten	11
3.1 Leefsituatie en wooncomfort	11
3.2 Energieverbruik en uitdagingen	13
3.3 Behoeften, hulp en steun	21
3.4 Kijk op de energietransitie	32
4 Conclusie	36
4.1 Belangrijkste conclusies	36
4.2 Aanbevelingen	39
4.3 Beperkingen en vervolgonderzoek	40
5 Referentielijst	42
Bijlagen	
Bijlage A: Interviewprotocol	53
Bijlage B: Codeerschema	58

1 Inleiding

1.1 Aanleiding en doel van dit onderzoek

Vanwege de energiecrisis is er meer aandacht voor energiearmoede in Nederland

In 2021 leeft 6,4% van alle huishoudens in Nederland in energiearmoede (CBS, 2023). Deze huishoudens hebben een laag inkomen in combinatie met hoge energiekosten óf een laag inkomen in combinatie met een energetisch slecht huis¹. Sinds de energiecrisis is er meer aandacht, erkenning en beleidsinitiatief bij overheden op nationaal, provinciaal en lokaal niveau voor energiearmoede. Afgelopen jaar hebben diverse beleidsmaatregelen gericht op het ondersteunen van huishoudens elkaar opgevolgd: een energietoeslag, een prijsplafond en de komst van het Noodfonds Energie. Ook is er via de Specifieke Uitkering (SpUk) Aanpak Energiearmoede, het Nationaal Isolatie programma en het Nationaal Warmtefonds geld beschikbaar gesteld aan gemeenten om energiearme huishoudens te ondersteunen.

Er is nog weinig kwalitatief onderzoek gedaan naar energiearme bewoners in Nederland, daarom startte TNO vorig jaar een kwalitatieve monitor

Verschillende CBS- en TNO-onderzoeken geven inzicht in het aantal energiearme huishoudens, demografische kenmerken van deze groep en de effecten van steunmaatregelen voor deze groep. Dit is met name cijfermatig (kwantitatief) onderzoek (bijv., CBS, 2023; Van der Wal et al., 2023). (Structurele) kwalitatieve inzichten over energiearme huishoudens in Nederland ontbreken echter. Kwalitatieve data geven gedetailleerd en diepgaand inzicht in welke problematiek bewoners ervaren, hoe ze hiermee omgaan, en waar ze vanuit hun eigen perspectief mee geholpen zouden zijn. Daarnaast geven kwalitatieve data de mogelijkheid om (onverwachte) kwantitatieve resultaten te interpreteren en/of te verklaren (Ambrosio-Albalá et al., 2020; Middlemiss et al., 2019; Mould & Baker, 2017). De twee onderzoeksbenaderingen zijn dus complementair en helpen tezamen een volledig beeld te schetsen van (ervaringen van) energiearme huishoudens in Nederland.

TNO startte vorig jaar daarom een kwalitatieve monitor: een jaarlijks terugkerend onderzoek waarin bewoners die leven in energiearmoede worden geïnterviewd. Hiermee volgde TNO het voorbeeld van andere landen, zoals het Verenigd Koninkrijk en Spanje (Aliança contra la pobresa energètica, 2021; Ipsos MORI Scotland, 2020; Scottish Poverty and Inequality Research Unit, 2018), en de aanbeveling van de Europese Commissie die pleit voor de monitoring van energiearmoede op nationaal, regionaal en lokaal niveau (Europese Commissie, 2023).

Dit rapport beschrijft de resultaten van de tweede ronde van de kwalitatieve monitor

Vorig jaar werd het eerste rapport binnen de kwalitatieve monitor gepubliceerd. Door jaarlijks interviews uit te voeren beoogt de kwalitatieve monitor vinger aan de pols te houden bij energiearme bewoners in Nederland, een beter begrip van energiearmoede bij huishoudens te creëren en overheidsinstanties, beleidsmakers en mede-onderzoekers te voorzien van actuele inzichten gebaseerd op verhalen van energiearme huishoudens. Deze inzichten kunnen door de betrokken overheden en andere partijen gebruikt worden om

¹ Er is sprake van een energetisch slechte woning wanneer het verwachte energieverbruik hoger is dan het gemiddelde verwachte energieverbruik voor woningen met energielabel C in basisjaar 2019 (Mulder et al., 2023).

gerichter beleid te maken. Bovendien geeft kwalitatief onderzoek naar de ervaringen van energiearme huishoudens deze huishoudens een stem en vorm van eigenaarschap in de energietransitie, aangezien zij zelf kunnen aangeven wat zij willen en nodig hebben om in de transitie mee te komen. Dit is belangrijk om onvrede te voorkomen en een rechtvaardige energietransitie te versnellen (McCauley, Heffron, Stephan, & Jenkins, 2013; Straver et al., 2020).

1.2 Leeswijzer

- › Hoofdstuk 1 beschrijft de aanleiding, het doel, de theoretische achtergrond en onderzoeksvragen van het onderzoek.
- › Hoofdstuk 2 beschrijft de aanpak van het onderzoek.
- › Hoofdstuk 3 beschrijft de resultaten van het onderzoek.
- › Hoofdstuk 4 beschrijft de conclusies en aanbevelingen die volgen uit de resultaten. Daarnaast beschrijft dit hoofdstuk de beperkingen van het onderzoek en suggesties voor vervolgonderzoek.

1.3 Theoretische achtergrond

Energiearmoede speelt een rol in het verloop van de energietransitie

In de bestaande literatuur wordt steeds vaker gekeken naar het verband tussen de energietransitie en energiearmoede, en in hoeverre energiearme huishoudens kunnen deelnemen aan de energietransitie (Spillane, 2024). Carfora & Scandurra (2024) concluderen dat de adoptie van hernieuwbare energiebronnen de energiekosten en weerbaarheid van huishoudens op de lange termijn verbetert. Daarnaast stellen zij dat landen die een groter aandeel van hun energievoorraad uit hernieuwbare energiebronnen halen minder te maken hebben met energiearmoede. Welke technologieën hiervoor geschikt zijn, is afhankelijk van de lokale situatie, en hangt bijvoorbeeld samen met de mate van stedelijkheid van een gebied en de wijze waarop de technologie wordt gebruikt door het huishouden zelf (Pereira & Marques, 2023). Zo is het in grotere steden lastiger om zonnepanelen aan te brengen dan in kleinere dorpen en steden waar meer ruimte is. De financiële haalbaarheid speelt echter ook een rol: uit onderzoek van ABN Amro (2023) blijkt dat meer welvarende gemeenten meer zonne-energie opwekken, doordat het financieel haalbaarder is voor huishoudens met een hoger inkomen om zonnepanelen aan te schaffen.

De energietransitie vereist dat huishoudens investeringen doen, bijvoorbeeld door hun huis te isoleren of zonnepanelen aan te schaffen. Niet iedereen kan dit zelfstandig. Zo zijn huurders afhankelijk van hun verhuurder voor verduurzaming van hun woning en zijn er woningeigenaren die onvoldoende financiële middelen hebben om deze maatregelen te treffen (Mulder et al., 2023). Hierdoor ontstaat het risico dat energiearme huishoudens niet meekomen in de energietransitie (Bokhorst, Ruckert, Klip, Van Manen Kooij, 2022; Straver et al., 2020). In deze situatie profiteert een deel van de huishoudens van de transitie, bijvoorbeeld door goedkopere energie via zonnepanelen of financiële opbrengsten vanuit windparken (Straver et al., 2020), terwijl een ander deel de lasten van de energietransitie draagt (bijvoorbeeld door duurdere energie vanwege hogere gastarieven). Ter illustratie: in 2017 ging 80% van de landelijke subsidies en belastingkortingen binnen klimaatbeleid naar rijkere huishoudens (CE Delft, 2017).

Deze ongelijkheid tussen groepen huishoudens wordt ook wel energieongelijkheid genoemd. Energieongelijkheid slaat op ongelijke verdelingen in het energieaanbod, de

energiedistributie en toegang tot energie en energieconsumptie (Dou, Zhao, Dong & Dong, 2021; Kashour, 2023). Deze ongelijkheden uiten zich op verschillende manieren. Zo kan energieongelijkheid slaan op de ongelijke toegankelijkheid van (schone) energie tussen verschillende individuen, huishoudens, gemeenschappen en regio's, maar ook op ongelijkheden in de betaalbaarheid van energie (Volodzkiene & Streimikiene, 2023). Deze ongelijkheden ondermijnen het draagvlak voor de transitie, terwijl draagvlak een belangrijk onderdeel is voor het realiseren van de energietransitie (Bayulgen, 2020; Biresselioglu, Demir, & Demirbag Kaplan, 2020; Van Schaik et al., 2022).

Een energietransitie waarin iedereen meedoet en mee kan komen wordt ook wel een inclusieve energietransitie genoemd (McCauley et al., 2013). Binnen de wetenschappelijke literatuur zijn er drie basisprincipes die bijdragen aan een inclusieve energietransitie (McCauley et al., 2013). Ten eerste moet iedereen toegang hebben tot betaalbare en schone energie ('distributieve rechtvaardigheid'). Ten tweede moet iedereen kunnen deelnemen aan besluitvormingsprocessen over het energiesysteem en de transitie daarvan ('procedurele rechtvaardigheid'). Ten derde moeten problemen die het gevolg zijn van ongelijke kansen in de energietransitie onderkend worden ('erkennende rechtvaardigheid').

De kwalitatieve monitor van 2023 bevestigt resultaten van zowel kwantitatief als kwalitatief onderzoek in andere landen

De resultaten van de kwalitatieve monitor 2023 toonden aan dat veel bewoners last hebben van fysieke gezondheidsklachten. Dit wordt onderschreven door eerder kwantitatief onderzoek (Balfour & Allen, 2014; Jessel et al., 2019; Platt et al., 1989). De kwalitatieve monitor van 2023 liet ook zien dat veel bewoners een verband leggen met hun woonsituatie: zij gaven aan dat hun klachten verergeren, of in sommige gevallen zelfs veroorzaakt worden, door de staat van de woning. Verder lieten de interviews zien dat de problemen die bewoners hebben omtrent het betalen van de energierekening zelden op zichzelf staan. Diverse problemen lijken elkaar te versterken, waardoor de huishoudens in een vicieuze cirkel belanden die moeilijk te doorbreken is. Hierbij spelen onder andere de financiële situatie, de werksituatie, de gezondheid van bewoners en hun sociale vangnet een rol. Onderzoek naar de *lived experience* (de directe, dagelijkse ervaring) van energiearme bewoners in het Verenigd Koninkrijk laat ook zien hoe de aan- of afwezigheid van deze factoren doorwerken in de situatie van energiearme huishoudens (Ambrosio-Albalá et al., 2020; Middlemiss et al., 2019). Zo vergroot een sociaal netwerk de toegang tot energie, bijvoorbeeld doordat mensen vragen kunnen stellen aan anderen over energie besparing en steunmaatregelen.

De kwalitatieve monitor 2023 liet ook zien dat een deel van de bewoners een soort berusting lijkt te hebben gevonden in hun oncomfortabele leefsituatie. Dit leek echter samen te hangen met de mate waarin zij te maken hebben met (ernstige) fysieke of mentale gezondheidsklachten of met een beperkt sociaal netwerk dat ondersteuning kan bieden in hun situatie. Over het algemeen hadden nog weinig geïnterviewden energiebespaaradvies ontvangen, terwijl ze hier wel behoefte aan hadden. Daarnaast gaven veel bewoners ook aan behoefte te hebben aan grotere renovatiemaatregelen, zoals betere isolatie en een beter verwarmingssysteem. Een eerdere kleinschalige interviewstudie vond deze behoefte ook (geciteerd in Van De Riet, Kuzee-Hoogveen, Voerman, & Walch, 2023).

1.4 Onderzoeksvragen

Dit onderzoeksrapport is onderdeel van een monitor waarin jaarlijks energiearme bewoners geïnterviewd worden. Dit rapport is de tweede uitgave van de monitor en beantwoordt twee onderzoeksvragen. De eerste onderzoeksvraag is: *hoe zien de levens van energiearme*

huishoudens in Nederland eruit? Deze vraag is afgebakend aan de hand van de onderstaande zes deelvragen.

Deze worden beantwoord in Hoofdstuk 3:

1. Wat is de leefsituatie van energiearme huishoudens?
2. Hoe is het wooncomfort van energiearme huishoudens?
3. Hoe gaan energiearme huishoudens met hun energieverbruik om?
4. Welke uitdagingen komen energiearme huishoudens tegen in hun dagelijks leven?
5. Aan welke hulp en steunmaatregelen hebben energiearme huishoudens behoefte?
6. Hoe kijken energiearme huishoudens naar de energietransitie?

De tweede onderzoeksvraag omvat een reflectie op de resultaten van de kwalitatieve monitor 2023 en dit jaar, en luidt: *in hoeverre is de situatie van energiearme huishoudens in Nederland veranderd ten opzichte van 2023?* Deze vraag wordt beantwoord in Hoofdstuk 4.

2 Methode

2.1 Procedure

Om de onderzoeksvragen te beantwoorden zijn interviews afgenomen bij bewoners. Deze interviews vonden plaats in de maanden februari, maart en april 2024. Bewoners zijn op verschillende manieren benaderd. Ten eerste zijn de deelnemers van de kwalitatieve monitor van vorig jaar (Van Ooij et al., 2023) benaderd voor een interview. Omdat niet alle bewoners opnieuw konden deelnemen aan een interview, is er ook contact opgenomen met nieuwe bewoners. Enerzijds is aan vragenlijstrespondenten van een ander TNO-onderzoek in het Landelijk onderzoeksprogramma Energiearmoede gevraagd of ze deel willen nemen aan een interview (het onderzoek naar effecten van energiecoaches en -fixers²). Anderzijds zijn enkele bewoners benaderd via lokale opbouwwerkers.

Bij de interviews was veelal één onderzoeker aanwezig, bij sommige interviews ging het om twee onderzoekers. De interviews duurden gemiddeld 1-1,5 uur. In vrijwel alle gevallen vonden de interviews plaats in het huis van de bewoner. In één geval wilde de bewoner niet thuis afspreken, maar op kantoor. In enkele gevallen moesten de interviews noodgedwongen digitaal plaatsvinden via (video)bellen. Bijna alle interviews zijn met één volwassene uit het huishouden afgenomen. In een enkel geval vond het interview tweetalig plaats, waarbij de onderzoeker zowel in het Nederlands als in de moedertaal van de bewoner het interview voerde. Om de bewoners op hun gemak te stellen werd er eerst een kort informeel gesprek gehouden en een korte introductie over het onderzoek gegeven. Vervolgens werd het toestemmingsformulier voor deelname uitgelegd en ondertekend, en werd de opname gestart en daarmee ook het interview begonnen.

2.2 Interviewprotocol

Tijdens het interview zijn diverse thema's aan bod gekomen, te weten:

- › Leefsituatie van de bewoner
- › Wooncomfort
- › Energieverbruik
- › (Brede) effecten van het energieverbruik
- › Behoeften, hulp en steunmaatregelen, inclusief het vertrouwen in diverse partijen
- › Kijk op de energietransitie.

De interviews waren semigestructureerd afgenomen. Dit betekent dat er voorafgaand aan de interviews een interviewprotocol was opgesteld, maar dat onderzoekers ook de mogelijkheid hadden om extra vragen te stellen. Hierdoor was er ruimte om in te gaan op wat voor de deelnemer belangrijk is. Het interviewprotocol staat in Bijlage A.

Na een evaluatie van het protocol van vorig jaar is het protocol van dit jaar uitgebreid en aangepast:

- › De woordkeuze is eenvoudiger gemaakt en er zijn voorbeelden toegevoegd aan de vragen zodat deze toegankelijker waren voor de deelnemers. Zo zijn er voorbeelden

² Publicatie volgt in de zomer van 2024.

toegevoegd aan de vraag over gezondheidsklachten door de woning, zoals langer verkouden zijn, vermoeid zijn, minder goed kunnen slapen, en longproblemen. Hierdoor kreeg de bewoner een beeld bij de gezondheidsklachten die worden bedoeld.

- › De vragen over hulp, steun en zelfredzaamheid zijn uitgebreid. Er zijn vragen toegevoegd over behoeften aan verschillende typen hulp (fysieke, financiële of sociale steun). Op moment van schrijven van de kwalitatieve monitor van 2023 was het verder duidelijk dat na 2023 het prijsplafond wegvalt en was het (en is het) onduidelijk hoe de energieprijzen zich ontwikkelen. Daarom is er dit jaar gevraagd hoe er wordt gekeken naar het wegvallen van steunmaatregelen, zoals de energietoeslag en het energieprijzplafond. Verder zijn er vragen toegevoegd over het [Tijdelijk Noodfonds Energie](#). Ten slotte is er bij deze vragen rekening gehouden met het verschil in handelingsperspectief tussen huiseigenaren en huurders. Er is bijvoorbeeld gevraagd naar de relatie met de verhuurder en de verwachtingen die de bewoner van de verhuurder heeft.
- › De vragen over het vertrouwen in de overheid en andere instanties zijn uitgebreid. Indien het vertrouwen van bewoners laag was, werd aan de bewoner gevraagd hoe het vertrouwen hersteld kan worden, en aan welke (overheids)steun zij baat en behoefte hebben?

Tijdens de interviews hebben bewoners diverse keren hun zorgen over de mogelijkheden om deel te nemen aan de energietransitie geuit. Na de eerste paar interviews zijn er daarom vragen toegevoegd aan het interviewprotocol over *de kijk van de bewoner op de energietransitie*. Dit betreffen vragen over de bekendheid van de deelnemer met de energietransitie, het vertrouwen in hernieuwbare energiebronnen en de perceptie op de toegankelijkheid van de energietransitie.

De interviews zijn opgenomen door middel van een audio-opname per telefoon. Van deze audio-opnames zijn interviewtranscripten gemaakt door een externe partij. Eén bewoner heeft aangegeven niet te willen dat het interview werd opgenomen. Tijdens dit interview zijn aantekeningen gemaakt van de antwoorden van de bewoner. Deze aantekeningen zijn vervolgens gecodeerd.

2.3 Analyse

Voor de analyse hebben de onderzoekers een zogenaamd codeerschema gemaakt, waarin de thema's (codes) uit het interviewprotocol staan waar informatie over werd gezocht. Het codeerschema staat in Bijlage B. Tijdens de eerste stap van de analyse zijn de transcripten doorgelezen en de belangrijkste quotes (uitspraken) van het interview gecodeerd. Tijdens dit proces hebben de onderzoekers gereflecteerd op het codeerschema en indien er quotes waren waar geen passende code bij was, hebben de onderzoekers het codeerschema uitgebreid. Deze aanpak wordt ook wel de *Grounded Theory approach* genoemd (Strauss & Gorbun, 1998).

Per code (thema) is er gekeken naar het aantal uitspraken wat eronder valt, en de inhoud van de uitspraken. Een voorbeeld zijn de codes 'relatie met de verhuurder: goed' en 'relatie met de verhuurder: slecht'. Door het aantal uitspraken onder ieder code te vergelijken met elkaar, kon er afgeleid worden of huurders overwegend positiever of negatiever waren over hun verhuurder. Door de inhoud van de uitspraken door te nemen, ontstond inzicht in de oorzaken achter de goede of slechte relatie.

De codering van de interviewverslagen is uitgevoerd in ATLAS.ti. Om de zogenaamde interbeoordeelaarsbetrouwbaarheid te waarborgen hebben de onderzoekers bij aanvang

van het coderingsproces afzonderlijk van elkaar hetzelfde interview gecodeerd. Vervolgens hebben de onderzoekers hun coderingen gezamenlijk besproken om tot eenzelfde codering en interpretatie te komen.

2.4 Deelnemers

Voor de kwalitatieve monitor 2024 zijn zowel nieuwe bewoners als bewoners uit de monitor van 2023 geïnterviewd. Omdat beide 'type' bewoners te maken hebben met slechte woningen, betalingsproblemen en andere aan energiearmoede gerelateerde zaken, hebben we de bevindingen op groepsniveau geanalyseerd. Met de analyse op groepsniveau wordt ook de privacy van de bewoners beschermd. Als extra toets hebben we gecheckt of er verschillen zijn in de resultaten van beide type bewoners, maar dit bleek niet het geval.

In totaal zijn er 34 interviews gehouden, hiervan zijn vijf bewoners ook in 2023 geïnterviewd. In Tabel 2.1 staan de demografische kenmerken van de geïnterviewden. Bij zes bewoners was een ander lid van het huishouden ook aanwezig. De demografische gegevens van deze personen zijn niet meegenomen in de tabel.

Tabel 2.1: Overzicht van de demografische kenmerken van de geïnterviewden

Demografische gegevens	
Geslacht	
<i>Man</i>	n = 15
<i>Vrouw</i>	n = 19
Leeftijd	
	Minimum = 30 jaar Maximum = 94 jaar Mediaan = 55 jaar
Migratieachtergrond	
<i>Wel</i>	n = 8
<i>Niet</i>	n = 26
Werksituatie	
<i>Werkend</i>	n = 9
<i>Niet-werkend</i>	n = 6
<i>Gepensioneerd</i>	n = 7
<i>Deels of volledig arbeidsongeschikt (waar benoemd)</i>	n = 6
<i>Bijstand of overige uitkering (waar benoemd)</i>	n = 6
Woningeigendom	
<i>Woningeigenaar</i>	n = 6
<i>(Sociale) Huurder</i>	n = 28
Jaren woonachtig in de woning	
	Minimum = 2 jaar Maximum = 42 jaar Mediaan = 10 jaar

Demografische gegevens	
Samenstelling huishouden	
<i>Eenpersoonshuishouden</i>	n = 27
<i>Paar zonder (thuiswonende) kinderen</i>	n = 2
<i>Eenoudergezinnen</i>	n = 1
<i>Huisgenoten of partners met kind</i>	n = 4

Om te bepalen of een huishouden in energiearmoede leeft, wordt een inkomensgrens gebruikt in combinatie met hoge energiekosten en/of het wonen in een slecht geïsoleerd huis (Mulder et al., 2023). Vanwege de inkomensgrens kunnen alleen huishoudens met een inkomen lager dan 130% van de zogeheten lage inkomensgrens als energiearm worden gecategoriseerd. Vanwege de gevoeligheid van dit onderwerp is besloten om tijdens het interview niet expliciet naar de financiële situatie en het exacte inkomen van de bewoner te vragen. In plaats daarvan is, net zoals bij de kwalitatieve monitor 2023, aan deelnemers gevraagd of zij in 2022 of 2023 de energietoeslag hebben ontvangen.

Van de 34 interviews bleken er 4 bewoners niet energiearm te zijn. Dit had te maken met een hoger inkomen, een goede kwaliteit van de woning en/of het hebben van voldoende mogelijkheden om de kwaliteit van de woning te verbeteren. Bij de analyse zijn de interviewverslagen van deze vier niet-energiearme huishoudens niet meegenomen. Bij vier andere bewoners is vastgesteld dat zij momenteel wel de energierekening kunnen betalen, maar dat de stijging van energieprijzen ervoor zou kunnen zorgen dat zij (weer) problemen krijgen met het betalen van deze energierekening, gezien de slechte kwaliteit van hun woning. Hun interviewverslagen zijn wel volledig meegenomen.

Net als vorig jaar hebben we gepoogd de steekproef van dit onderzoek zo representatief mogelijk te maken. De deelnemers komen uit gemeenten verspreid over de volgende provincies in Nederland: Zuid-Holland, Noord-Holland, Groningen, Drenthe, Gelderland en Limburg. Om huishoudens te selecteren zijn de demografische kenmerken van energiearme huishoudens in Nederland gebruikt als criteria, zoals geïdentificeerd door Mulder et al. (2023)³. De werving liet echter opnieuw zien dat de doelgroep over het algemeen lastig te bereiken is. Hoewel er extra aandacht is besteed aan de werving van specifieke doelgroepen (huiseigenaren, particuliere huurders, gezinnen, jongere deelnemers en bewoners met een migratieachtergrond), bleek het lastig om deze bewoners (bereid) te vinden voor een interview. Voor het huidige onderzoek houdt dit in dat tweeoudergezinnen, paren zonder kinderen, huishoudens in particuliere huurwoning en huishoudens die van hun pensioen leven (licht) zijn ondervertegenwoordigd (Tabel 2.1). Eenpersoonshuishoudens en huishoudens in een sociale huurwoning zijn (licht) oververtegenwoordigd.

³ 52% van de huishoudens zijn eenpersoonshuishoudens, 18% is een paar zonder kinderen en 30% van de huishoudens zijn gezinnen (waarvan 14% paar met kinderen en 16% eenoudergezinnen). 68% van de huishoudens zijn sociale huurders, 20% huurt particulier en 12% heeft een koopwoning. En 40% van de huishoudens zit in de bijstand of krijgt een sociale voorziening en 40% is met pensioen.

3 Resultaten

De eerste onderzoeksvraag van dit onderzoek is: *hoe zien de levens van energiearme huishoudens in Nederland eruit?* Dit hoofdstuk geeft antwoord op deze onderzoeksvraag aan de hand van de volgende deelvragen:

1. Wat is de leefsituatie van energiearme huishoudens (paragraaf 3.1)?
2. Hoe is het wooncomfort van energiearme huishoudens (paragraaf 3.1)?
3. Hoe gaan energiearme huishoudens met hun energieverbruik om (paragraaf 3.2)?
4. Welke uitdagingen komen energiearme huishoudens tegen in hun dagelijks leven (paragraaf 3.2)?
5. Aan welke hulp en steunmaatregelen hebben energiearme huishoudens behoefte (paragraaf 3.3)?
6. Hoe kijken energiearme huishoudens naar de energietransitie (paragraaf 3.4)?

3.1 Leefsituatie en wooncomfort

Een eigen plek, een fijne ligging en eerdere woonervaringen spelen mee in de betekenis van de woning voor de bewoner

Ondanks het lage wooncomfort kunnen veel bewoners positieve aspecten van hun woning noemen. Zo hechten bewoners waarde aan het hebben van een eigen plek die zij tot een hun thuis hebben gemaakt. Ook een fijne ligging draagt bij aan hun tevredenheid over de woning. Dit komt bijvoorbeeld door faciliteiten in de buurt en een goede band met de burens in de directe omgeving. Wanneer de band met de burens als minder prettig ervaren wordt, is dit een belangrijke reden waardoor bewoners minder te tevreden te zijn met hun buurt. Veel bewoners hebben (nog) slechtere eerdere woonervaringen, waardoor ze toch positieve aspecten kunnen benoemen aan hun huidige woning. Tot slot speelt de betaalbaarheid van de woning een belangrijke rol: verschillende bewoners zijn blij met de lage kosten van hun woning.

“Ik hou heel erg veel van mijn woning. Ja, dat klopt. Ik heb het helemaal ingericht zoals ik het zelf wou. Dus ik zou eigenlijk van de ene kant hier niet weg willen.”

“Ik ben in armoede opgegroeid, omdat mijn land voor zolang ik het ken, was altijd een beetje oorlog en zo, dus (...) voor mij is nog steeds een beetje luxe. Ik ben sowieso niet echt een materialistisch persoon. Dus ik ben gewoon tevreden hiermee.”

“Ik heb burens, er is saamhorigheid met een aantal mensen. Het voelt heel vertrouwd en veilig.”

De meeste bewoners willen graag in hun huis blijven wonen, zelfs als zij in een huis van slechte kwaliteit wonen. Voor enkele bewoners is een woning van zeer slechte kwaliteit en veel overlast wel een reden om te willen verhuizen. Deelnemers die geluidsoverlast ervaren wijten dit ook aan de slechte kwaliteit van de woning.

“Letterlijk, als ze op de eerste etage Domino doen, hoor ik het hier. (...) Ik ben kapot. Ik wil graag ergens anders wonen als het kan.”

Bewoners hebben last van kou, hitte, vocht en schimmel

De meeste bewoners ervaren de conditie van hun woning als matig tot zeer slecht. Tijdens de huisbezoeken kwamen de onderzoekers ook tot deze conclusie. De woningen zijn bijvoorbeeld niet of maar gedeeltelijk geïsoleerd en/of hebben veel achterstallig onderhoud, zoals kapotte kozijnen. Veel bewoners ervaren daarom tocht en kou in huis in koudere maanden en hittestress in de zomer.

“Dat raam is gigantisch lek. Dat is echt zo een flat in de eind jaren 60 gebouwd, dus een aluminium schuifluik. Ik geloof dat dat wel dubbelglas is, maar de kit en zo zijn helemaal los. Je zit hier gewoon in de wind.”

“Je kan niet blijven hier [in de zomer], echt oven, echt waar. Inderdaad, kijk, ik moet dikker gordijn zetten, omdat het wordt echt 30, 35, 40 graden binnen.”

Het lage wooncomfort ontstaat in verschillende gevallen ook door slechtwerkende installaties. Hierdoor kunnen bewoners weinig invloed uitoefenen op hun watertemperatuur of warmtetoevoer. Bij blokverwarming kunnen sommige bewoners maar tot een bepaalde hoogte hun eigen verwarming regelen, bijvoorbeeld omdat er alleen een aan-en-uitknop op de radiator zit of omdat de temperatuur niet hoger wordt dan een bepaald niveau.

“Het is ook heel vaak, dan heb je hem net op de juiste temperatuur en dan ben je aan het douchen en dan ineens wordt die kokend heet, of ijskoud.”

“Niet, dat kan ik niet [de temperatuur van de woning bepalen]. (...) wij hebben sinds vier jaar één radiatorknop gekregen, een verstelbaar radiatorknop in de kamer. En voor de rest zijn het allemaal knoppen die aan en uit kunnen.”

“Ze hebben nieuwe knoppen erop gezet. Er is op een gegeven moment een blokkade, dat je hem niet meer kunt draaien. Vanaf dat moment is het eigenlijk dat het zo koud is.”

Veel bewoners hebben last van vocht- en schimmelproblemen en zijn proactief bezig met de aanpak hiervan, bijvoorbeeld door vaker te ventileren. Voor het aanpakken van ingrijpendere gevallen zijn zij echter afhankelijk van hun verhuurder. De verhuurders bestrijden volgens bewoners schimmel vooral met tijdelijke oplossingen, zoals het vervangen van de aangetaste materialen en het verwijderen van de schimmel. In een enkel geval rekent de verhuurder hier zelfs extra kosten voor.

Mede door ervaringen met schimmel en vocht zijn veel bewoners bewust van het belang van ventileren. Andere overwegingen om te ventileren zijn dat droge lucht beter opwarmt en de behoefte aan frisse lucht. De meeste deelnemers ventileren dagelijks door de ramen en deuren een tijdje open te zetten. Verder wordt er gebruik gemaakt van mechanische ventilatie en afzuigsystemen. In huizen van erg slechte kwaliteit zijn de mogelijkheden om te ventileren beperkter. De ramen kunnen bijvoorbeeld niet open of de afzuiging werkt niet goed.

“Zij heeft de kachel vaak niet aan. Tot op een gegeven moment haar huis begon te schimmelen en nu doet ze toch wel iets vaker de kachel aan en lucht ze

beter (...) Heel erg was het. Zelfs de muren, zelfs een tafeltje in de kamer en in de kasten. De schoenen, de tassen zaten onder de schimmel.”

“Al mijn kozijnen zaten vol met schimmel. Ik heb het aangegeven toen ik hier kwam wonen. Om dat te laten doorvoeren, moest ik extra per maand gaan betalen om het te verwijderen. Dus ik heb geluk dat ik bijna acht jaar heb gewacht en dat ze dat nu gratis hebben gedaan.”

Het merendeel van de bewoners ervaart fysieke gezondheidsklachten en een deel schrijft verergering van de klachten toe aan de slechte kwaliteit van de woning

Bewoners met gezondheidsklachten hebben gewrichtspijn, stijve en gespannen spieren, of pijn aan hun vingers en handen. Deze klachten ervaren zij door de koude lucht, of omdat ze geen warm water meer gebruiken. Bewoners die spreken van schimmel- en vochtproblemen in hun woning hebben longklachten, een verstopte neus en ademhalingsproblemen. Of bewoners voor deze klachten naar de dokter gaan, verschilt: waar de één zegt dat hij het probleem probeert recht te praten en zich schaamt voor de situatie, wil de ander haar longklachten bespreken met een arts.

“Nou, ik heb drievoudig reuma en dat komt heel weinig voor. Dus ik heb het in mijn spieren, in mijn botten, maar fibromyalgie en mijn darmen liggen stil. Dus kou op mijn buik, dat is geen fijn gevoel, want je hebt echt het gevoel alsof je de mannengriep hebt en ook echt doodgaat van de pijn. Dus daarom moet mijn huis eigenlijk als 23 graden aanvoelen, dus ik heb wel continu meer pijn als normaal.”

“Ja. Mijn lichaam strijdt tegen, want ik heb neuropathie en hoe kouder het is, hoe meer last ik ervan heb. Dus het liefst zou ik in een omgeving van de 20 graden willen zitten, maar dat kan niet [vanwege te hoge energiekosten]. Dus mijn lichaam, dat houdt er af en toe mee op.”

3.2 Energieverbruik en uitdagingen

Bewoners proberen op verschillende vlakken geld te besparen om de energierekening te betalen, ten koste van hun wooncomfort en kwaliteit van leven

Verschillende bewoners vertellen dat ze de verwarming niet of amper aandoen omdat ze de woning toch niet warm kunnen krijgen. De bewoners moeten dan omgaan met de kou in hun woning, maar dit zorgt er tenminste voor dat de energiekosten laag zijn. Bewoners proberen daarom via verschillende gedragsmaatregelen energie te besparen of het behaaglijk te krijgen in huis. Zij trekken bijvoorbeeld extra lagen kleding aan, gebruiken kledjes, kruiken en elektrische dekens, douchen minder vaak, verwarmen alleen de woonkamer en gebruiken huishoudelijke apparaten minder of niet meer. Daarnaast doen bewoners overdag de gordijnen dicht om kou tegen te houden, en gebruiken ze weinig verlichting. Hoewel bewoners besparen op zowel gas als elektriciteit, ligt de nadruk op gasbesparing en wordt er vaak elektriciteit gebruikt in plaats van gas. In sommige gevallen worden er elektrische kacheltjes gebruikt.

“Want waarom moet ik een verwarming laten draaien, als het toch niet warm in je woning wordt (...) want nu gaat de warmte echt allemaal naar buiten door de tochten die ik hier in de woning heb. Dus het gaat allemaal naar buiten. Dan heb ik zoiets van laat hem maar uit en dan ga ik maar onder een deken zitten.”

“Ik heb deze jas...en deze vest aan en deze ook erbij. Daaronder heb ik mijn kleding aan en ik heb dit, deze... [laat onesie zien]. Het is echt een berenpak. Ik heb al mijn

dekens beneden in de winter, als het koud wordt. Dat heb ik allemaal om mezelf warm te houden.”

“Ik zou heel graag weer een muziek...ik ben met muziek bezig met een keyboard en een geluidssysteem, alleen dat kan ik niet aansluiten, want het gebruikt heel veel stroom.”

Veel bewoners wegen hun comfort zorgvuldig af. Bewoners doen bijvoorbeeld de verwarming even aan totdat ze het behaaglijker hebben, om deze vervolgens weer laag of uit te zetten. Vaak wordt het verwarmen van het huis beperkt tot de momenten dat er bezoek komt.

“In de loop van de avond gun ik mezelf eventjes achttien graden. Daarna zet ik hem weer terug. Dan zakt hij naar een graad of zestien of vijftien.”

“Maar dat permitteer ik mezelf dan wel, want het is een gezellige dag. Dan ga ik vijf andere dagen bij die anderen zitten. Dan bespaar ik weer. Want als ik de deur uit ga, dan gaat alles uit.”

De energierekening heeft ook invloed op de mobiliteit van bewoners. Bewoners nemen – ook door de stijging van de benzineprijzen – minder vaak de auto, en verplaatsen zich als ze naar buiten moeten vaak lopend of per fiets. Tegelijkertijd gaan mensen alleen naar buiten als het echt noodzakelijk is: een weekend weg, een leuk uitstapje of een bezoek aan een restaurant zitten er voor veel bewoners niet in. Bewoners die voor de energiecrisis nog wel eens nieuwe kleding en schoenen kochten voor henzelf, doen dit niet meer of veel minder vaak. Een ander voorbeeld is een bewoner die zijn sportabonnement heeft opgezegd.

“Ik heb een auto, (...) En ik weet wat het moet kosten als je erin moet rijden. Dus dat is allemaal gewoon, wordt allemaal afgemeten.”

Zowel de hogere energiekosten als de algemene prijsstijgingen hebben invloed op de dagelijkse boodschappen. Bewoners gebruiken apps en folders om te kijken waar producten in de aanbieding zijn, kopen huismerken in de supermarkt en koken soms voor meerdere dagen tegelijk om minder gas te gebruiken. Ze kopen minder van een product, kopen producten niet meer, of kopen producten die snel te bereiden zijn of in de oven te bereiden zijn om het gasverbruik te verminderen. Bewoners kopen alleen wat ze nodig hebben, en niet meer.

“Als je in mijn boodschappenmandje... Ik heb nooit een kar, maar een mandje, of op de markt. Ik koop alleen maar wat ik nodig heb. Ik hoef nooit wat weg te gooien.”

“Nu maak ik ook veel meer gebruik bijvoorbeeld van de overblijvers bij de Albert Heijn, dat heb ik op de app zitten en dat ga ik af en toe ophalen.”

Een deel van de bewoners bespaart op de energierekening om juist op andere vlakken nog comfort te behouden. Zo zijn er bewoners die niet minder bezoek willen ontvangen of op vakantie willen gaan, en het bespaarde geld voor deze doeleinden gebruiken. Tegelijkertijd hebben bewoners door deze aanpak minder wooncomfort in de woning zelf, omdat ze bijvoorbeeld de verwarming helemaal uitdoen of deze alleen aandoen als er gasten op bezoek komen. Het omgekeerde komt ook voor: er zijn enkele bewoners die niet willen besparen op hun energierekening en daarom besparen op andere uitgaven.

“Januari was sowieso al koud. Ja, en ik denk: ja, we kunnen ook niet echt in de kou zitten, dus op een gegeven moment toch maar gewoon aan en heb ik gewoon extra betaald om... Ja, te zorgen dat ik niet op de eindafrekening bij moet betalen. Maar hier valt het op zich nog wel mee, hoor voor mij, want ik kreeg toch nog desondanks goed terug. [...] En ja, dan moet je andere dingen gewoon laten.”

Er zijn enkele bewoners die kunnen omgaan met hun verlaagde wooncomfort omdat ze gewend zijn aan de kou of van zichzelf goed tegen de kou kunnen:

“Als het echt koud is, dan doe ik ook 's morgens weleens eentje [een trui] extra aan. En ik ben niet gewoon koud, dus dan wil het prima. Maar je moet eigenlijk altijd wel bewegen.”

Daarnaast is er nog een groep voor wie het lastig is om het energieverbruik terug te dringen: huishoudens met kinderen. Kinderen geven aan dat ze het koud hebben, waardoor bewoners de verwarming hoger zetten, met een hogere energierekening als gevolg. Soms vragen bewoners hun kinderen korter te douchen, maar houden de kinderen daar toch geen rekening mee. Deze huishoudens geven aan minder mogelijkheden te hebben om hun energieverbruik omlaag te brengen dan alleenstaande huishoudens. Daarnaast zijn er ook bewoners met gezondheidsklachten voor wie het nodig is om de verwarming wat hoger te zetten. Wanneer ze dit niet doen verergeren hun klachten.

“Over de douche hebben we wel de afspraak in huis dat we dan niet langer dan vijf minuten douchen, maar als je met drie pubers in huis zit, gaat dat wel heel erg moeilijk. Wat voor mij vijf is, is voor hun tien minuten. Dus dat weer wel. Warm water gebruik je eigenlijk alleen bij het douchen. Voor de rest doen we het afwassen met koud water, en de vaatwasmachine doet dan het hele werk wat betreft afwassen. Dus warm water gebruiken we niet echt zoveel. Verwarming ook niet zoveel, alleen als het echt heel koud is. Nu met dit weer is het niet nodig. Dus daarin besparen wij wel een beetje.”

*“Het is echt sinds de gasprijzen. Het is niet leuk, mijn zoon zegt ook ‘mam wil je de kachel aan doen?’ en dan doe ik dat. Op 18 graden, maar dat is dan *begint te rekenen* kost me bijna 7,50 euro.”*

“Ik ben chronisch ziek, dus eigenlijk moet mijn verwarming op 23 staan. Maar dat kan al niet meer, dus we zitten heel veel onder dekentjes. Ik probeer wel naar buiten te gaan, maar dat lukt niet altijd.”

Bewoners zijn heel bewust bezig met hun energiekosten, maar hebben weinig zicht op hun energieverbruik en waar bepaalde kosten precies vandaan komen
Hoewel de bewoners over het algemeen veel bezig zijn met hun energiekosten, is het voor veel van hen onduidelijk waar hun energierekening precies uit bestaat. Bewoners hebben bijvoorbeeld wel een idee bij welke apparaten veel energie verbruiken, maar weten niet waar hun energiekosten precies vandaan komen. Sommigen hebben algeheel geen zicht op hun energieverbruik, bijvoorbeeld omdat zij geen individuele bemetering hebben. Deze groep bewoners kan dus niet achterhalen waar een hoge energierekening aan te wijten is. Gebrek aan inzicht in het verbruik zorgt vervolgens voor zorgen en onzekerheid over de eindafrekening.

“Door de betonnen vloer is dat, die onderkant eigenlijk altijd een beetje lastig. Dus ik kan de thermostaat op, zou ik wel, achttien graden zetten. Maar dat levert bij mij weer een stuk spanning op, juist vanwege die slechte isolatie, zo van: wat ben ik straks kwijt? Ik heb meerdere mensen hier in de portiek gehoord die dan echt 600 euro of 800 euro moesten bijbetalen en dat wil ik niet. Dus dat is dan die onrust wat het geeft.”

“Bijvoorbeeld twee jaar terug, heb ik twee keer 1.000 euro verwarming betaald, alleen maar verwarming. Heel veel! En ik ben alleen. Ik zeg: dat kan niet. Omdat ik niet thuis ben. Oké, misschien een weekend ben ik thuis. Als het echt koud is en de verwarming aan doe, maar het kan niet. Ik zeg: kan niet! Ik heb een paar keer een brief gestuurd naar de woningcorporatie van: ik heb niet zoveel gebruikt.”

Een deel van de bewoners probeert daarom spaargeld achter de hand te houden om de energierekening te betalen. Het achterhouden van spaargeld, mocht een energierekening hoger uitvallen, geeft mensen een gevoel van zekerheid en controle. Er zijn echter ook een aantal bewoners die het bezighouden met kosten zien als een extra last boven op hun andere zorgen. Voor een deel gaat het hier om oudere bewoners, die zich liever niet te druk willen maken in de tijd die ze nog hebben.

“Ik wil absoluut niet in het rood staan. Ik heb altijd, ik bedoel dat kan ik ook rustig vertellen, ik heb altijd tussen de 1600-1800 euro op de bank, voor eventuele hoge kosten.”

“Ik heb zoiets van, ik ga me er niet meer druk om maken. Ik wil leven. Mijn leven zal niet zo heel lang zijn, dus dan kan ik me overal wel druk om maken.”

Meerdere bewoners leggen zich neer bij de situatie zoals deze nu is. Hierdoor hebben zij ook weinig voornemens om (nog) meer maatregelen te nemen. Ze hebben namelijk het idee dat ze alles doen wat ze kunnen om energie en andere kosten te besparen. Grotere maatregelen zoals isolatie of meer financiële compensatie liggen buiten hun macht.

“Voor zover ik daar verstand van heb. Ik probeer bewust te zijn en ik heb het weleens met mijn vader over gehad zo van...ik bedoel: ik rij geen auto meer. Ik leef hartstikke zuinig. Ik zou niet weten wat ik nog meer zou kunnen doen om bij te dragen.”

“Heel graag, wie wil dat niet? [Meer maatregelen voor verbetering van de woning]. Jij wil altijd je best doen. Je wilt altijd dat jij tevreden bent in jouw leven. Tevreden, lekker warm blijven in de winter. Net als in de zomer wil je lekker koel blijven. Iedereen vindt het een probleem, niet alleen ik. Ik wil het graag, maar soms kan het niet.”

De energiecrisis heeft bij bewoners een financieel trauma achtergelaten, wat leidt tot terughoudendheid in energieverbruik uit angst voor verdere kostenverhogingen
Bewoners spreken zich openlijk uit over de geldzorgen en psychische klachten die zij door de hoge energieprijzen hebben ervaren. De plotselinge stijging van de energieprijzen voelde voor veel bewoners als een klap en heeft een grote indruk achtergelaten. Nu de prijzen weer enigszins stabiel zijn, betekent dit echter niet dat bewoners opgelucht ademhalen. Bewoners zijn nog steeds bang dat de prijzen weer zullen stijgen of dat zij bij het aflopen van een vast

contract meer moeten gaan betalen voor hun energieverbruik. Sommige bewoners geven aan dat zij betalingsachterstanden hadden op de energierekening en veel bewoners ervaren angst om te moeten bijbetalen bij de jaarafrekening. Het is niet alleen de energierekening die bewoners bezorgd maakt. Bewoners hebben op allerlei vlakken te maken (gehad) met stijgende kosten. Boodschappen die duurder zijn geworden, een hoog eigen risico of een dure zorgverzekering zijn allemaal onderwerpen waar mensen zich zorgen over maken.

“Ik zit ‘s avonds weleens te huilen, gewoon echt van: hoe moet ik dat doen?”

“Ja ik ben heel bang, omdat ik niet nog een keer 1.000 of 1.200 euro wil betalen. Ik wil niet. Ik kan het niet betalen als het komt. Dat is echt moeilijk voor mij. Ik heb één inkomen.”

“En ik trek laag boven laag. En ik loop met een jas in huis. En het is bij mij...dat is een...hoe zeg je dat? Een trigger geworden (...) Ik ben...ik ben nu in behandeling, want het heeft mij wel, mij veel psychische klachten opgelopen daardoor dat ik helemaal in: ‘Ik moet bezuinigen’ zit.”

Naast de angst voor stijgende energieprijzen of een nieuw, duurder energiecontract zijn bewoners ook erg terughoudend in het verhogen van hun energieverbruik, zelfs als zij dit graag zouden willen. Bewoners doen alles wat ze in hun macht hebben om een hoge(re) rekening of schulden te voorkomen. Enkele bewoners geven ook expliciet aan dat zij zich schuldig voelen als zij meer energie gebruiken. Ook nu de energieprijzen stabiel zijn, voelt de energierekening nog steeds als een onzekere dreiging die elk moment weer kan toeslaan.

“Bij de eindafrekening [ben ik] wel [bang]. Ik denk dat dat dat normaal is, dat iedereen zich afvraagt: zou ik terugkrijgen of moet ik meer gaan betalen?”

“Ik voel me niet goed als ik [de] verwarming aan heb, [ik] ben bang dat ik schulden krijg.”

“...dat ik nu moet leren: het is goed. Je mag stoken. Het is niet erg. Je krijgt het geld terug...daar ben ik nu ook in behandeling voor, om dat uit mijn systeem te krijgen van: het mag, dit. Het mag...je hoeft dit niet meer te doen. Maar het is een proces. Ik ben er nog niet.”

Bewoners volgen het nieuws en maken zich zorgen over wat ze zien en horen

Meerdere bewoners maken zich zorgen over de ontwikkelingen in de wereld die zij meekrijgen via het nieuws. Ze voelen zich onzeker over wat de toekomst met zich meebrengt. Dit leidt ertoe dat mensen nog zuiniger proberen te zijn met hun energierekening, of op andere vlakken geld proberen te besparen. Tegelijkertijd vinden sommigen dat hun eigen situatie niet zo erg is als die in sommige media werd geschetst, zoals duizenden euro's extra energiekosten of beelden van ijsvorming binnenshuis. Daarnaast kennen bewoners mensen uit de wijk die er slechter aan toe zijn dan zijzelf. Bewoners noemen hierbij voorbeelden van mensen met een groot gezin en mensen uit oorlogsgebieden buiten Nederland.

“Het schiet wel soms door me heen van: oh, jee! Begon die oorlog (...) dan krijg je ook allemaal verhalen over gasschaarste en prijsstijging. (...) En ja, dat ik denk van: als dat allemaal uit de hand gaat lopen...Soms zit ik zo doem te denken.”

"Maar je hoorde dus toen allemaal verhalen in de media: mensen met 3000 euro per maand of zo. Denk ik: oh jee, hoe gaat dat bij mij lopen? Toen was het juli, toen dacht ik: nu moet ik een vast contract, want nu is het laag en nu moet het. Maar wat is laag genoeg? En waar dan? En hoe dan? "

"Bij de buurvrouw wordt het nog veel kouder...dat is echt een koelkast. Ze heeft maar één kamer die ze verwarmt, waar ze is. Daar slaapt ze ook."

"Ze [mensen in oorlogsgebieden] wonen en slapen in het oorlogsgebied in tenten...ik ben beter, ik heb een dak. Maar ik ben machteloos, soms."

Sommige bewoners spreken hun onbegrip uit over het gedrag van anderen, bijvoorbeeld omdat zij meer energie verbruiken dan nodig is. Bewoners argumenteren dat zij altijd al zuinig geweest zijn en het voor hen dus een vanzelfsprekendheid is om te letten op hun uitgaven. Anderzijds twijfelen enkele bewoners aan hoe erg de situatie van een ander daadwerkelijk is. Ze benoemen dan bijvoorbeeld dat werkloze mensen te weinig moeite doen om weer aan het werk te gaan of dat iemand die met een deken thuis zit, zich aanstelt.

"Er zijn ook mensen die houden gewoon hun eigen leefwijze vast. Ik denk dat sommige mensen misschien wat bewuster ermee om kunnen gaan. Wat is er mis mee als je de thermostaat op een paar graden lager zet?"

"Ik ben zo grootgebracht: je doet het licht aan als wanneer je hebt echt nodig hebt."

"Ik heb het ook op het nieuws gezien op film...ze gebruiken een deken...maar is het een smoes? Of is dat de werkelijkheid?"

Marjan (fictieve naam) woont samen met haar dochter en kleinzoon in een appartement in de stad. De woning betekent ontzettend veel voor haar en het liefst blijft ze hier de rest van haar leven wonen. Haar dochter is net bevallen en woont momenteel bij haar in, omdat zij momenteel geen woning voor zichzelf kan vinden.

Hoewel Marjan heel veel waarde hecht aan haar woning, heeft ze het wel moeilijk met de slechte conditie van het appartement. Het huis heeft kieren rondom de kozijnen waardoor er kou naar binnen komt en de Cv-ketel is in erg slechte staat, met alle gevolgen van dien. De woningcorporatie wil de Cv-ketel niet vervangen, maar door de benodigde herhaaldelijke reparaties zijn er vaak problemen. Afgelopen winter hebben Marjan en haar dochter een week zonder water en verwarming moeten zitten. De ketel heeft een keer in brand gestaan en er zijn meerdere lekkages geweest. Bovendien is het heel lastig om invloed uit te oefenen op de temperatuur van het water.

Marjan heeft last van schimmel in de badkamer, die om de zoveel tijd wordt weggehaald door de woningbouwcorporatie. Om de schimmel definitief te verhelpen zou de vloer van de bovenbuurvrouw vervangen moeten worden, maar Marjan wil haar buurvrouw niet op extra kosten jagen.

Marjan is chronisch ziek waardoor zij zich eigenlijk constant in een verwarmde ruimte van 23 graden moet bevinden. De kosten om de woning op deze temperatuur te stoken zijn echter te hoog, dus Marjan heeft het constant te koud en haar klachten verergeren daardoor. Ze gebruikt veel dekens om het toch warm genoeg te hebben. Om de pijn te stillen slikt Marjan soms hele zware pijnstilling, maar daar is ze voorzichtig mee omdat ze haar dochter wil kunnen helpen met de baby. Van de pijnstillers wordt ze ontzettend suf en kan ze eigenlijk alleen maar rust houden.

Marjan en haar dochter doen veel moeite om energie te besparen waar dat mogelijk is. Zo letten ze op wanneer ze de verlichting en elektrische apparaten gebruiken. Marjan geeft aan dat ze vaak haar eigen behoeften opzijzet voor die van haar dochter en kleinzoon.

“Als zij vandaag doucht, dan douche ik niet. Dat douche ik morgen wel. Als zij morgen ook doucht dan heb ik weer pech en dan douche ik de dag daarna wel.”

Er komen af en toe mensen op bezoek, zoals de bovenbuurvrouw, die twee keer per week op de koffie komt. Maar omdat bezoek de woning als te koud ervaart, blijft deze nooit lang. Mensen komen minder vaak sinds de kosten hoger zijn en de woning dus kouder is geworden en nemen standaard een extra laag kleding mee.

Het is voor Marjan erg lastig om rond te komen en de energierekening te betalen. Ze heeft een bewindvoerder, niet omdat zij schulden heeft, maar omdat haar inkomen maar net genoeg is om haar vaste lasten te dekken. Het huishouden merkt dat alle kosten zijn gestegen, en is vooral meer geld kwijt aan zorg en boodschappen. Marjan en haar dochter merken dat de uitkeringen niet voldoende meestijgen, of dat deze wel meestijgen, maar dat er vervolgens weer gekort wordt op de huur- en zorgtoeslag. Het lukt soms niet om iedere dag voldoende eten te hebben. Marjan's dochter betaalt mee met de kosten, maar is het grootste gedeelte van haar eigen uitkering kwijt aan de kosten voor het levensonderhoud en de baby. De zorgen over de kosten van het levensonderhoud zijn soms zo hoog dat Marjan er radeloos van wordt.

Marjan volgt het nieuws uitgebreid en houdt zich bezig met de ontwikkelingen in de wereld en hoe die haar beïnvloeden. Ze verwacht hulp van de overheid en ziet de overheid ook als de juiste partij voor steun. Hoewel ze mee wil in de energietransitie is ze bang voor de kosten voor bijvoorbeeld een nieuw fornuis en nieuwe pannen. Want die kan ze zelf niet betalen. Marjan en haar dochter hopen dat de overheid zich sterker gaat maken om de minima te ondersteunen en de kloof tussen arm en rijk te verkleinen.

Bewoners voelen zich ongelukkig en eenzaam

Bewoners ervaren eenzaamheid en verdriet door hun woonsituatie. Ze geven aan niet over de problemen in hun woning te praten, omdat zij hun andere gezinsleden of kinderen hier niet mee willen belasten. Omdat de woning door de slechte kwaliteit of te hoge energiekosten niet warm genoeg kan worden, nodigen bewoners minder mensen uit en komt bezoek minder graag langs. Door de hoge kosten van het levensonderhoud doen bewoners minder leuke dingen buitenshuis. Ze worden bovendien snel ziek, wat het lastig maakt om buitenshuis activiteiten te ondernemen. Dit versterkt het sociale isolement wanneer de bewoner geen netwerk heeft om op terug te vallen.

"De meeste invloed is dat ik meest thuis zit en niet echt specifieke doelen heb of waar ik heen kan gaan of... En vooral in de winter niet. Dat vind ik ook de ergste tijd van het jaar, de winter."

"Soms droom ik, als ik slaap, dat de kamer ineens helemaal [be]schimmel[d] is."

"Ik ben er heel anders door geworden, het is koud, het is niet gezellig. Ik ben gespannener geworden, ik kan niet genieten in mijn huis."

"Elke keer verkouden worden. Elke keer verkouden worden. Elke keer...dat is niet fijn. En het leek dat ik dan niet beter werd. Het is... ik ben even beter en dan weer. En even beter en dan weer. Ik ben meer ziek geweest...en dat heeft me wel energie gekost."

Het sociale leven van energiearme bewoners wordt beperkt, een deel blijft wel familie en vrienden zien

De hoge energierekening en de kou in de woning zorgen bij een deel van de bewoners dat ze minder mensen uitnodigen in hun woning. Soms komt er vanzelf minder bezoek langs, omdat men het te koud vindt. Deze groep bewoners schaamt zich voor de woning, en wordt hier ook tijdens het bezoek mee geconfronteerd. Bewoners noemen als voorbeeld dat hun gasten klagen over de kou, met hun jas binnen zitten, of ziek worden na een bezoek. Een deel van deze groep wordt steeds eenzamer als gevolg van deze situatie. Een ander deel van deze groep gaat vaker op bezoek bij anderen, of spreekt buiten af. Anderen blijven wel familie en vrienden uitnodigen, maar doen de verwarming bijvoorbeeld alleen tijdens het bezoek aan. Deze bewoners hadden al veel contact met familie en vrienden, en willen dit onderhouden. Bewoners die al eenzaam waren, zijn eenzamer geworden.

"Nou, het is gewoon heel ongezellig. En het heeft ook wel invloed op dat je...nou, ben ik al niet zo uitnodigend voor anderen, maar dat je helemaal geen mensen gaat uitnodigen. Dat vind je dan vervelend. Dan moet je gaan zitten stoken en dat kost gewoon heel veel geld."

"...het ontmoedigt mij om de woning mooi en netjes te houden. Dat ontmoedigt mij weer om mensen uit te nodigen. Dus in die zin: ik ga liever naar mijn nichtje, dan dat ik mijn nichtje hier uitnodig. Weet je wel? Ik ga liever lunchen met een vriend...dan dat ik hem hier ontvang."

De aanwezigheid van kennis en een sociaal netwerk zijn belangrijke factoren in het verzachten van de uitdagingen van bewoners

Naast gedragsmaatregelen zijn er ook verschillende bewoners die zelf kleine fysieke energiebesparende maatregelen treffen om energie te besparen. Zij gaan zelf aan de slag door radiatorfolie te plakken, kozijnen dicht te kitten of hebben uitgezocht hoe ze hun cv-ketel waterzijdig in moeten regelen. Dit zijn mensen die verstand hebben van energiezaken door bijvoorbeeld hun (voormalige) (vrijwilligers)werk. Bewoners zijn ook heel bewust bezig met de keuze van hun energieleverancier en zijn bereid om over te stappen als dat financiële voordelen oplevert. Ze proberen dan een vast contract af te sluiten. Andere bewoners die niet beschikken over dergelijke kennis zijn afhankelijk van hulp en steun vanuit verschillende hoeken. Zij zoeken bijvoorbeeld online op welke regelingen er zijn, nemen contact op met de woningbouwcorporatie of polsen bij familie en kennissen.

"Ik was voor een tijdje bezig bij de gemeente en toen moesten we soms langsgaan bij mensen die een minimumloon hadden of mensen met minimuminkomen. En dan moesten we een paar dingen gaan uitleggen, en met ons kwam iemand uit de gemeente die veel van energie en of van dit soort dingen weet en toen had ik ook notities gemaakt van dat radiatorfolie altijd achter ... Ik had geen idee wat het was, dus ik heb al die energie smart tips, die had ik jarenlang geleden geleerd."

"Ik weet mijn wegen wel te bewandelen als ik vragen heb. We hebben hier natuurlijk ook nog het sociaal wijkteam waar je altijd die vragen kwijt kan. [...]. Als ik het sociale team bel, dan is het gelijk toets één als je een vraag hebt over de energietoeslag."

"Ik krijg huishulp, drie keer per week. En ik probeer zelf te doen wat ik kan. Als er iets gebeurt dat er iets gerepareerd moet worden of zo, dan heb ik genoeg vrienden, die doen dat wel voor mij."

Aangezien niet iedereen beschikt over een sociaal netwerk, zijn er ook bewoners die op zichzelf zijn aangewezen. Het valt op dat er geen middenweg lijkt te zijn: bewoners hebben een sociaal netwerk of helemaal niet. Wanneer een sociaal netwerk ontbreekt, heeft dit vaak gevolgen voor de mentale gezondheid van de bewoner.

3.3 Behoeften, hulp en steun

3.3.1 Ervaring met ontvangen hulp en steun

Energiecoaches en fixers helpen, maar verhelpen niet

Een groot deel van de bewoners heeft hulp gehad van een energiecoach of fixer en is daar positief over. Bewoners zijn blij met de kleine maatregelen die energiecoaches en fixers nemen en de kleine verbeteringen in het wooncomfort als gevolg van die maatregelen. Voorbeelden van deze maatregelen zijn het dichten van kieren bij het kozijn, het aanbrengen van een dorpel tegen de tocht en het plaatsen van folie achter een radiator. Ook wordt er advies gegeven over gedragsmaatregelen waarmee bewoners energie kunnen besparen. Coaches of klussers helpen in sommige gevallen ook met een witgoedregeling en daar zijn bewoners zeer over te spreken. In een enkel geval wees de energiecoach een bewoner ook op het Nationaal Warmtefonds, waar de bewoner vervolgens gebruik van heeft gemaakt.

“Maar de wasmachine mag ik gewoon... Ik mag gewoon een wasmachine hebben. Dus als die cadeaukaart komt... Dat is toch hartstikke fijn? Het is een tweedehands, en die was al - weet ik veel - acht jaar oud. Dat is toch fijn?”

“Wat ons heeft geholpen, wat ik al eerder zei is die [naam fixorganisatie]. Dus dat je heel praktisch advies krijgt over het inregelen van je cv, bijvoorbeeld. Het is gewoon echt zonde wat een energie daarmee verloren gaat, dus dat heeft ons echt enorm geholpen.”

“En die ventilatortjes onder de radiatoren, dat is dan een student in Eindhoven geweest of zo, en dat was ook het product van het jaar. Dat je denkt van: wat slim! Dat er toch innovatieve dingetjes... Want dat heeft me echt geholpen, dan voel je de warmte eindelijk een keer het huis inkomen. Dat had ik dus al jaren niet.”

Hoewel het wooncomfort volgens bewoners verbetert na kleine energiebesparende maatregelen en gedragsmaatregelen, geven bewoners aan dat de coaches en fixers zich in de maatregelen met name richten op het "laaghangend fruit", en dat er meer ingrijpende maatregelen nodig zijn om de kwaliteit van de woning structureel te verbeteren. Zij vinden dat de fundamentele problemen (ook) moeten worden aangepakt.

“Ik begrijp er niks van hoor, want in het vorige huis heb ik 45 jaar gewoond, en wij hadden daar al lang aluminiumfolie achter verwarming zitten. Dus nu doen ze net alsof dat iets nieuws is. Het is alleen ander folie want ik had van dat folie met bubbeltjesplastic ertussen, en nu is het gewoon een heel dun velletje keukenfolie. Zij zei dat dat dat beter was, maar goed.”

“Dat hebben ze gedaan. Ze zijn op een gegeven moment langs geweest met LED-lampen, met tochtstrips. Maar als iets fundamenteel gewoon niet goed geïsoleerd is, dan zijn dat eigenlijk gewoon lapmiddelen naar mijn idee. Dus dan kun je zuinig gaan stoken, maar dan denk ik: als het lange termijneffect dan is dat mensen gewoon helemaal verkramppt raken of gestrest, dan heeft het toch weinig zin. Er moet gewoon meer actie komen dan.”

Er zijn een aantal bewoners die geen gebruik hebben gemaakt van een energiecoach, en dit ook niet van plan zijn. Deze bewoners geven als verklaring dat zij al goed letten op hun energieverbruik, en dat zij weten met welke maatregelen zij hun verbruik kunnen verminderen. Zij geven aan daarom geen coach nodig te hebben.

“Ik hoef geen energiecoach, ik bezuinig al zoveel mogelijk. Het enige wat ik kan proberen is met keteltjes heet water af te wassen in plaats van stromend heet water, maar dat vind ik vies. Dus dat doe ik niet.”

“Dat is omdat ik al zei van ik hou het zelf heel goed in de gaten, dat ik dus één persoon ben [...]. En tot op heden, omdat ik ook de hele dag werk, lukt dat me nog wel een beetje.”

Coaches winnen vertrouwen door te luisteren naar de bewoner en te handelen naar wat zij zeggen te gaan doen

De meeste bewoners vertrouwen de coach vanaf het eerste moment. Sommige bewoners noemen wel voorbeelden van mensen in hun omgeving die wantrouwend zijn en enkelen geven aan de coach zelf ook in eerste instantie te wantrouwen:

“Dat heb ik gelijk tegen hem gezegd: “Je komt hier en wat kom je doen?” Dus ik stel de vragen van wantrouwen eerst. Maar hij was...hij liet wel...en dat heeft mij wel...hij heeft me wel geholpen, uiteindelijk. Hij heeft ook...ik heb hem gezegd: “Jij bent hier. Ik wil dat jij ook een rapport schrijft.” En toen op een gegeven moment zei hij: “Nee”. En ik zeg: “Nee, jij hebt dingen geconstateerd. Jij moet het ook doorgeven.” En uiteindelijk heeft hij dat ook gedaan en dat heeft mij blij gemaakt.”

Verschillende bewoners beschrijven dat het fijn is dat de coach naar hen luistert en hun zorgen serieus neemt. Ook helpen coaches bewoners soms bij het aankaarten van achterstallig onderhoud bij de woningcorporatie. In die gevallen beschrijven de bewoners dat het fijn is dat de coach doet wat er wordt beloofd en dat zij zich gehoord voelen.

“Maar het idee dat er in ieder geval aandacht aan besteed is, is al heel goed, denk ik. Dat er in ieder geval...hij heeft iets geconstateerd en er is iets aan gedaan. Dat vond ik al heel wat, eigenlijk.”

Bewoners zijn blij met de energietoeslag: het geeft rust, maar deze is wel van tijdelijke aard

Het merendeel van de bewoners uit dit onderzoek heeft de energietoeslag ontvangen en is hier zeer over te spreken. Bewoners vonden het fijn dat, in veel gevallen, de toeslag automatisch werd overgemaakt naar hun rekening. Hoewel de toeslag heeft geholpen bij het betalen van de energierekening, gebruiken bewoners het bedrag niet om meer energie te verbruiken en ook niet altijd om hun energierekening te betalen. Veel bewoners hebben het geld op hun spaarrekening gezet, voor mentale rust en voor toekomstige uitgaven die ze anders mogelijk niet kunnen betalen. Een groot deel van de bewoners blijft zich ondanks de toeslag zorgen maken over de toekomst. Het tijdelijke karakter van de energietoeslag zorgt bij verschillende bewoners voor blijvende zorgen.

“Dus laten we zeggen: die crisis toen, heeft mij in 2022 600 euro gekost, extra aan energie. Maar dat kon ik, dankzij die gemeente, makkelijk betalen.”

“Het was vooral een zegen voor heel veel mensen, voor mij ook. Maar voor mij was het heel belangrijk als ik zolang er de toeslag was, dat ik me veel minder zorgen moest maken. Laat ik het zo zeggen.”

“Ik heb een deel aan dochter gegeven, die werkt net boven minimum en heeft nergens recht op. En ik heb mijn kinderen mee uit eten genomen bij [naam restaurant]. Ik geef mijn kinderen nooit wat, want dat kan ik nooit. En ik gebruik de toeslag als spaargeld, bijvoorbeeld in de tuin moet ik wat dingen doen. Daar gebruik ik dat geld dan voor.”

Het aanvragen van toeslagen is vaak onduidelijk en niet alle bewoners komen daadwerkelijk in aanmerking

Een deel van de bewoners heeft de energietoeslag automatisch ontvangen, terwijl anderen deze zelf aan moesten vragen. Over het algemeen is het aanvraagproces voor toeslagen voor veel bewoners onduidelijk en daarom vragen zij mensen in hun omgeving om hen te ondersteunen. Anderen stuurden hun vraag naar de gemeente en werden snel geholpen. Soms wordt er bij de aanvraag van de energietoeslag een toets op het vermogen gedaan,

waardoor enkele huiseigenaren of bewoners met een spaarpotje (bijvoorbeeld voor pensioen) niet meer in aanmerking komen voor de energietoeslag.

“Nee, het was voor mij niet heel duidelijk, maar ik heb iemand, die doet mijn administratie (...) dus die krijgt dat allemaal mee. Dus die zei: dit moet je nu even doen, want dat gaat je heel veel schelen.”

“Als jij geen slimme dochter of buurman of wat dan ook hebt, en je bent al niet handig met computers, dan red je dat gewoon niet. Het is bedacht door HBO, voor HBO. Dat was niet goed.”

“Ik heb het zelf moeten aanvragen...daarbij vindt er ook een toets plaats op je woning. Dat huis is in de afgelopen jaren best gestegen qua waarde. Daar heb ik helemaal geen drol aan, want daar kun je je rekeningen niet van betalen als je wilt blijven wonen, maar daarom ben ik niet, kom ik niet in aanmerking automatisch voor dit soort toeslagen.”

Verschillende aspecten van financiële ondersteuning worden als oneerlijk ervaren

Bewoners ervaren verschillende aspecten van financiële tegemoetkomingen als niet helemaal eerlijk. Zo worden verschillen tussen gemeenten in hoogte van de energietoeslag door meerdere bewoners als oneerlijk ervaren. Verschillende bewoners vragen zich af waarom iedereen in Nederland 190 euro kreeg in plaats van de mensen die het “het meest nodig hadden”. Daarnaast noemen bewoners het gebrek aan steun voor werkenden met een laag inkomen. Niet alleen werkenden met een laag inkomen, die geen recht hebben op toeslagen of tegemoetkomingen, vinden dat oneerlijk. Ook andere bewoners vinden het oneerlijk dat deze groep buiten de regelingen valt. Er zijn ook een aantal bewoners die voorbeelden noemen dat financiële regelingen die elkaar in de weg zitten.

“Ja, maar omdat ik 36 uur werk, ik val overal een beetje buiten de boot. Ik verdien dan wel net te veel, dus ik heb daar geen aanspraak op. Ja, dat is met de huurtoeslag, is dat ook. Ik verdien dan net een paar eurootjes te veel om dat te gaan krijgen, dus dan hebben ze dat berekend en dan moet je weer, op een gegeven moment heb je dan toch iets gekregen. En dan via de wet is dat nou landelijk weer geregeld. Dat was nieuw vorig jaar en dan krijg je op een gegeven moment, ja je moet wel zo veel terugbetalen. Dus ja, dan heb ik liever zoiets van luister, geef me dan maar liever niks, dan weet ik waar ik aan toe ben.”

“Ik ben al langdurig ziek, en iedereen met een uitkering, die krijgt langdurigheidstoeslag. Ik heb dat vorig jaar niet gekregen, want ik ben afgekeurd. Is mijn uitkering, WAO, 6 euro te hoog en dan krijg je geen 465 euro. Dat vind ik triest. Voor zes euro.”

“De uitkeringen worden wel verhoogd, maar die worden weer ingekort, door de huurtoeslag en de zorgtoeslag. Dus we schieten er niks mee op.”

Tot slot vinden sommige bewoners dat de overheid meer op mag treden tegen energieleveranciers. Zij ervaren dat de overheid opdraait voor de hoge energiekosten, doordat zij bewoners financieel tegemoetkomen, terwijl energieleveranciers naar hun idee winst blijven maken. Dit vinden bewoners oneerlijk.

“Dan stijgen de gaskosten, door de oorlog eigenlijk, volgens mij toen. En dan gaat [energieleveranciers] en zo de prijs gewoon vet op, op, op[hogen]. En dan moet

de regering... Dus de gemeente betaalt mij dus zoveel geld en de regering betaalt nog twee keer 190 euro, terwijl zij, zij worden niet aan banden gelegd om eens wat minder winst te maken."

"Je hebt bedrijven die de energie of ze kopen gassen. Je koopt gas en je koopt energie en dan ga je leveren voor onze burgers. (...) maar ze kopen zo goedkoop mogelijk en verkopen heel duur, heb ik begrepen. Maar daar zijn we mee bezig om iets mee te doen."

Bij huurders worden verbeteringen aan de woning over het algemeen goed ontvangen, maar gebrekkige communicatie en gebrekkige uitvoering zorgen voor ontevredenheid
Als bewoners verbeteringen in hun woning hebben gekregen, zijn ze daar over het algemeen erg blij mee. Het is warmer in huis, en mensen wonen prettiger door de verbeteringen. Bij meerdere bewoners bleek de uitvoering echter niet goed te zijn uitgevoerd, waardoor deze bewoners nog steeds te maken hebben met een laag wooncomfort. In verschillende gevallen beschrijven bewoners dat ze de communicatie rond het renovatieproces gebrekkig vonden.

"Het is prettiger wonen. Ook de ketel, ik noem maar wat, dat soort dingen. De mechanische ventilatie ook, hebben ze toen ook vervangen. Dat was echt wel, ik wil niet zeggen slecht, maar als het vernieuwd wordt, dan merk je echt het verschil."

"Ja, want als ze nou een dag van tevoren aanmelden: morgen komen we dit bij je doen, kan ik me erop voorbereiden. Maar dan staan ze gewoon in één keer bij je deur, de volgende dag, zonder aan te melden. Daar kan ik niks... Misschien heb ik wel dingen gepland."

Anieke (fictieve naam) woont in een huurwoning, haar jongste dochter is twee jaar geleden uit huis gegaan. Anieke is een paar jaar geleden in het huis komen wonen en heeft sindsdien te maken gehad met verregaande problemen met haar woning. Zo kan ze het huis onmogelijk op een fijne temperatuur krijgen. Het is zelfs zo koud dat ze keer op keer verkouden wordt. Ze loopt hierdoor vaak met meerdere lagen kleding en een extra jas binnen.

De ramen in haar woning waren niet goed gemonteerd, waardoor deze niet goed dicht konden en er kou naar binnen kwam. Haar ventilatiesysteem was kapot en ook haar radiatoren werkten niet goed, waardoor ze veel meer energie verbruikte dan ze wilde. Dit bleek ook uit de hoge energiekosten die ze had: het dubbele van haar burens met dezelfde of kleinere huishoudens. Toen ze bij de corporatie aangaf dat er iets niet klopte aan de kosten – zij is namelijk zuinig met energie – werd haar verteld dat ze te veel stookte en dat het probleem dus bij haar lag.

Uiteindelijk is Anieke via een campagne bij haar in de buurt in aanraking gekomen met energiecoaches. Er is er bij haar een coach langs geweest die echt naar haar heeft geluisterd en alle gebreken aan haar woning heeft bevestigd en ook een aantal nieuwe gebreken aan heeft getoond. Zo bleek de woonkamer een thermostaatkraan te hebben die botste met haar digitale meter en waren de zonnepanelen op haar dak niet aangesloten.

Anieke heeft goed contact met iemand van het wijkteam die haar helpt met het contact met de corporatie en het verbeteren van haar woning. In totaal heeft het Anieke echter zeven jaar gekost voordat een deel van haar problemen is opgelost. Ze voelde zich al die jaren niet gehoord. Ze is er ook nog steeds niet achter gekomen waarom haar huis zo koud is en waar de warmte precies ontsnapt. De corporatie zegt nu dat ze alles aan de woning hebben gedaan wat ze kunnen doen en Anieke weet niet wat ze verder nog kan proberen.

“Zij zijn een grote organisatie. Zij hebben alle juridische *know-how* zeg ik dan. Met hun advocaten noem maar op. Zij kunnen dit gewoon wegpoetsen en klaar. En ik blijf met dit achter.”

Een paar jaar geleden zijn de zorgen over haar woning Anieke teveel geworden. Ze kreeg constant te horen dat de fout bij haar lag en dat ze meer moest besparen op de energierekening, waardoor zij dat uiteindelijk ook ging geloven. Uiteindelijk resulteerde dit voor haar in hevige angsten waarvoor ze nu nog steeds in behandeling is. Sinds het begin van dit jaar heeft ze zich ziekgemeld op haar werk vanwege burn-out klachten. Ook al zijn een deel van de problemen nu opgelost, de angst blijft. Ze probeert er nu langzaam aan te wennen dat ze een beetje energie mag gebruiken zodat ze niet in de kou hoeft te zitten, maar dat vindt ze erg moeilijk.

“De zonnepanelen zijn nu aangesloten en de thermostaatkranen zijn weg, maar het is niet...zit in mijn systeem, snap je. Dat ik dan...de angst blijft erin zitten.”

3.3.2 Behoeften wat betreft hulp en steun

Veel bewoners zien graag blijvende financiële hulp en verbeteringen aan de woning

Bewoners zijn heel blij met de financiële hulp, maar voorzien ook moeilijkheden als deze wegvalt. Het liefst zien ze daarom blijvende financiële ondersteuning, maar sommige bewoners geven ook aan dat ze begrijpen dat structurele financiële hulp niet mogelijk is. Een andere behoefte die veel bewoners daarom uiten, zijn grondige verbeteringen aan de woning.

“Maar ik wist al van tevoren dat er een einde zou komen, maar ik ben...Niet dat ik daar kritiek heb of zo. Twee jaar was het prima. Het was ook goed te begrijpen, met, hoe zeg je dat... Met de gevolgen, met de financiële gevolgen van de pandemie. Dus dat het gestopt is, snap ik ook, alleen het heeft wel enorm geholpen.”

“Bijvoorbeeld met die energietoeslag die gestopt is, dat energieplafond, dat prijsplafond dat per één januari ook gestopt is. Dan denk ik: maar kun je dan niet iets doen in de vorm van kinderopvangtoeslag? Dan kijk je naar het jaarinkomen. Dat doen ze nu met de huur ook. Als jij minder hebt verdiend, dan gaat jouw huur omlaag. Heb je meer verdiend, dan gaat je huur weer omhoog. Zoiets, dat zouden ze met de energietoeslag ook moeten doen.”

“Isolatie is dat nummer één en dan twee, zonnepanelen. Dan zullen zij denk ik toch of, ik weet niet of zij dat zelf kunnen of dat ze een externe partij moeten inhuren om dat te doen, maar die kelderisolatie dat zou, en die spouwmuur, dat zou echt geweldig zijn.”

Sommige bewoners vinden het lastig om hun behoeften voor steun aan te geven

Bij verschillende bewoners horen we ook terug dat je “blij moet zijn met wat je hebt”. Bewoners lijken het lastig te vinden om te zeggen waar ze mee geholpen zouden zijn. Hierbij trekken bewoners bijvoorbeeld een vergelijking met landen waar ze in het verleden hebben gewoond en dat zij vinden dat ze tevreden moeten zijn met het leven dat ze nu hebben. In sommige gevallen speelt het mee dat bewoners niet goed lijken te weten wat er technisch gezien mogelijk is aan verbeteringen. Zij vragen zich af of bepaalde verbeteringen wel uitgevoerd kunnen worden.

“En ik heb een speciale band met Nederland. Ik vind het niet leuk, natuurlijk, dat ik bijna negen jaar geen verblijfsvergunning heb gekregen, maar aan de andere kant, Nederland heeft mij en mijn familie uit de oorlog gehaald en hier gebracht en we zijn nu veilig. Dus alleen dat element, dat feit dat ze ons uit de oorlog hebben gehaald en gered, dan zal ik altijd van Nederland blijven houden.”

“Ik ben voor een jaar of tien à twaalf jaar geleden naar [land] geweest en als je daar bent geweest dan moet je als Nederlander gauw je mond dichthouden. Daar heb ik toch wel wat van geleerd.”

“En de vloer, de vloer vooral. Maar ik weet niet of dat wel kan, omdat er sowieso te veel vocht is. Ik heb ook geen kruipruimte.”

Bewoners missen lange termijn oplossingen om minder afhankelijk te zijn van hulp voor de korte termijn

Bewoners geven aan dat de huidige kleine verbeteringen lapmiddelen zijn. Er is een grote behoefte om niet afhankelijk te blijven van tijdelijke steunmaatregelen, maar zo geholpen te worden dat men zichzelf kan redden. Voor een aantal bewoners houdt dit concreet in dat ze willen werken, zodat ze geen hulp van anderen meer nodig hebben. Dit laat zien hoe belangrijk het voor bewoners is om hun eigen boontjes te kunnen doppen en zelfstandig te zijn.

“Uiteindelijk zul je weer naar de situatie moeten dat mensen zonder zorgen gewoon stroom en gas - wat maar van toepassing is - in de toekomst kunnen gaan afnemen, zonder dat ze daar hulp bij nodig hebben. Ja, het is leuk dat je hulp krijgt, het is veel leuker dat je geen nodig hebt.”

“Zoals ik al eerder zei: ik ben graag en het liefst zelfstandig, dus ik hoop dat ik zo snel mogelijk uit deze WIA-situatie weg kan, en dat ik gewoon weer eens wat aan het werk kan. Dan ga ik alweer 30 procent in inkomen omhoog structureel.”

“Mijn lichaam moet natuurlijk meewerken. Ik zou willen werken om onafhankelijk te zijn. Ik wil niet afhankelijk zijn van de Sociale Dienst en de voedselbank of van vrienden. Ik ben altijd heel onafhankelijk geweest. Een gaatje boorde ik zelf. Als er iets met de wasmachine was, haalde ik hem zelf uit elkaar. Daar draaide ik mijn hand niet voor om. Nu moet ik overal hulp bij gaan vragen.”

Bewoners kunnen vaak geen gebruik maken van het Noodfonds Energie of het energieplafond, omdat zij te weinig energie verbruiken

Niet alle bewoners waren op de hoogte van het Noodfonds Energie. Bewoners die er wel bekend mee waren hebben er geen recht op of wachten nog op de uitslag van hun aanvraag. Verder hebben veel bewoners geen specifieke mening over de afschaffing van het energieplafond, omdat zij toch al een laag energieverbruik hebben. Wel leverde het plafond voor sommige bewoners extra stress op, omdat zij eerst bang waren dat zij wellicht boven de grens uit zouden komen met hun verbruik. Maar in de praktijk was dit nooit het geval. Een enkeling is tegen de afschaffing van het energieplafond, bijvoorbeeld omdat hogere energiekosten van bedrijven ook worden doorberekend in hun producten of omdat lokale bedrijven moesten sluiten.

“Maar hoe werkt dat Noodfonds dan? Want ik zet mijn verwarming sowieso niet aan. Juist omdat ik dat niet kan betalen. Dus kunnen zij mij dan helpen?”

“Ja, en sommige bakkers die staan te huilen op televisie dat ze dicht moesten, en dat was de enigste bakker in het dorp of zo, die het gewoon niet betalen kon. Nou, ik vind dat wel triest dat het zo ver gaat in onze maatschappij, dat mensen hun winkels moeten sluiten, alle... Het is alles.”

3.3.3 Vertrouwen

Bewoners hebben weinig vertrouwen in de landelijke overheid, maar zijn iets vaker tevreden over hun eigen gemeente

Weinig bewoners hebben echt vertrouwen in de landelijke overheid. De prijsstijgingen van de afgelopen jaren spelen daar een grote rol in. Hoewel veel bewoners aangeven dat essentiële voorzieningen in Nederland goed geregeld zijn, vinden ze dat er te weinig rekening wordt gehouden met mensen die moeilijker meekomen. Dit heeft er vooral mee te maken dat bewoners er de afgelopen jaren flink op achteruit zijn gegaan, dat er weinig structurele

hulpmaatregelen zijn of dat er steunmaatregelen worden afgeschaft. Hierdoor ervaren bewoners een gevoel van ongelijkheid.

“Nee, het wordt allemaal moeilijker. En wat ik dan ook op het journaal zie: de rijken redden het, de middenklasse die krijgt en die gaat erop vooruit. Maar degenen met een uitkering die gaan erop achteruit. Dan denk ik ook: maar wij dan? Gaan we terug naar 1800, dat wij in de mest, in de stront, wonen en de rest in kastelen? Ik zit 's avonds weleens te huilen, gewoon echt van: hoe moet ik dat doen?”

“De structuur moet anders. Mensen met goeie inkomsten en zakendingen. Die hebben allemaal extra subsidies die ze kunnen aanvragen om het goed te hebben, bij wijze spreken. Ik heb... Die kans is nul bij mij.”

En zeker nou met de voeding, die zo duur is. En daar zou de overheid wel iets aan moeten doen. Hè, want ze willen allemaal dat we gezonder leven, maar ondertussen, de prijzen van groente, fruit zijn hoog.”

Verder zijn veel bewoners ontevreden over het huidige politieke klimaat en hebben zij niet het idee dat politici hun belangen behartigen of hun beloften nakomen.

“Ja, met de politiek tegenwoordig, vind ik het helemaal... Je weet niet meer wat je moet geloven. Ik vind het echt een zootje op dit moment. Maar ik neem aan dat ze toch heus wel voor de mensen zullen zorgen.”

“Niet alleen maar: “Ik ga iets voor jou doen.” Mondeling is het heel makkelijk. De praktijk is heel moeilijk, in de praktijk gebeurt het nooit.”

“Door het geharrewar en dat ze elkaar zo zaten af te kraken, in plaats van over feiten te praten. Dat is weer een discussie over wat ze fout hebben gedaan, als dat het... Wat er moet gebeuren. En dat gaat vreselijk tegenstaan.”

Over het algemeen blijkt uit de interviews dat bewoner positiever zijn over de lokale overheid dan de landelijke overheid. Verschillende bewoners geven aan dat ze bij de gemeente terecht kunnen voor vragen of hulp, en dat fijn vinden. Eén bewoner vertelt dat hij beter wordt geholpen door de gemeente sinds hij gebruik maakt van een e-mailadres. De bewoner heeft destijds ook digitaal een bezoek van een energicoach aangevraagd. Bewoners die digitaal vaardig zijn, komen volgens deze bewoner sneller aan de juiste informatie en hulp.

“Het hoeft niet misschien van Den Haag te komen. Maar misschien kan dat lokaal van de gemeente geregeld worden, gewoon langs te gaan en mensen vragen wat de problemen zijn. Vooral in dit geval gewoon financiële problemen, wat voor soort hulp zij kunnen gebruiken.”

“Maar sinds ik mail, heb ik gemerkt dat alles veel vlotter gaat. Ik krijg ook veel vlotter antwoord en ik kom ook sneller op de juiste afdeling terecht...en dat vind ik toch wel een voordeel. Dat is met name voor oudere mensen heel moeilijk.”

Gelijkheid in de steunmaatregelen, toegankelijkheid voor armere mensen en betrouwbaarheid zijn belangrijk voor het herstellen van vertrouwen

Op de vraag wat het vertrouwen van de bewoner kan herstellen, komen een aantal terugkerende thema's naar boven. De overheid en overheidsinstanties kunnen het vertrouwen onder andere herstellen door de toegankelijkheid van maatregelen voor de armere mensen in de samenleving te verbeteren. Nu ervaren verschillende bewoners dat zij als mensen met minder financiële middelen te veel benadeeld worden. Van deze bewoners mag de overheid in steunmaatregelen meer rekening houden met verschillen in draagkracht tussen huishoudens. Daarnaast vinden meerdere bewoners het belangrijk dat verschillen in financiële steunmaatregelen tussen gemeenten gelijk worden getrokken. Ook geven een aantal bewoners aan hoe belangrijk het is dat personen of overheid(instanties) afspraken nakomen.

"Ik weet niet hoe ik moet uitleggen...het moet anders. Het moet socialer de samenleving. Iedereen moet bijdragen naar de...wat ze kunnen missen, zeg ik dan. Beroof niet, geen roofbouw plegen op de minderbedeelden in alle lagen."

"Ik vind die regelingen sowieso heel raar, dat de ene gemeente 800 geeft en de andere 1500. Het is niet dat ik het zelf nodig heb, maar het klopt gewoon niet. Het zijn meer principes die mij dan dwars zitten (...) Dan hebben we het over gemeente (...) maar toch wordt ieder dorp apart behandeld. Waarom heet het dan een gemeente?"

"Hij [de energiecoach] ging door in het onderzoek van: 'Waarom is dit niet...dat dit niet klopt? Dat niet klopt?' We gingen samen bellen naar instanties. Hij bleef zoeken naar de oorzaak van: dit klopt ook weer niet en hij zei...hij was ook van: 'Ik ga... Ik ben hier om jou...' Hij bevestigt dat en hij deed het ook. Dus door het te bewijzen van: ik ben hier voor jou en ik wil dit ook voor jou doen. Dan wordt het lastig hier en daar. Hij is niet weggegaan. En heeft het niet afgeschoven."

"Maar aan de andere kant, weet je, de belasting en de regering hebben wel gezegd dat mijn huur naar beneden moest en dat is wel gebeurd. Dat hebben ze wel gedaan."

Voor bewoners die zich keer op keer niet gehoord voelden en geholpen zijn, is het lastig om het vertrouwen te herstellen.

"Het wordt er echt niet beter op. En nu met deze regering wat er is, wordt...we hebben nog trouwens geen regering. En als we een regering krijgen, dan worden we er ook niet beter op. Want er wordt nog meer bezuinigd en alles wordt duurder."

Door herhaaldelijk gebrekkig handelen hebben bewoners weinig vertrouwen in hun woningcorporatie

Een zeer groot deel van de bewoners die huren bij een woningbouwcorporatie zijn zeer ontevreden over hoe de woningbouwcorporatie omgaat met klachten over de woning. Veel bewoners moeten bijvoorbeeld meerdere keren bellen voordat de woningbouwcorporatie iets komt repareren in de woning.

"...toen ben ik gaan bellen, bellen, bellen met de woningbouw. Van: hoe gaan we dit oplossen...misschien heb ik 20 afspraken moeten maken, om een oplossing te kunnen vinden."

"Of de cv-ketel [...] daar is al van alles aan gerepareerd en weet ik veel wat. De monteurs die dan komen, die zeggen van; 'ja, die cv-ketel, die moet gewoon vervangen worden, al 10 jaar lang. En de [corporatiennaam] die zegt: 'nee, want het is nog niet zo oud'. Een cv-ketel hoort eigenlijk zo lang mee te kunnen gaan en die tijd is nog niet verstreken. Maar als de monteurs ook wel zeggen van: 'hij is gewoon defect en je bent meer kosten kwijt aan iedere keer laten repareren, in plaats van gewoon in één keer vervangen.' Alle reparaties die in de afgelopen tien, elf jaar zijn gedaan aan mijn cv-ketel, daar had ik al vijf nieuwe Cv-ketels voor kunnen hebben. Er is zelfs al een keer brand in mijn kast geweest. Dat was in die februari dat het zo ontzettend sneeuwde hier en toen heb ik ook een week in de kou moeten zitten. Maar het was wel zeven graden onder nul. Nu weet ik wel hoe ze zich in Rusland voelen. "

In meerdere gevallen geven de woningbouwcorporaties volgens bewoners aan dat zij op dit moment niks kunnen doen aan de klachten. Meerdere bewoners vertellen bijvoorbeeld dat de woningbouwcorporatie daar geen reden voor geeft, maar aangeeft dat de maatregel op de lange termijn in geplande renovatie zal worden meegenomen, of dat de bewoner door zijn gedrag zelf de klachten veroorzaakt.

"De corporatie heeft die brieven naar ons gestuurd [over de schimmel in de woning]: 'aanleiding blablabla, dat weten wij wel, maar daar kunnen wij momenteel niks aan doen'."

"Maar bijvoorbeeld de dakgoot lekt. Daar doen ze nu niks aan. Want ze gaan renoveren. Dan krijg je dat weer [alles op de lange termijn]."

"Wij hebben maar één raam wat open kan. Nee, er valt niet te ventileren. Op dit ogenblik heeft de woningbouwvereniging nota bene voor mij al mijn ventilatieroosters dichtgeplakt met duct tape, wat natuurlijk helemaal niet mag. Dat is echt bizar, want ze zijn komen kijken, eindelijk na twee jaar gezeur. Omdat het zo waaide hier, hebben ze dat dichtgeplakt met duct tape. Dus ik zei: dat had ik zelf ook gekund, maar dat mag natuurlijk niet. "

De klachten lopen uiteen van verwarmingselementen van radiatoren die het niet meer doen, tot tocht, beslagen ramen en schimmelvorming in de woning. Bewoners vinden het kwalijk dat woningbouwcorporaties geen verantwoordelijkheid nemen voor de slechte kwaliteit van hun woning en het achterstallige onderhoud. Dit zorgt voor frustratie en een gevoel van onbegrip.

"Ik denk dat er meer moet gebeuren. Alleen, de woningbouwvereniging wil daar niets meer aan doen. Dat kost natuurlijk heel veel geld, om al die ramen te laten verplaatsen in kunststof kozijnen, waar je dat echt goed kan afsluiten. Dat is wel een puntje. "

"Het is voor hen een dubbeltje op de eerste rij met alles wat ze willen doen en gaan doen...ze gaan er wel bij zitten, maar echt luisteren doen ze niet. Altijd: het is te duur, het kan niet en foutieve informatie."

"Ze zeggen eerst: het is jouw schuld. Jij moet maar kijken wat je allemaal fout aan het doen bent...het ligt bij de huurders en zij nemen niet verantwoordelijkheid om echt te komen kijken. Elke keer weer."

3.4 Kijk op de energietransitie

Het begrip ‘energietransitie’ is niet bekend bij alle bewoners, maar voorbeelden zijn wel direct herkenbaar

Niet alle bewoners wisten direct wat de term ‘energietransitie’ inhoudt. Wanneer er voorbeelden worden gegeven van verduurzamingsmaatregelen, woningen die niet meer op het gas aangesloten zijn, en elektrisch koken, kunnen bewoners de term wel plaatsen. Soms komen bewoners zelf met de voorbeelden, maar weten zij niet dat de term ‘energietransitie’ gebruikt wordt om deze voorbeelden te duiden.

"Nee, dan moet je me even vertellen wat dat is."

"Want dat zijn ze ook van plan, ik weet niet hoe op die naam te komen, om het gas weg te..."

Energiearme huishoudens zien het belang van de energietransitie in

Bewoners vinden het belangrijk dat de energietransitie plaatsvindt voor het klimaat. Meerdere bewoners noemen ook de toekomstige generaties, waarvoor de maatschappij volgens hen verantwoordelijkheid draagt. Ze benoemen dat de huidige manier van consumeren in de maatschappij niet goed is voor het klimaat, en dat er een omslag in het denken van mensen moet plaatsvinden: mensen moeten bewust zijn van de negatieve gevolgen van hun gedrag op het klimaat.

"We moeten van ook van het gas af, denk ik. Dat is hartstikke belangrijk, maar er moet wel iets voor in de plaats komen."

"Ja ik vind het leuk. Het is ook voor de toekomst van onze kinderen en onze kleinkinderen. Dat zeker, en dat is heel erg belangrijk."

"Nou, ik vind het ontzettend goed dat er überhaupt wat gebeurt, dat er actie wordt ondernomen."

"Waarom al die dikke SUV's en...het begint denk ik bij het bewust worden: wat zijn we eigenlijk aan het doen? We zijn toch best een consumptiemaatschappij, denk ik. Ik zou bijna zeggen: een soort leeghoofdenmaatschappij."

De bewoners staan positief tegenover partijen die bewoners hierin kunnen ondersteunen, maar benoemen ook dat er bijvoorbeeld bedrijven zijn die niet snel willen veranderen. Door deze observaties weten mensen niet goed wat zij als individu nog bij kunnen dragen. Dit komt ook doordat de meeste deelnemers aan dit onderzoek al uit noodzaak zuiniger zijn met hun energieverbruik en consumptiepatronen. Deelnemers die in Groningen wonen vinden de energietransitie ten slotte van grote meerwaarde vanwege de aardbevingen als gevolg van de gaswinning die hun woonplaats hebben getroffen.

"Ik bedoel: ik rij geen auto meer. Ik leef hartstikke zuinig. Ik zou niet weten wat ik nog meer zou kunnen doen om bij te dragen."

"Volgens mij heb ik nooit gekke dingen gedaan, dus in die zin denk ik: hoeveel minder moet het nog? Moet ik nog...ik weet het niet."

"Ja goed, [om van het gas af te gaan] ik woon in Groningen en ik heb hier ook

wat aardbevingsschade en...dus zeker: we kunnen het niet meer uit Groningen halen, dat gas."

Bewoners vinden de energietransitie ontoegankelijk, en zijn bang voor wat het voor hun eigen leven kan betekenen

Hoewel bewoners het belang inzien van de energietransitie, vinden ze de energietransitie erg ontoegankelijk. De meeste bewoners wijzen vooral op de *financiële ontoegankelijkheid van de energietransitie*, en dat de overheid in haar beleid onvoldoende maatregelen neemt om de groepen die het financieel niet kunnen veroorloven te beschermen en te stimuleren. Zo benoemt een bewoner dat de gasprijzen vast hoog blijven, omdat de landelijke overheid de gasconsumptie wilt ontmoedigen. De bewoner heeft hier begrip voor, maar komt onder druk te staan in het betalen van de energierekening.

"Het enige wat me dwars zit is gas. (...) elektrisch gaat [het] worden straks...ja ik zie het zelf nog niet echt, dat vind ik altijd moeilijk om te beoordelen, wat daar nou de wijsheid in is en wat nou het beste is...want als er geen leveranciersproblemen zijn door oorlogen in de buurt, dan zijn het wel overijverige ambtenaren die vanuit goede wil de gasconsumptie willen verminderen. Allemaal begrijpelijk natuurlijk, alleen als je ervan afhankelijk bent, dan voel je dat."

"...als ik dat allemaal beluister en bekijk, dan denk ik: is dat allemaal wel zo, hoe mooi dat allemaal voorgespiegeld wordt?"

In de ogen van de bewoners neemt de financiële ontoegankelijkheid niet af door de subsidieregelingen die er zijn. Om in aanmerking te komen voor subsidie, moeten huiseigenaren eerst hun woning verduurzamen voordat ze geld terug kunnen vragen voor duurzame installaties of het isoleren van de woning. Huiseigenaren die het geld niet hebben voor deze initiële investering kunnen geen gebruik maken van deze subsidies. Bewoners vinden het onverstandig dat de stimuleringsmaatregelen te snel of in één keer worden afgebouwd, maar zien deze als hulpmiddelen die vooral bedoeld zijn voor mensen met hogere inkomens, en niet de mensen met een smalle beurs of een huurwoning.

"[Subsidies om een huis te verduurzamen] gaan eerst naar de mensen die een koopwoning hebben. Die kunnen het veroorloven. Die kunnen het veroorloven wat dan ook te doen. Wij krijgen dat niet."

"Een elektrische auto...dat kan ik niet betalen. Een gebruikte elektrische auto kopen, ik kijk wel uit. Want stel je voor dat er een nieuw batterijpakket in moet. Dan kan je net zo goed een nieuwe auto kopen."

"Ik zou hopen dat we niet de onder modaal gezinnen, dat we die niet vergeten mee te nemen. Een beetje in het verlengde van wat ik net ook zei, dat subsidies toch vooral een teruggave zijn van grote investeringen, soms 10.000, 15.000 euro voor zonnepanelen en een warmteterugwinning. Dat zijn investeringen die kunnen, dit is een absolute illusie voor mensen onder modaal om die te plegen. Dus ik vind het goed dat er wat aan gedaan wordt. Ik hoop alleen dat we het niet alleen maar voor boven modaal beschikbaar kunnen stellen, maar dat we ook, dat we iedereen meenemen. "

"De overheid wil ook dat Amsterdam op elektra gaat. Wie gaat mij een nieuwe koelkast en gasfornuis geven? Wie gaat mij de pannen geven om te kunnen

koken op elektra? Wie gaat dat betalen? Ik kan het niet betalen, maar ik moet wel over op elektra."

Meerdere bewoners verwachten met name een *concreet vooruitzicht* van de overheid. Ze willen duidelijkheid in de effecten van hernieuwbare technologieën op het wooncomfort en hun energiekosten op de *korte termijn*, en dat mensen in een kortere tijd profijt moeten hebben van de overstap naar gebruik van hernieuwbare energiebronnen. Bewoners zien kosten als één van de belangrijkste elementen waarom mensen wel of niet meegaan in de energietransitie. Als het te duur is, blijven mensen liever gebruik maken van fossiele brandstoffen.

"Iedereen wil wel zijn huis isoleren en nieuwe ramen en noem maar op, maar dat kost gewoon heel veel geld. Ik vergelijk het altijd met: als je in de supermarkt een zak chips koopt, koop je die voor 30 cent, maar een goede gezonde maaltijd, daar moet je vijf euro voor betalen."

"Mensen denken: over 10 jaar, 15 jaar heb ik het pas terugverdiend. Misschien woon je er dan al niet meer. De kosten in 10, 15 jaar gaan ook omhoog, dus hoeveel ga je terugverdienen? Als die periode korter wordt voor mensen gaan ze er sneller in mee...Natuurlijk moeten er langetermijninvesteringen zijn, maar de periode om het terug te verdienen of terug te krijgen, dat ze er profijt van hebben, moet korter."

"Jullie mogen allemaal stroom gebruiken voor 30 cent, maar als je het groen en duurzaam wil doen, dan moet je eerst goed investeren en dan pas ga je het over 10 of 20, 30 jaar terugverdienen. Dat werkt niet. Dan krijg je mensen niet om."

Bewoners zijn bang om uiteindelijk duurder uit te zijn wanneer iedereen van het gas afgaat. Meerdere respondenten noemen hierbij het voorbeeld van warmtenetten, waar ze verhalen over hebben gehoord in het nieuws. Een bewoner noemt als voorbeeld de flats in IJsselmonde in Rotterdam-Zuid⁴, waar bewoners aangeven dat zij meer betalen nu ze op het warmtenet zijn aangesloten. *"Als ik de keuze heb om nee te stemmen, dan ga ik dat wel doen"*, aldus de bewoner.

"Als er niks voor in de plaats is in dezelfde prijsklasse...dan heb je een hele hoop mensen die heel veel moeite gaan krijgen om warm te blijven."

Een aantal bewoners betwijfelt ook hoe goed de alternatieven voor fossiele brandstoffen werken, en hoe doordacht het voorgenomen beleid van de landelijke overheid is. Een voorbeeld wat een aantal keer wordt genoemd is het volle elektriciteitsnetwerk.

"Ik sta niet achter [de] elektrische auto. Er zijn zo veel elektrische auto's bij gekomen. Een school die ze aan het bouwen zijn...kan geen stroom krijgen, omdat er te veel op het netwerk slaat. Geef de school energie. Snap je wat ik bedoel? Het gaat verkeerd...het is oneerlijk verdeeld en niet waar de basisbehoeften zijn."

⁴ NOS (2024). *Waarom is stadsverwarming ineens duurder dan gas?* Geraadpleegd van: <https://nos.nl/regio/zh-rijnmond/artikel/505534-waarom-is-stadsverwarming-ineens-duurder-dan-gas>

"Maar ja, het schijnt dat het elektriciteitsnet ook overbelast is, dus ik weet het allemaal nog...ze moeten wel veel gaan oplossen dan nog."

Een enkele bewoner stelt ook dat een kritische reflectie op de energielabels voor woningen noodzakelijk is. De Inspectie Leefomgeving en Transport controleert momenteel de energielabels van woningen in Nederland. Een bewoner geeft echter aan dat er vier labelsprongen hebben plaatsgevonden, maar dat het voor het wooncomfort geen verschil heeft opgeleverd. Het is volgens de bewoner niet duidelijk volgens welk mechanisme de labels worden berekend, en wat een label betekent voor het wooncomfort.

"Ik zou zo graag willen dat die energielabels, hoe dat is geregeld, dat daar ook, dat daar gewoon eens kritisch naar gekeken wordt van: hoe komt dat tot stand...die corporaties en ook woningeigenaren hebben daar alle belang bij dat zo'n label zo hoog mogelijk wordt ingezet. Maar ik denk: tegen welke prijs? Ik bedoel, is dat dan ook gewoon een stukje vriendjespolitiek of...ik bedoel, is dat altijd zuiver hoe dat wordt gelabeld? Mijn woning stond op label F in 2018 en nu in 2023 dan, 2024, is het label C, en er is niets veranderd."

Bewoners met een migratieachtergrond voelen zich achtergesteld en gediscrimineerd

Meerdere bewoners met een migratieachtergrond uit dit onderzoek geven voorbeelden van impliciete discriminatie en discriminatie op de arbeidsmarkt. Dit heeft invloed op hun werkgelegenheid en inkomen, en de mate waarin zij mee kunnen komen in maatschappelijke processen zoals de energietransitie. Een bewoner vertelt over stereotypes die zij te horen kreeg over het energieverbruik van mensen met een migratieachtergrond, en hoe zij met haar gedrag zelf verantwoordelijk was voor de 'hoge stookkosten'.

"Jij doet iets fout. Jij bent niet goed bezig, jij'. Die boodschap krijg ik steeds weer...en ook een stukje racisme zeg ik dan. 'Jij bent buitenlander weet je nog, alle buitenlanders betalen een hoge rekening'. En dat raakt wel."

Er worden ook voorbeelden van discriminatie op de arbeidsmarkt benoemd. Meerdere bewoners geven daarbij aan hun best te doen om werk te vinden of hard te werken, maar dat zij niet het gevoel hebben dat zij een betere sociaaleconomische status kunnen krijgen. Een bewoner verbindt deze achtergestelde positie aan de energietransitie: hij zou graag een baan willen vinden om verduurzamingsmaatregelen te kunnen veroorloven, maar dat lukt niet.

"Ik ben hoogopgeleid, spreekt vijf talen...vroeger, ik had een beetje vooroordelen van: als je je hier aan de regels houdt, weet je, datzelfde verhaal, en je best doet, dan kom je heel ver in het leven. Ik ben gewoon het voorbeeld dat het echt niet zo is...als ik binnenkom, er is geen intentie om [mij] in dienst te nemen, maar het moet, want als ze alleen maar, hoe zeg je dat, Henk en Ingrid uitnodigen, dan ziet het er op papier niet goed uit. Dus ze moeten ook een keertje een Tahir of Aisha of zo uitnodigen. Maar je merkt het aan de lichaamstaal. Je merkt het aan de taal die ze kiezen. Dat er nooit een intentie was geweest om jou in dienst te nemen."

"Ik ga niet meer stemmen, niet meer. Ik geloof het niet meer. Klaar. Ik ben niet puur Nederlands. Ik ben Iraquees, ik ben Koerd. Ik ben achtentwintig en een half jaar in dit land. Ik heb veel verdiend, maar aan de andere kant, heel weinig."

4 Conclusie

In dit hoofdstuk beschrijven we de conclusies van de kwalitatieve monitor 2024. Deze conclusies trekken we na een reflectie op de resultaten zoals beschreven in het vorige hoofdstuk en een vergelijking met de resultaten van vorig jaar. Daarmee beantwoorden we zowel de eerste onderzoeksvraag (*Hoe zien de levens van energiearme huishoudens in Nederland eruit?*) als de tweede onderzoeksvraag (*In hoeverre is de situatie van energiearme huishoudens in Nederland veranderd ten opzichte van 2023?*).

4.1 Belangrijkste conclusies

4.1.1 De energiecrisis heeft diepe sporen nagelaten bij bewoners

De crisis lijkt een financieel trauma achter te hebben gelaten bij bewoners, waardoor ze bang blijven om energie te gebruiken

Hoewel het hoogtepunt van de energiecrisis voorbij is, lijkt het erop dat huishoudens nog steeds (te) weinig energie gebruiken. Vorig jaar vertelden bewoners vaker over hun gestegen energierekening, maar dit jaar vertellen bewoners vaker dat ze weinig energie verbruiken en dat de kosten daarom ook laag zijn. In tegenstelling tot vorig jaar beschrijven niet alleen meerdere bewoners mentale problemen en financiële zorgen, de mentale problemen lijken ook ernstiger. Het lijkt alsof de bewoners last hebben van een "financieel trauma". De hoge energieprijzen en inflatie hebben tot dusdanige (financiële) stress geleid dat bewoners nog steeds bang zijn om (meer) energie te gebruiken uit angst voor hoge kosten. Hierbij speelt mogelijk ook mee dat de energieprijzen nog steeds hoger zijn dan voor de crisis (CBS, 2024). In een aantal gevallen liep de stress bij bewoners tijdens de crisis zo hoog op, dat ze zijn uitgevallen op hun werk en daar momenteel thuis van herstellen.

Daarnaast maken bewoners zich zorgen over de onzekere toekomst die de maatschappij volgens hen te wachten staat, als gevolg van nieuwsberichten over de oorlog in Oekraïne en Gaza. Maar ook de nieuwsberichten dichterbij huis over hoge energiekosten bij woningen aangesloten op een warmtenet maken bewoners onzeker. De toegenomen (financiële) zorgen passen in een tendens die in 2023 werd geobserveerd door het CBS. Hun Sociale Samenhang en Welzijn onderzoek liet zien dat financiële zorgen onder volwassenen voor het eerst sinds 2013 zijn toegenomen. Met name huurders die een huurtoeslag ontvangen maken zich zorgen over hun financiële toekomst: van deze groep maakt 41% zich zorgen, tegenover 36% van de huurders zonder huurtoeslag en 24% van de woningeigenaren.

Het CBS (2024) liet recent zien dat het gasverbruik in Nederland gedaald is (CBS, 2024). Of het inderdaad zo is dat huishoudens minder energie blijven verbruiken, zal blijken wanneer de nieuwe CBS-data over 2023 en 2024 beschikbaar zijn. Aankomende zomer (2024) verschijnt de nieuwe energiearmoede monitor van het CBS en TNO. Dit cijfermatig overzicht van het aantal energiearme huishoudens in Nederland geeft onder andere inzicht in het aantal huishoudens dat energie onderconsumeert.

4.1.2 Bewoners willen zelfredzaam zijn, maar voelen zich afhankelijk

Kleine verbeteringen van energiecoaches en fixers helpen, maar fundamentele woningproblemen worden niet verholpen

In tegenstelling tot vorig jaar heeft een groot deel van de bewoners hulp gehad van een energiecoach of fixer. Bewoners zijn erg blij met de hulp, omdat de adviezen en fysieke maatregelen voor een kleine toename van het wooncomfort zorgt. Wat bewoners het meest waarderen is de sociale steun die een coach geeft: de bewoner voelt zich gehoord en (soms voor het eerst) serieus genomen in zijn of haar problemen. Bewoners bij wie de coach heeft geholpen met het aankaarten van onderhoudsproblemen bij hun woningcorporatie zijn daar erg dankbaar voor. Onderzoek van TNO naar de effecten van energiecoaches en -fixers liet ook zien dat de hulp van coaches en -fixers verschillende positieve effecten heeft op de energierekening, de gezondheid van de bewoner en de woning zelf (Van Der Wal et al., 2023). Of de positieve ervaringen met de sociale ondersteuning van een coach of fixer ook doorwerken in vertrouwen van bewoners in (overheids)instanties, zal blijken uit de TNO-studie naar effecten van coaches en fixers die deze zomer (2024) wordt gepubliceerd.

De kern van veel problemen blijft echter bestaan; in veel gevallen noemen bewoners gebreken aan de woning die structureel opgelost moeten worden om de woning écht te verbeteren. Een woningrenovatie is dan ook een behoefte die leeft onder veel bewoners. Bewoners die hier ervaring mee hebben zijn blij, maar noemen in verschillende gevallen aspecten die niet goed zijn verlopen. Soms is de uitvoering van de renovatie niet correct gedaan, waardoor er bijvoorbeeld nog kieren tussen het kozijn en de muur zitten. Daarnaast vertelt een aantal bewoners dat ze de communicatie vanuit de woningbouwcorporatie gebrekkig vonden. Bewoners wisten bijvoorbeeld niet wanneer de renovatiewerkzaamheden precies plaats zouden vinden. Eerder onderzoek heeft laten zien dat renovaties als zeer stressvol kunnen worden ervaren door bewoners (Grey et al., 2017), soms zelfs in zulke mate dat de positieve effecten van een renovatie teniet worden gedaan. Daarom vragen de communicatie en het proces rondom een renovatie evengoed aandacht (Allen, 2010; Hickman et al., 2011; Middlemiss et al., 2023). Onderzoek van de Woonbond (2022) laat zien dat bewoners tevredener zijn over de renovatie wanneer de corporatie voorafgaand aan de renovatie met bewoners in gesprek zijn gegaan over hun wensen.

Er lijkt grotere afhankelijkheid van overheidssteun, terwijl de bewoners graag zelfredzaam zijn en hun eigen boontjes willen doppen

Het sociale netwerk is nog steeds belangrijk, maar de afhankelijkheid van overheidssteun, zoals financiële tegemoetkomingen, komt vaker naar voren in de gesprekken. Dit was vorig jaar anders. Toen was de rol van het eigen sociale netwerk erg groot. Het lijkt erop dat de afhankelijkheid van partijen zoals de overheid groter is geworden. Nu overheidssteun, zoals de energietoeslag, is weggevallen, voelen bewoners dit gemis. De grote afhankelijkheid van overheidssteun is in lijn met berekeningen van de Commissie Sociaal Minimum (2023). Hun berekeningen lieten zien dat voor huishoudens die leven op het sociaal minimum hun maandelijks budget voor minstens een kwart uit toeslagen bestaat. Voor alleenstaande ouders die werken loopt dit zelfs op tot 67%.

Deze afhankelijkheid staat haaks op het belang wat bewoners hechten aan hun zelfstandigheid. Uit de interviews komt naar voren dat verschillende bewoners afhankelijk zijn van de hulp of toeslagen die ze krijgen, bijvoorbeeld om hun energierekening te betalen, maar dat helemaal niet willen. De verschillende kortdurende maatregelen waren fijn, maar niet toereikend om nu zelfstandig de energierekening te betalen en voldoende energie te

gebruiken. Dit frustrleert bewoners omdat ze afhankelijk blijven van de hulp die de overheid biedt. Huishoudens willen gefaciliteerd worden zodat ze zelfredzaam worden. Een gevoel van controle en grip op de eigen situatie is heel belangrijk en heeft zelfs verschillende maatschappelijke gevolgen (WRR, 2023). Mensen zonder grip hebben te maken met meer fysieke en mentale gezondheidsklachten, hebben een sterker gevoel van maatschappelijk onbehagen (oftewel geloven dat het slecht gaat met de samenleving als geheel), en een groter geloof in vertekende beelden en overtuigingen zoals complottheorieën (WRR, 2023).

4.1.3 Bewoners vinden de energietransitie belangrijk, maar ervaren deze als ontoegankelijk

Energiearme huishoudens zien het belang van de energietransitie in, maar ervaren deze nog als ontoegankelijk en willen graag weten wat de transitie betekent voor hun persoonlijke situatie

Bewoners vinden de energietransitie van belang vanuit duurzaamheidsoverwegingen, maar ook vanwege de ontstane situatie in Groningen als gevolg van gaswinning, en de financiële effecten van de oorlog tussen Oekraïne en Rusland. Verschillende bewoners uitten echter hun zorgen over de toegankelijkheid van de transitie, met name wat betreft kosten en investeringen voor duurzame technologieën die zij zelf niet kunnen betalen. Ze hebben daarom behoefte aan duidelijkheid over de effecten van de transitie op hun leven op de korte termijn. De Nationale ombudsman geeft ook aan dat er nog te weinig mogelijkheden zijn voor energiearme huishoudens om mee te kunnen doen of investeren in de energietransitie (Nationale ombudsman, 2022). Ook gemeenten hebben behoefte aan hoe zij energiearme huishoudens op de korte en lange termijn kunnen helpen; het liefst zien zij een nationale langetermijnvisie voor de ondersteuning van deze huishoudens (Van Tilburg et al., 2023).

Hoewel bewoners bekend zijn met voorbeelden van verduurzamingsmaatregelen en "van het gas af" gaan, is de term "energietransitie" niet zo bekend. Dit laat zien dat communicatie op maat belangrijk is om mensen te informeren over de verbanden tussen diverse verduurzamingsmaatregelen en het doel dat deze dienen. Ook de Nationale Ombudsman (2022) constateert dat een deel van de informatie over woningverduurzaming erg technisch en ontoegankelijk is. Bovendien is de informatie vaak digitaal ontsloten, wat betekent dat deze niet toegankelijk is voor mensen met beperkte digitale vaardigheden. Volgens de Nationale ombudsman zijn zo'n 2,6 miljoen mensen in Nederland niet digitaal vaardig. Deze mensen zijn dus afhankelijk van hun netwerk voor het ontvangen van informatie en het aanvragen van steun voor (verduurzamings)maatregelen, zoals we ook zagen in deze studie. Ook de Europese Commissie geeft in haar aanbeveling over energiearmoede aan dat burgers informatie op maat moeten ontvangen, waarbij ook bewoners die minder digitaal vaardig zijn worden meegenomen (Europese Commissie, 2023).

Bewoners uitten hun zorgen over een aantal aspecten van het nationale energiebeleid en de transitie: gas dat volgens bewoners duur blijft om het gebruik te ontmoedigen, zorgen over dure warmtenetten, en de financiële toegankelijkheid van hernieuwbare energiebronnen. Hoewel het energiebeleid en de transitie dit jaar uitgebreider besproken zijn dan vorig jaar, kwamen deze onderwerpen in de monitor van 2023 in meerdere gesprekken ter sprake en werd hier toen niet wantrouwend over gesproken. Mogelijk heeft de energiecrisis voor meer bewustzijn over de transitie gezorgd, en daardoor bijgedragen aan deze zorgen. Daarnaast kan meespelen dat er vorig jaar meer regelingen van kracht waren (het prijsplafond, energietoelagen), die dit jaar juist zijn afgeschaft.

De ongelijkheid die huishoudens ervaren in de toegankelijkheid van hernieuwbare energiebronnen, voedt de door hen ervaren kloof tussen rijk en arm. Armere huishoudens ervaren dat zij achtergesteld worden ten opzichte van rijke(re) mensen die wel duurzame technologieën, zoals een elektrische auto en zonnepanelen, kunnen betalen. Bewoners hebben weinig vertrouwen in de overheid en de politiek om hier geschikte oplossingen voor te vinden. Ze vragen zich af wat er gaat gebeuren om hen ook toegang te geven tot duurzame technologieën, en als ze dat al krijgen, hoe het verder gaat met het volle elektriciteitsnet.

4.2 Aanbevelingen

Op basis van de resultaten van deze kwalitatieve monitor doen we de volgende aanbevelingen:

Pak energiearmoede integraal aan, zodat energiearmoede structureel verholpen kan worden

De resultaten van deze studie bevestigen dat energiearmoede een probleem is dat raakt aan meerdere thema's. Zowel de woning als de financiële situatie en de gezondheid van de bewoner spelen een rol. Dit wordt geïllustreerd door voorbeelden van bewoners met chronische gezondheidsklachten die te maken hebben met blijvend hoge kosten door hun hogere warmtebehoefte. Zelfs op groter maatschappelijk vlak is de complexiteit terug te zien. Er zijn bewoners die vanwege hun migratieachtergrond (impliciete) discriminatie ervaren op de arbeidsmarkt waardoor hun inkomen laag blijft en de energierekening moeilijk te betalen is. Een multidisciplinaire aanpak, die rekening houdt met de verschillende oorzaken en kwetsbaarheden, is nodig om energiearmoede te verhelpen. Deze aanpak kan volgen uit een samenwerking tussen verschillende afdelingen binnen een gemeente. Het is bijvoorbeeld van belang het sociaal domein binnen gemeenten te betrekken bij de energiearmoede-problematiek, zij hebben ervaring met werken met kwetsbare doelgroepen. Deze aanbeveling is in lijn met de Europese aanbeveling op energiearmoede (2023/2407) welke beschrijft dat verschillende sectoren samen dienen te werken om energiearmoede aan te pakken.

Benut samenwerkingen om achterstallig onderhoud bij woningcorporaties te verminderen

Een veel opgebracht onderwerp bij geïnterviewde huurders is het achterstallige onderhoud bij woningcorporaties, en het gevoel niet serieus genomen te worden in klachten hierover. Er zijn echter voorbeelden van energiecoach- en fixorganisaties die samenwerken met corporaties. Door dit standaard te doen tot een woningrenovatie gepland is, kunnen coaches en fixers bewoners in deze situatie ondersteunen. Indien nodig kunnen coaches en fixers ook de huurcommissie inschakelen. Dit kan tot juridische stappen leiden, maar zij kunnen ook gebreken aan de woning helpen identificeren en aankaarten bij de corporaties.

Zorg dat coaches en fixers op de hoogte zijn van (financiële) steunmaatregelen, en benut lokale samenwerkingen om bewoners hierop te wijzen

Veel bewoners lijken een financieel trauma te hebben opgelopen en voelen dat ze erg afhankelijkheid zijn van overheidssteun. De bestaande regelingen zijn daarmee nog belangrijker voor hen. Zorg daarom dat energiecoaches en fixers naast advies en kleine energiebesparende maatregelen kunnen adviseren over extra regelingen waar de bewoner aanspraak op kan maken. Ook andere hulpverleners die in contact staan met de doelgroep kunnen hier een rol in spelen. Natuurlijk kost dit tijd en is het daardoor wellicht lastiger hetzelfde aantal mensen op één dag te helpen. Bij de mensen die op deze manier geholpen werden, leidde dit in elk geval tot minder zorgen en meer rust; dergelijke ondersteuning

werd als prettig ervaren. Een koppeling met het sociaal domein of welzijnsorganisaties kan niet alleen helpen om een overzicht te krijgen van beschikbare steunmaatregelen, zij kunnen bewoners ook ondersteunen in het aanvragen van regelingen.

Laat zien wat de gevolgen van de energietransitie zijn voor energiearme huishoudens en hoe deze gevolgen worden ondervangen

De resultaten van deze monitor laten zien dat energiearme bewoners over het algemeen welwillend tegenover de energietransitie staan. Ze maken zich echter zorgen over de gevolgen van de transitie voor hun leefsituatie. Deze zorgen gaan met name over te hoge benodigde financiële investeringen, dure warmtenetten en volle elektriciteitsnetten. Deze zorgen maken dat bewoners niet het gevoel hebben dat zij mee kunnen komen, terwijl rijke(re) bewoners dat in hun ogen wel kunnen. Omdat maatschappelijk draagvlak cruciaal is om de transitie mogelijk te maken, moet voorkomen worden dat de zorgen afbreuk door aan welwillendheid. Voor het behoud van de welwillendheid en het wegnemen van de zorgen is het belangrijk dat overheden goed nadenken hoe deze huishoudens door de transitie te helpen én hoe te communiceren hierover. Dit sluit ook aan bij de Europese aanbeveling om een langetermijnstrategie te ontwikkelen voor de aanpak van energiearmoede (Europese Commissie, 2023). Het kan ook helpen de energiecoaches en fixers op de hoogte te brengen van de Transitie Visie Warmte en wijkuitvoeringsplannen van de gemeenten waar zij actief zijn. Op die manier kunnen bewoners via hen hier informatie over ontvangen.

4.3 Beperkingen en vervolgonderzoek

Hoewel dit onderzoek inzicht geeft in de ervaringen van energiearme huishoudens in Nederland en hoe deze zijn veranderd ten opzichte van 2023, kent dit onderzoek ook een aantal beperkingen. Oorspronkelijk was het plan om dezelfde bewoners als vorig jaar te spreken, maar het bleek lastig om dit te realiseren. Niet alle bewoners wilden opnieuw meedoen en met sommigen hebben we de afspraak moeten annuleren wegens ziekte. Daarom is de werving van dit onderzoek uitgevoerd via een vragenlijstenonderzoek dat ook onder het Landelijk Onderzoeksprogramma Energiearmoede valt. Deze manier van werving zorgt wellicht voor een (kleine) selectiebias. Bewoners met ernstige energiearmoede problemen en/of taalachterstanden doen waarschijnlijk minder snel mee met dergelijke vragenlijstenonderzoek. Het zou kunnen helpen om de volledige werving via sociale welzijnswerkers en/of opbouwwerkers te doen, die meestal nauw in contact staan met de gehele doelgroep.

Daarnaast bleek het opnieuw lastig te zijn om de steekproef representatief te maken voor de doelgroep energiearme bewoners in Nederland zoals geïdentificeerd door de CBS- en TNO-cijfers. Particuliere huurders zijn bijvoorbeeld ook een kwetsbare doelgroep, maar het is niet gelukt deze te spreken. Door van te voren streefwaarden te specificeren op demografische kenmerken en samen te werken met organisaties voor de werving kan mogelijk wel een representatieve afspiegeling van de doelgroep bereikt worden.

Volgend jaar (2025) gaan we opnieuw interviews houden met energiearme bewoners in Nederland. Met deze interviews zijn we voornemens minder aandacht te besteden aan de gebreken in de woning en het wooncomfort, maar meer ruimte te laten voor de gevolgen hiervan en behoeften wat betreft het mee worden genomen in de transitie, de communicatie daar over en eigen ideeën voor structurele oplossingen. Ook kunnen de CBS- en TNO-cijfers als vertrekpunt worden genomen. Op die manier kunnen we inzichten in de uitdagingen, behoeften en ideeën voor oplossingen per doelgroep in kaart brengen.

5 Referentielijst

- ABN Amro (2023). *SustainaWeekly - Meer opwekking van zonne-energie in meer welvarende gemeenten*. Geraadpleegd van: <https://www.abnamro.com/research/nl/onze-research/sustainaweekly-meer-opwekking-van-zonne-energie-in-meer-welvarende-gemeenten>
- Ambrosio-Albalá, P., Middlemiss, L., Owen, A., Hargreaves, T., Emmel, N., Gilbertson, J., ... Gillard, R. (2020). From rational to relational: How energy poor households engage with the British retail energy market. *Energy Research & Social Science*, 70, 101765.
- Allen, T. (2010). Housing renewal—Doesn't it make you sick? *Housing Studies*, 15, 443-461. <https://doi.org/10.1080/02673030050009276>
- Balfour, R., & Allen, J. (2014). Local action on health inequalities: Fuel poverty and cold home-related health problems. Public Health England, London.
- Bayulgen, O. (2020). Localizing the energy transition: Town-level political and socio-economic drivers of clean energy in the United States. *Energy Research & Sociale Science*, 62, 101376.
- Biresselioglu, M. E., Demir, M. H., & Demirbag Kaplan, M. &. (2020). Individuals, collectives, and energy transition: Analysing the motivators and barriers of European decarbonisation. *Energy Research & Social Science*, 66, 101493.
- Bokhorst, M., Ruckert, N., Klip, M., & Van Manen Kooij, T. (2022). Ongelijke toegang tot de energietransitie. Verkregen van <https://www.nationaleombudsman.nl/nieuws/nieuwsbericht/2022/geen-weg-uit-energiearmoede-door-drempels-tot-energietransitie>
- Carfora & Scandurra (2024). Boosting green energy transition to tackle energy poverty in Europe. *Energy Research & Social Science*, 110, 103451.
- CE Delft. (2017). Wie profiteert van het klimaatbeleid? Verkregen van https://ce.nl/wp-content/uploads/2021/03/CE_Delft_7L42_Wie_profiteert_van_het_klimaatbeleid_def.pdf
- CBS. (2023). Monitor Energiearmoede 2021. Verkregen van <https://www.cbs.nl/nl-nl/maatwerk/2023/47/monitor-energiearmoede-2021>
- CBS. (2024, Februari 13). Gasverbruik Nederland opnieuw lager. CBS. <https://www.cbs.nl/nl-nl/nieuws/2024/07/gasverbruik-nederland-opnieuw-lager>
- Commissie Sociaal Minimum. (2023). Een zeker bestaan - Naar een toekomstbestendig stelsel van het sociaal minimum. Verkregen van <https://www.rijksoverheid.nl/documenten/rapporten/2023/06/30/een-zeker-bestaan-rapport-i-commissie-sociaal-minimum>
- Dou, Y., Zhao, J., Dong, X., & Dong, K. (2021). Quantifying the impacts of energy inequality on carbon emissions in China: A household-level analysis. *Energy Economics*, 102.

- Europese Commissie. (2023). Aanbeveling (EU) 2023/2407 van de Commissie van 20 oktober 2023 over energiearmoede. Verkregen van <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/NL/TXT/?uri=CELEX:32023H2407>
- Grey, C.N., Jiang, S., Nascimento, C., Rodgers, S.E., Johnson, R., Lyons, R.A., Poortinga, W. (2017). The short-term health and psychosocial impacts of domestic energy efficiency investments in low-income areas: a controlled before and after study. *BMC Public Health*, 17, 140. DOI: 10.1186/s12889-017-4075-4.
- Harrington, B.E., Heyman, B., Merleau-Ponty, N., Stockton, H., Ritchie, N., & Heyman, A. (2005). Keeping warm and staying well: findings from the qualitative arm of the Warm Homes Project. *Health & Social Care in the Community*, 13, 259-267
- Hickman, P., Walshaw, A., Ferrari, E., Gore, T., & Wilson, I. (2011). *'The houses all look posh now' – evaluating the impact of a housing improvement programme: the case of Portobello and Belle Vue*. Sheffield: Centre for Regional Economic Social Research. Retrieved from: "The Houses all Look Posh Now" – Evaluating the Impact of a Housing Improvement Programme: The Case of Portobello and Belle Vue | Sheffield Hallam University (shu.ac.uk)
- Ipsos MORI Scotland. (2020). Research into the lived experience of fuel poverty in Scotland. Verkregen van <https://www.gov.scot/publications/research-lived-experience-fuel-poverty-scotland/pages/2/> www.gov.scot
- Jessel, S., Sawyer, S., & Hernández, D. (2019). Energy, poverty, and health in climate change: A comprehensive review of an emerging literature. *Frontiers in Public Health*, 7, 357.
- McCauley, D., Heffron, R., Stephan, H. & Jenkins, K.E.H. (2013). Advancing energy justice: The triumvirate of tenets and systems thinking. *International Energy Law Review*, 32, 107–116.
- Middlemiss, L., & Gillard, R. (2015). Fuel poverty from the bottom-up: Characterising household energy vulnerability through the lived experience of the fuel poor. *Energy Research & Social Science*, 6, 146-154.
- Middlemiss, L., Ambrosio-Albalá, P., Emmel, N., Gillard, R., Gilbertson, J., Hargreaves, ... Tod, A. (2019). Energy poverty and social relations: A capabilities approach. *Energy Research & Social Science*, 55, 227-235.
- Middlemiss, L., Stevens, M., Ambrosio-Albalá, P., Pellicer-Sifres, V. & Van Grieken, A. (2023). How do interventions for energy poverty and health work? *Energy Policy*, 180, 113684. <https://doi.org/10.1016/j.enpol.2023.113684>
- Mould, R., & Baker, K.J. (2017). Documenting fuel poverty from the householders' perspective. *Energy Research & Social Science*, 31, 21-31.
- Mulder, P., Batenburg, A., & Dalla Longa, F. (2023). Energiearmoede in Nederland 2022. Verkregen van <https://www.tno.nl/nl/newsroom/2023/01/energiearmoede-onderzoek-2022/>
- Nationale Ombudsman (2022). *Ongelijke toegang tot de energietransitie: laagdrempeligere voorzieningen voor alle huishoudens*. Verkregen van: <https://www.nationaleombudsman.nl/system/files/bijlage/Ongelijke%20toegang%20tot%20de%20energietransitie.pdf>

- PBL. (2023). Scenario gemiddeld energieverbruik per woning in 2022 en 2023. Verkregen van https://www.pbl.nl/sites/default/files/downloads/pbl-2023-scenario-gemiddeld-energieverbruik-per-woning-in-2022-en-2023_5157.pdf
- Pereira, D.S., & Marques, A.C. (2023). How do energy forms impact energy poverty? An analysis of European degrees of urbanisation. *Energy Policy*, 173, 113346.
- Platt, S. D., Martin, C. J., Hunt, S. M., & Lewis, C. W. (1989). Damp housing, mould growth, and symptomatic health state. *British Medical Journal*, 298, 1673-1678.
- Spillane (2024, 2-3 april). *Solar rollout in Ireland: revolution or reinforcing existing social inequity?* [paper presentatie] International energy justice early career conference, Tilburg, Nederland.
- Straver, K., Mulder, P., Middlemiss, L., Hesselman, M., & Tirado Herrero, S. (2020). Energiearmoede en de energietransitie. Verkregen van <https://repository.tno.nl/islandora/object/uuid:8dbc53d1-ad87-42be-b545-e7517fbc7d29>
- Van De Riet, J., Kuzee-Hoogeveen, R., Voerman, E., & Walch, D. (2023). Energie en armoede: *Het belang van het borgen van de stem van mensen in armoede*. Verkregen van 20230525-Energie-en-armoe <https://klimaatverbond.nl/wp-content/uploads/2023/05/20230525-Energie-en-armoede-Het-belang-van-het-borgen-van-de-stem-van-mensen-in-armoede.pdf>de-Het-belang-van-het-borgen-van-de-stem-van-mensen-in-armoede.pdf (klimaatverbond.nl)
- Van Der Wal, A., Van Ooij, C., & Straver, K. (2023). Effecten van fixer/energiecoaches, renovaties en witgoedregelingen. Verkregen van <https://www.tno.nl/nl/newsroom/2023/07/steunmaatregelen-energiearmoede/maatregelen-energiearmoede-hebben-positieve-effecten> (tno.nl)
- Van Schaik, L., Molthof, L., Cuperus, R., Hofhuis, P., Schellekens, J., & Hylkema, D. (2022). Energietransitie voor iedereen? Verkregen van Clingendael_Alert_Energietransitie_voor_iedereen_ https://www.clingendael.org/sites/default/files/2022-08/Clingendael_Alert_Energietransitie_voor_iedereen_0.pdf0.pdf
- Van Tilburg, X., Van Ooij, C. & Straver, K. (2023). Energiearmoede: de stap naar middellange-termijnbeleid. Verkregen van <https://www.tno.nl/nl/newsroom/2023/05/gemeenten-energiearmoedebeleid/>
- Volodzkiene, L., & Streimikiene, D. (2023). Energy Inequality Indicators: A Comprehensive Review for Exploring Ways to Reduce Inequality. *Energies*, 16(6), 6075.
- Woonbond. (2022). De ervaringen van bewoners in gerenoveerde woningen. Verkregen van <https://www.woonbond.nl/publicaties/>
- WRR. (2023). Grip. Het maatschappelijk belang van persoonlijke controle. Verkregen van <https://www.wrr.nl/publicaties/rapporten/2023/11/30/grip>

Bijlage A

Interviewprotocol

Vragen over de woning en uw huishouden

1. Hoe bent u in dit huis komen wonen?
 - a. Hoe lang woont u hier al?
 - b. Wat betekent deze woning voor u? (*houdt u van uw woning of juist niet, heeft u hier bijvoorbeeld veel goede herinneringen meegemaakt...*)?
 - c. Wilt u hier blijven wonen? Waarom? En zo nee, waar dan?
2. Huurt of u dit huis of bent u de eigenaar?
3. Met wie woont u hier?
4. Is er iemand die regelmatig op bezoek komt?
5. Kunt u vertellen hoeveel u of uw gezin thuis zijn/de woning gebruiken?
 - a. Wanneer bent u in de woning? (*Geef voorbeelden: soms werken mensen bijvoorbeeld veel thuis, hebben ze geen werk, of zijn ze al met pensioen. Ze zijn dan vaker thuis. In andere gevallen gaan mensen vaak op bezoek bij anderen, of doen ze vrijwilligerswerk, waardoor ze minder vaak thuis zijn, specifieke energiebehoeften...*)
 - b. Werkt u?
 - c. Bent u actief in de wijk? (*bijvoorbeeld: heeft u veel contact met uw burens of anderen, doet u vrijwilligerswerk, organiseert u activiteiten in de wijk...*)

Vragen over wooncomfort in uw huis

1. Hoe gemakkelijk is het om uw woning op een fijne temperatuur te houden?
 - a. Is het moeilijk om het warm genoeg te houden?
 - b. Wat voor dingen doet u om het thuis warm te hebben als het te koud is?
 - c. Is het moeilijk om het op warme dagen koel genoeg te houden?
 - d. Wat voor dingen doet u om het thuis koel te hebben als het te warm is?
2. Heeft u last van schimmel en/of vocht in huis (*ziet u schimmels op de muren, zijn muren binnen of buiten wat donkerder van kleur, ruikt het soms wat vreemd, zijn de ramen soms van binnen beslagen met vocht...*)?
 - a. Zo ja, wat kunt u daarover vertellen?
 - b. Waar heeft u last van schimmel en/of vocht?
 - c. Weet u waarom het beschimmeld/vochtig is?
 - d. Weet u wat u kunt doen tegen de schimmel/vocht? Hoe gaat u ermee om?
3. Ventileert u het huis wel eens? (*zet u bijvoorbeeld ramen open, doet u de ventilatie aan...*)
 - a. Zo ja wanneer, hoe, en hoe vaak?
 - b. Zijn er ook plekken waar u niet het raam open kunt doen, maar waar u denkt dat dit wel zou moeten?

4. Heeft u last van geluidsoverlast (*bij de burens, of op straat voor uw huis*)?
 - a. Zo ja, hoe vaak?
 - b. Waar heeft u dan last van?
 - c. Is uw huis goed geïsoleerd?

Vragen over het energiegebruik in uw huis

1. Hoe makkelijk kunt u uw energierekening betalen?
 - a. Wat doet u zelf om uw energieverbruik te verlagen?
 - b. Als de rekening eigenlijk onbetaalbaar is; hoe beïnvloedt de hoge rekening uw energiegebruik (*bijvoorbeeld: zet u de verwarming lager of helemaal uit, gebruikt u minder elektrische apparaten...*)?
 - c. Probeert u geld te besparen op andere vlakken om uw energierekening te kunnen betalen? *Bijvoorbeeld, eet u weleens geen warm eten, gaat u anders om met warm water (minder douchen), verplaatst u zich anders (minder vaak met OV of de auto).*
 - d. Bent u onlangs van energieleverancier veranderd? (indien mogelijk)
 - i. Is uw energierekening hierdoor goedkoper of duurder geworden?
2. Heeft u alle elektrische apparaten in huis die u nodig heeft? (*bijvoorbeeld een wasmachine, koelkast, vriezer, een computer...*)
 - a. Zo niet, welke apparaten mist u en wat maakt dat uit?
 - b. Wat betreft de apparaten die u in huis heeft; zijn deze apparaten oud?
 - c. Wat betreft de apparaten die u in huis heeft; weet u of deze apparaten veel energie gebruiken?

Bredere effecten (gezondheid, voeding, hygiëne, mobiliteit, sociaal)

Gezien alles wat we tot nu toe besproken hebben, zou ik het willen hebben over de uitdagingen die u ondervindt door het beperkte energiegebruik en hoe die uw leven in ruimere zin beïnvloeden.

1. Wat voor een invloed heeft energieverbruik over het algemeen op uw leven? (*denk aan eten, hygiëne, verplaatsen van a naar b, sociale contacten*)
2. Denk u dat uw woning een deel van uw gezondheidsproblemen veroorzaakt of erger maakt? *Voorbeelden zijn: langer verkouden zijn, vermoeid zijn, minder goed slapen, hoofdpijn, allergische reacties, astma, longproblemen, huiduitslag of jeuk...*
 - a. Zo ja, wat merkt u?
 - b. Durft u voor deze problemen naar de huisarts te gaan/gaat u dat al?
3. Voelt u zich minder goed door uw energierekening en hoe uw woning nu is? *Maakt u zich zorgen, bent u boos of verdrietig, voelt u zich gestrest of gefrustreerd, schaamt u zich voor uw woning...?*
 - a. Maakt u zich zorgen/ervaart u stress als u denkt aan de energierekening?
 - b. Maakt u zich zorgen/ervaart u stress als u denkt aan uw huis (*omdat het te koud is, u last heeft van vocht en schimmel...*)?
4. Nodigt u (weleens) minder mensen uit bij u thuis dan u eigenlijk zou willen? Of gaat u vaker op bezoek bij anderen? *We horen vaker dat mensen vanwege kou in hun huis liever geen mensen thuis uitnodigen.*
 - a. Zo ja, waarom?

Hulp, steun, zelfredzaamheid en vertrouwen

1. U geeft aan dat u [voorbeelden die de respondent noemt] doet om uw situatie in uw woning en uw energieverbruik aan te passen.
 - a. Heeft u het gevoel dat dat genoeg is?
 - b. Of zou u eigenlijk meer willen doen?
 - c. Heeft u het idee dat u iets kan veranderen aan uw leefsituatie mocht u dat willen? *Bijvoorbeeld uw huis beter isoleren, de ramen en kozijnen laten vervangen, vaker het raam open doen...*
 - d. Waarom wel of niet?
2. *Indien nog niet duidelijk:* Heeft u in het verleden de energietoeslag (1300 euro) ontvangen?
 - a. Heeft de energietoeslag u geholpen?
 - b. *Indien zelf moeten aanvragen:*
 - i. Was het duidelijk voor u hoe u aan de energietoeslag moest komen?
 - ii. Heeft u hulp gekregen bij het aanvragen van de energietoeslag?
3. Waar zou u het meest helpen bij het verbeteren van uw leefsituatie? *Bijvoorbeeld fijner wonen, minder stress om de energierekening.*
 - a. Hoe zou u dat helpen? (gezondheid, financieel, sociaal)
 - b. Wie zou u kunnen helpen? *Bijvoorbeeld, gemeente, het rijk, energieleverancier, wijkteam op de hoek, energiecoach (= iemand die u ondersteunt in het besparen van kosten door zuinig gebruik van energie).*
 - c. Zou u hulp durven vragen als u dat nodig heeft?
4. Wat zijn uw verwachtingen voor hulp en ondersteuning vanuit de overheid of andere partijen (*bijvoorbeeld de gemeente, uw verhuurder, woningbouwcorporatie, burens, vrienden, familie...*)?
5. Weet u bij wie u terecht kan om vragen te stellen over hoe u energie kan besparen?
 - a. Vertrouwt u aanbiedingen van gratis energiecoaching en/of witgoedregelingen? *Dit zijn regelingen waarbij u een oud energieslurpend apparaat kan omruilen voor een zuiniger apparaat.*
 - b. Heeft u gebruik gemaakt van energie coaching en/of een witgoedregeling?
6. Heeft u vertrouwen in de overheid en instanties die bij de overheid horen, zoals de gemeente?
 - a. Waarom wel/niet?
 - b. Wat zou uw vertrouwen in de overheid/[iets wat de bewoner heeft genoemd] kunnen herstellen?
7. Weet u wat een energieplafond is?
Indien niet bekend: de overheid voerde een energieplafond om energie betaalbaar te houden. Als mensen niet te veel gas en stroom verbruiken betaalden ze een maximprijs. Voor al het verbruik boven de grens, betaalden mensen de prijs zoals afgesproken was in hun contract (als iemand ernaar vraagt: over heel 2023 betaalden we € 0,40 per kWh tot aan een totaalverbruik van 2900 kWh stroom. Voor gas betaalden we € 1,45 per m³ tot aan een jaarlijks verbruik van 1200 m³)

8. Wat vindt u ervan dat het energieplafond weg is?
9. Wist u dat er een Tijdelijk Noodfonds energie is sinds januari dit jaar? [Tijdelijk Noodfonds Energie vanaf vandaag open: Huishoudens met hoge energierekening en lager inkomen kunnen steun aanvragen | Nieuwsbericht | Rijksoverheid.nl](#)
10. *Indien deelnemer wooneigenaar is:* bent u bekend met bepaalde steunmaatregelen die u zou kunnen aanvragen? *Bijvoorbeeld (energie)toeslag,...*
 - a. Zo ja, welke? (specifiek uitvragen van ontvangen stadspas/andere inkomensondersteunende maatregelen)
 - b. Hoe weet u van deze maatregelen?
 - c. Hoe makkelijk of moeilijk vond u het om deze aan te vragen?
11. *Indien deelnemer huiseigenaar is:* u gaf aan dat u [voorbeelden die de respondent noemt] doet om energie te besparen. Er zijn ook mensen die hun woning zelf veranderen om energie te besparen. Dit heet verduurzamen: ze isoleren bijvoorbeeld hun muren en dak, of vervangen hun ramen en kozijnen om het thuis warmer te maken. Sommige mensen vervangen ook hun Cv-ketel, of gebruiken helemaal geen gas meer.
 - a. Heeft u ooit aan dit soort mogelijkheden gedacht voor uw eigen woning?
 - b. Weet u hoe u uw huis zou kunnen veranderen/verduurzamen/energiezuiniger kan maken? Kortom, weet u wat de mogelijkheden zijn?
 - c. Kunt u makkelijk uw woning veranderen/verduurzamen/energiezuiniger maken?
12. *Indien deelnemer een huurder is:* hoe zou u de relatie met uw verhuurder of woningbouwcorporatie omschrijven?
 - a. Kan u problemen met uw woning aan uw verhuurder of corporatie doorgeven? Is uw verhuurder of corporatie hier goed mee omgegaan?
13. *Indien deelnemer een huurder is:* heeft u er vertrouwen in dat uw huurder of corporatie uw woning zal verduurzamen als dat nodig is?

Vragen energieongelijkheid – vooral bedoeld voor de bewoners waarbij je merkt dat ze niet per se in energiearmoede leven

1. Heeft u wel eens gehoord van de energietransitie?

Als ze dat niet weten: "In Nederland zijn we nu nog grotendeels afhankelijk van fossiele, oude energiebronnen, zoals aardolie, aardgas en steenkool. Doordat het klimaat verandert zijn landen van over de hele wereld aan het overstappen naar schonere, nieuwe energiebronnen, zoals zon en wind. Deze verandering noemen we de energietransitie. In Nederland worden er bijvoorbeeld nieuwe huizen gebouwd die niet meer aan het gas aangesloten zijn. Bij bestaande huizen plaatsen mensen bijvoorbeeld zonnepanelen op hun dak, koken ze elektrisch, of gaan zij of hun verhuurders de huizen vernieuwen: ze isoleren bijvoorbeeld de muren en vervangen de kozijnen en ramen, zodat het binnen warmer blijft in de winter en mensen minder energie hoeven te gebruiken."

2. Wat vindt u van de overgang van fossiele, oude energiebronnen naar schone, nieuwe energiebronnen (de energietransitie)?
 - a. Waarom vindt u dat?

3. Denkt u dat schone, nieuwe energiebronnen net zo goed werken/betrouwbaar zijn als fossiele, oude energiebronnen?
4. Gaat de energietransitie voor u te snel of langzaam?
5. Zijn er volgens u mensen voor wie het lastig is om deel te nemen aan de energietransitie?
 - a. a. Waarom denkt u dat?

Indien iemand wel mee wil of kan doen:

6. Wat heeft u geholpen om mee te kunnen doen aan de energietransitie? *(energieverbruik verminderen, woning energie-efficiënter maken, van het gas afgaan...)*
7. Wat heeft er voor gezorgd dat u mee kan/wil doen met de energietransitie?
8. Wat voor hulp heeft u gehad waardoor u mee kan doen aan de energietransitie? *(bijvoorbeeld: kennis over hoe schoon energiebron is, hoe iemand bijvoorbeeld zonnepanelen kan gebruiken of elektrisch kan koken, waar ze informatie kunnen vinden over de overstap naar een nieuwe energiebron of het vernieuwen van hun woning...)*
9. Is het duidelijk wie u zou kunnen helpen om mee te kunnen doen in de energietransitie? *(overheden, consumentenbond, burens, familie en vrienden, werk, weet u het niet...)*

Indien iemand niet mee wil of kan doen:

10. Waarom wilt/kan u niet meedoen aan de energietransitie? *(financiële redenen, niet willen veranderen, zijn anderen verantwoordelijk, geen vertrouwen hebben in de impact...)*
11. Wat zou er voor zorgen dat u wel bereid bent om deel te nemen aan de energietransitie? *Voorbeelden van onderwerpen die interessant kunnen zijn om het over te hebben: financiële voordelen, verbieden van oude verwarmingssystemen, fossiele energiebronnen duurder maken, verplichten van renovaties, meer uitleg over de maatregelen en plannen van de overheid, mij meer betrekken en laten bepalen, meer tijd geven, de veranderingen minder ingrijpend maken voor mij, de voor- en nadelen van de energietransitie duidelijk maken voor mij, meer rekening houden met kwetsbare individuen of groepen, mensen die meer vervuilen meer laten betalen...*

Afsluiting

We zijn aan het einde gekomen van dit interview.

1. Is er nog iets wat we niet besproken hebben, maar u nog wilt noemen?
2. Heeft u nog vragen voor mij?
3. Kent u nog meer mensen die in de problemen zitten door de hoge energiekosten en interesse hebben om mee te doen aan ons onderzoek?

Bedank de bewoner voor deelname aan het interview en geef de waardebon. Vertel eventueel hoe het onderzoek nu verder gaat en noteer e-mailadres voor als bewoner het rapport wilt ontvangen.

Bijlage B

Codeerschema

Leefsituatie (map Atlas.ti)	Betekenis van de woning voor deelnemer Positief Negatief Blijven wonen in de woning Ja Nee Band met de buren Positief Negatief Band met de buurt Positief (incl. quotes waaruit blijkt dat de bewoner actief is in de wijk) Negatief Intensiviteit woninggebruik Door deelnemer Door anderen (huisgenoten, gezinsleden...) Sociaal leven Mentale gezondheid Fysieke gezondheid (incl. sporten die bewoner doet)
Wooncomfort (map Atlas.ti)	Het op temperatuur houden en krijgen van de woning Lastig Makkelijk Kwaliteit woning Goed Matig Slecht Ervaren temperatuur in de woning Te hoog (hitte stress) Oké (incl. quotes van mensen die gewend zijn aan de kou in de woning) Te laag Schimmel- en/of vochtproblemen Wel Niet Oorzaak schimmel- en/of vochtproblemen Aanpak schimmel- en/of vochtproblemen Overlast Geen overlast Van buren Van buiten (geluid, geur...)

	Ventileren woning Vaak Niet vaak Makkelijk Niet makkelijk Mechanische ventilatie/ventilatie rooster Door ramen open te zetten of andere handelingen van de bewoner
Energieverbruik (map Atlas.ti)	Betaalbaarheid energierekening (voor goed wooncomfort) Niet betaalbaar Wel betaalbaar Verhouding energierekening tot inkomen/overige inkomsten Lage energierekening Hoge energierekening Verwarmen van de woning Huishoudelijke apparaten Huishoudelijke apparaten in huis Huishoudelijke apparaten die missen Leeftijd huishoudelijke apparaten Oud Nieuw Energiezuinigheid huishoudelijke apparaten Niet bekend bij deelnemer Niet energiezuinig volgens deelnemer Wel energiezuinig volgens deelnemer Maatregelen Gedragsmaatregel om energieverbruik te verminderen Zelf-uitgevoerde fysieke maatregel om energieverbruik te verminderen Uitgevoerde fysieke maatregel door iemand anders om energieverbruik te verminderen (corporatie...) Voornemens zelf maatregelen te nemen Ja Nee Tevredenheid na uitgevoerde maatregelen Negatief Positief Verandering van energieleverancier Positief Negatief
Effecten energieverbruik of woning (map Atlas.ti)	Effect op fysieke gezondheid Effect op mentale gezondheid (incl. bezig zijn met/nadenken over de toekomst) Effect op energieverbruik Effect op sociaal leven Breder effect (OV, maaltijden, boodschappen, hygiëne...)

	Perceptie/ervaring over eigen situatie (incl. "gewend om zuinig te leven")
Behoeften, hulp en steun (map Atlas.ti)	Energiecoach Geen gebruik gemaakt van energiecoach Niet bereid om gebruik te maken van energiecoach Wel bereid om gebruik te maken van energiecoach Wel gebruik gemaakt van energiecoach
	Ervaring met energiecoach Positief (incl. aspecten van energiecoachtraject die als positief waren ervaren) Negatief
	Witgoedregelingen Geen gebruik gemaakt van witgoedregeling Niet bekend met witgoedregeling Niet bereid om gebruik te maken van witgoedregeling Wel bereid om gebruik te maken van witgoedregeling Wel gebruik gemaakt van witgoedregeling
	Energietoeslag Ontvangen Niet ontvangen Heeft geholpen Heeft niet geholpen
	Wijze van ontvangen energietoeslag Automatisch Aanvragen Tevredenheid over aanvraag energietoeslag
	Ontvangen steun Financieel (overig) Sociaal (sociaal contact, ondersteuning van anderen) Fysiek (materialen)
	Ervaring met financiële steun Positief Negatief
	Ervaring met sociale steun Positief Negatief
	Ervaring met fysieke steun Positief Negatief
	Mogelijke oplossingen voor de woning Bekend Niet bekend
	Behoeften Geen behoefte aan meer hulp Behoeftte aan financiële steun Behoeftte aan sociale steun Behoeftte aan fysieke steun

	Zelf (pro-actief) maatregelen ondernemen en op zoek gaan naar hulp Ja (incl. goedkope energieleverancier zoeken) Nee Energieplafond Wel bekend Niet bekend Wegvallen energieplafond: Niet tevreden Neutraal Tevreden Tijdelijk noodfonds Niet bekend Wel bekend Tevredenheid over aanvraag noodfonds Gebruik gemaakt van tijdelijk noodfonds Geen gebruik gemaakt van tijdelijk noodfonds Verwachtte partij voor steun Vertrouwen richting aangeboden steun Laag Neutraal Hoog Vertrouwen richting instanties (verzameling verschillende partijen: energieleveranciers, politiek) Laag Onverschillig Hoog Hoe vertrouwen herstellen Sociaal netwerk voor vragen over energieverbruik Klein Groot Relatie met verhuurder Goed Slecht (incl. passiviteit WoCo om gebreken op te lossen)
Energietransitie (map Atlas.ti)	Bekendheid met energietransitie Mening energietransitie Vertrouwen in hernieuwbare energiebronnen Perceptie over toegankelijkheid energietransitie (incl. hoe de energietransitie inclusiever gemaakt kan worden)
Overige codes (map Atlas.ti)	Codes die je niet kwijt kan in categorieën

Energy & Materials Transition

Radarweg 60
1043 NT Amsterdam
www.tno.nl