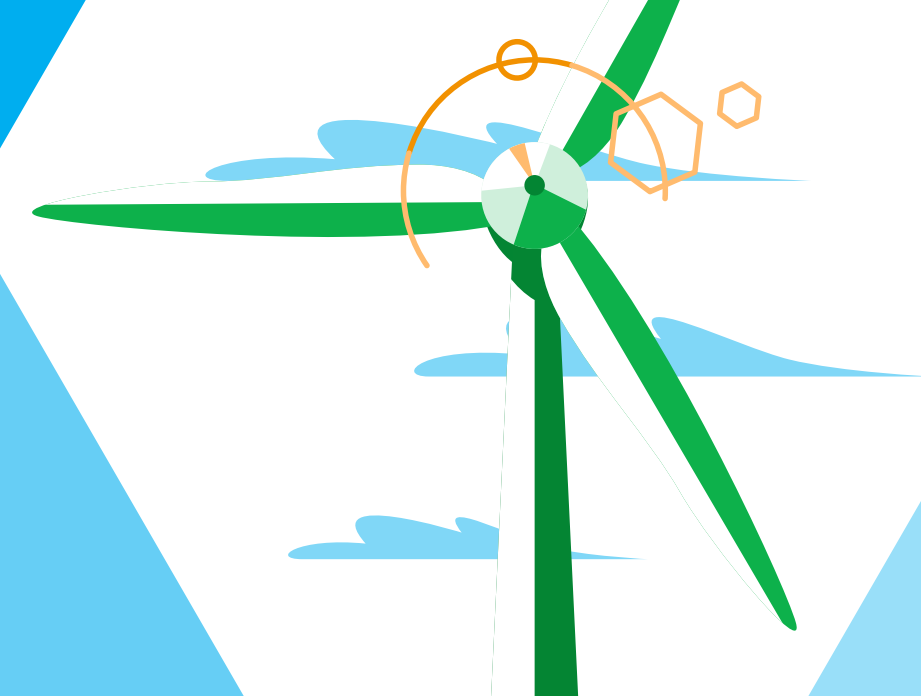


Toolbox Overijssel Verbouwt

fase 3 - april 2023





Doelstelling Overijssel Verbouwt

Aanleiding:

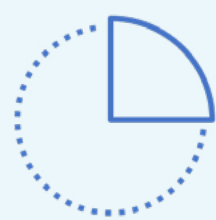
- 500 duizend woningen aardgasvrij tot 2050
- Groot aandeel individuele oplossingen
- Opschaling is noodzaak
- Er liggen volop concepten in de markt

Doelstelling:

In 2025 een flinke slag maken in de versnelling van woningverduurzaming met een individuele warmteoplossing.

Facts Overijssel Verbouwt

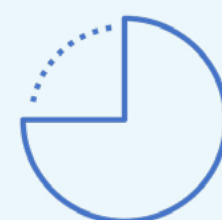
De route naar dit doel bestaat uit 4 fasen. We startten in september 2022. We zijn nu aan het eind van fase 3.



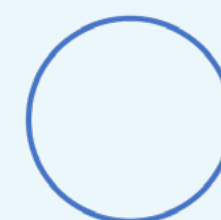
**Identificeren vraagstukken,
vertragers en versnellers,
oplossingsrichting**



**Aanscherpen vraagstuk en
oplossingsrichting**



Ontwikkelen oplossingen

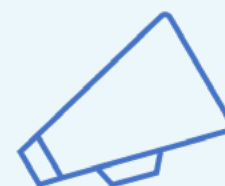


Aan de slag

In fase 2 identificeerden we drie gemeenschappelijke leemtes
om op te ontwikkelen.



Gedrag



Energiecoaches



Markt

8 gemeenten nemen deel aan Overijssel
Verbouwt.

**Almelo
Zwartewaterland
Staphorst
Rijssen Holten**

**Dalfsen
Steenwijkerland
Raalte
Hardenberg**

Waar aan te denken bij de drie leemtes



Gedrag gaat over doelgroep, subdoelgroepen, diversiteit en persona's, data en statistieken, klantreis en timing, afzenders, (re)framing en bijbehorende marketing.



Energiecoaches gaat van schaap met vijf poten naar een 'energiecoach' per fase en doelgroep, het vinden van en opleiden van energiecoaches en het bieden van ondersteuningstructuur(en).



Markt richt zich op reeds aanwezige product-markt-combinaties en hoe zelf een marktconsultatie te organiseren.



Inhoudsopgave/leeswijzer

Deze toolbox heeft vier hoofdstukken.

- 1

Het eerste hoofdstuk beschrijft de opgaven waar de deelnemende gemeenten op inzetten. En hun inzichten op de leemtes gedrag, energiecoaches en markt.
- 2

Het tweede hoofdstuk geeft in vier grote stappen het proces van warmtetransitievisie naar realisatie weer. Je vindt hier een overzicht van de tools gekoppeld aan een van deze fases.
- 3

Het derde hoofdstuk beschrijft per blad een tool. Wanneer pak je de zaag en wanneer een beitel? We beschrijven 13 tools die de gemeenten hebben ingezet tijdens Overijssel Verbouwt
- 4

Tot slot beschrijven we de kansen die we zien en tools die nog in het verschiet liggen. De 4 opgaven gaan de uitvoering in. Het expertiseteam van de provincie staat hen bij en deelt geleerde lessen.

01



3 ontwikkellijnen, 4 opgaven

Almelo

Rijssen Holten

Zwartewaterland

Energie neutraal Verbouwen

De acht gemeenten werken aan vier opgaven met elke een eigen oplossing

Inclusieve energietransitie

Almelo

Extra hulp voor eigenaren van woningen met label D, E, F en G

Zwartewaterland

Van het aardgas af in het spoor van snel starten

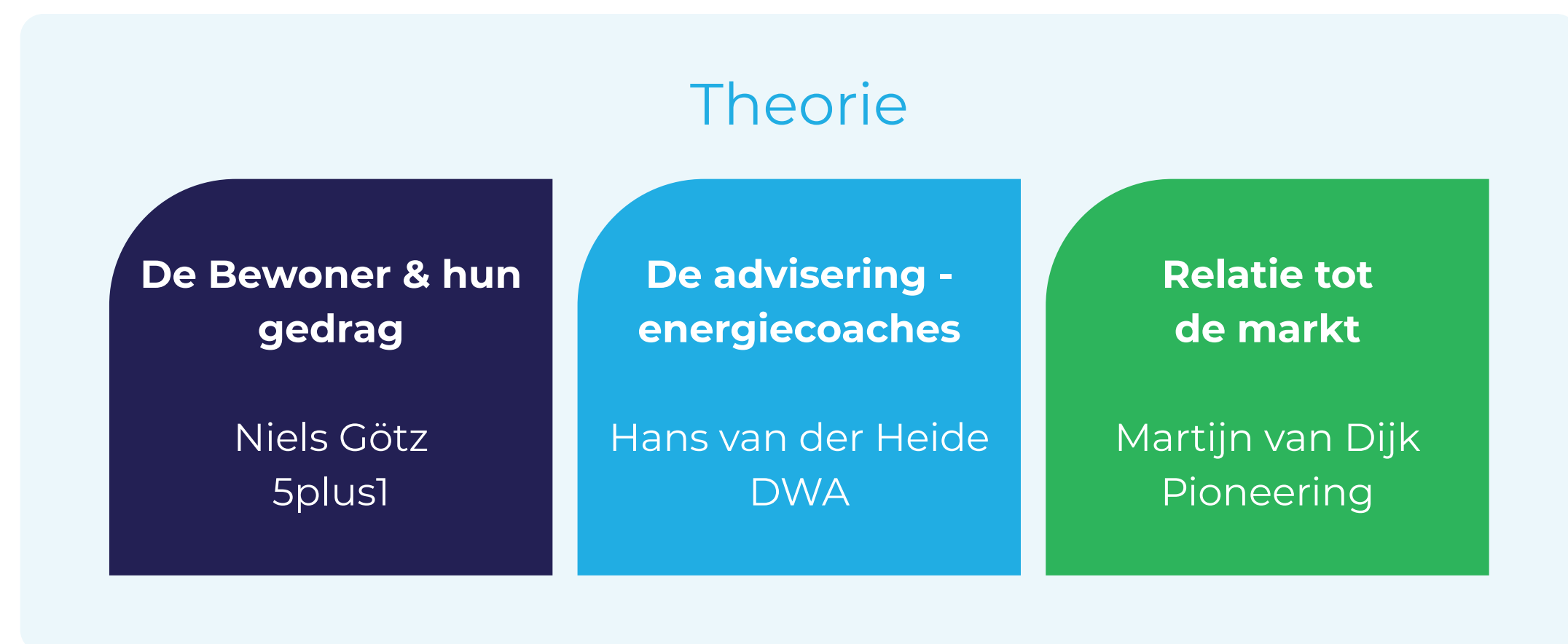
Rijssen Holten

Energieneutraal Verbouwen

**Dalfsen,
Hardenberg,
Staphorst,
Steenwijkerland,
Raalte, Zwartewaterland**

De drie leemtes om op te ontwikkelen, noemen we ontwikkellijnen

Waar het op voorhand eenvoudig leek om de leemtes als 3 ontwikkellijnen neer te zetten, is de praktijk weerbarstig. Op de volgende slides geven we toch zo goed mogelijk weer welke stappen er zijn gezet en welke lessen geleerd per ontwikkellijn.



vs.



Gedrag

Bij alle vier opgaven vonden twee workshops plaats over doelgroep, gedrag, afzenders en boodschap

De eerste workshop stond in het teken van:

- a) gedragsmechanismen als bouwstenen aanpak,
- b) verkenning + signaleren kansen/belemmeringen in lokale situatie, en
- c) segmentering van de doelgroep (met behulp van persona's)

De 2e workshop stond in het teken van uitwerken van de klantreis van de opgestelde persona's, inclusief het benoemen van, per doelgroep verschillende, afzenders.

De 'winst' van de workshops is oog voor en inzet op:

- a) Emoties, sociale invloeden en eerdere ervaringen. Ook die bepalen – naast ratio – ons gedrag.
- b) Het wegnemen van zaken die weerstand om de woning te verduurzamen veroorzaken, naast aandacht voor zaken die de motivatie – verder - vergroten.
- c) Andere/mede-afzenders. Als de (persoonlijke) accu leger is, neemt wantrouwen naar 'systeempartijen' toe en worden partijen die nog wel vertrouwd belangrijker.
- d) Zélf de regie houden over verduurzamen woning (kiezen wat wanneer doen, isolatie zelf aanbrengen). Dit is voor veel bewoners belangrijk.
- e) In contact blijven met 'deelnemers' aan activiteiten. Dit biedt goede kansen de aanpak én de uiteindelijke conversie te verbeteren.

Zaken die landelijk en internationaal spelen, zoals energieprijzen, prijsdempende maatregelen van het Rijk en stimuleringsregelingen hebben – nu (mogelijk tijdelijk) - grote invloed op het doelgedrag van bewoners.

Gedrag

Wat werkt

1. Sociale invloeden
2. Rolmodellen
3. Overzichtelijke informatie en eenvoudige procedures

De **Almelose** doelgroep kenmerkt zich door:

1. Urgentie ligt ergens anders
2. Geen vertrouwen in de boodschap van de overheid
3. Laaggeletterdheid en taalachterstanden
4. (Technische) Kennisachterstand
6. Huishouden met (multi) problemen
7. Geen financiële middelen om te investeren

Zwartewaterland heeft een eigen GIS-analyse gedaan om de energiesituatie per woning / differentiatie doelgroepen beter in beeld brengen.

Zwartelaterland kiest woninglabels als doelgroep. Waarbij de eigenaren van deze woningen (groten)deels overeenkomen met de Almelose doelgroep.

Wat er sinds de bouw al aan isolatie gedaan is, bepaalt wat nog gedaan kan / moet worden. Er zijn drie methoden getest om bewoners te vragen wat er al geïsoleerd is. Aanbellen werkt veruit het beste.

Gewerkt wordt aan een digitale tool die bewoners kunnen gebruiken om genomen maatregelen op huisniveau eenvoudig door te geven.

Gedrag

Rijssen Holten zag af van een erg uitgebreide en afstandelijke enquête. Informatie over wat bij de doelgroep speelt en welke sociale netwerken kunnen worden ingezet is verzameld middels 1 op 1 gesprekken.

In **Rijssen Holten** deden naast duurzaamheidsspecialisten ook communicatie en dataverzamelende collega's mee aan de workshops. Dat zorgde voor een brede en gedragen kijk op de opgave.

Webinars (in plaats van fysieke bijeenkomsten), zorgden niet voor een andere samenstelling in de 'zaal'.

Energie neutraal Verbouwen wijzigd haar naam naar Energiezuinig & Comfortabel Wonen om een meer aansluiting te vinden bij de doelgroep

Energie neutraal Verbouwen houdt focus op eigenaren van vrijstaande woningen en 2 kappers. Dit ontwikkelt zich in fase 4 uit naar verschillende typologieën, zoals boerderijen.

Door bezoekers van webinars te monitoren kan de klantreis langer worden. Je weet of en waarom bewoners al dan niet afhaken. Enquêtes en kwantitatieve methoden lenen zich voor objectieve zaken. Om intenties c.q. de factoren die meespelen om bijv. volgende stappen te zetten dan zijn kwalitatieve methodes beter: bellen en interviews.

Om het buitengebied te bereiken wordt de Appeltaart-of Tupperwaremethode ingezet.

(Vrijwillige) energicoaches

Op initiatief van de gemeente Almelo is een workshop voor energicoaches tot stand gekomen. In de workshop is een verbinding gemaakt tussen de hands on – vanuit techniek gedreven - adviezen die energicoaches geven en de psychologie.

Almelo nodigde voor de workshop energicoaches gemeentebreed haar partnerorganisaties uit: [wooncoaches](#), [fixers en bouwadviseurs](#). Doel: kennismaken, lijnen kort houden, integrale en inclusieve aanpak

Energicoaches werken veelal op aanvraag. Hun “klanten” zijn mensen die zelf initiatief nemen en ruimte/ middelen hebben om hun huis te verduurzamen. Zowel gemeenten als energicoaches zien dit verschuiven naar mensen met beperkte middelen en veelal ook beperkt eigen initiatief. Nu nog het terrein waar (een beperkt aantal) gemeenten fixers inzetten.

Inmiddels heeft ook de training ‘stress sensitief coachen’ plaatsgevonden. Er hebben inmiddels al 50 Overijsselse coaches deelgenomen

Zwartewaterland focust zich op labelverbetering en heeft de kennis van DWA gebruikt om inzicht te krijgen in welke maatregel leidt tot een labelstap.

Energiezuinig & Comfortabel Wonen heeft alle energicoaches uit de deelnemende gemeenten uitgenodigd met als doel verschillende projecten beter te verbinden. Zij kennen de werkwijze en werkzaamheden van Energiezuinig & Comfortabel Wonen beter. Energicoaches kunnen inwoners doorverwijzen. Andersom geldt dat de energicoaches hun ervaring (vragen van inwoners, onduidelijkheden en tegenstrijdige informatie) in hebben gebracht.

Energiezuinig & Comfortabel Wonen heeft naast twee onafhankelijke professionele energieadviseurs een volle toolkit met:

- [Kieswijzer](#) : drie beste keuzes voor verbouw naar energieneutraal
- [Webinar warmtepomp](#)
- [Webinar energieneutraal verbouwen](#)
- Webinar isoleren
- Webinar ventileren / koelen

Tips van de energicoaches:

- Voorkom een informatie-overload. Bewoners zien door de bomen het bos niet meer.
- Een overzicht van financiering of een regisseur met overzicht ontbreekt.
- De opleiding en tools die energicoaches tot hun beschikking hebben verschillen. Deze zijn vaak eenmalig verstrekt.

In 2024 worden Webinars “offertes beoordelen” en “Doe-Het-Zelf” toegevoegd

Markt





Proces

Aanpak

Van warmtetransitievisie naar planmatige aanpak

BASIS PROCES aanpak INDIVIDUELE WONINGAANPAK



Stap 1

Warmtetransitievisie

Overzicht van kansrijke (voor 2030 van aardgas afgesloten) en overige wijken waar individuele oplossing relevant is



Stap 2

Notitie doelen & resultaten

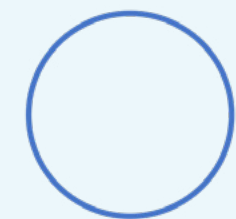
Intern projectvoorstel met doelen, resultaten en inbedding in de gemeentelijke organisatie



Stap 3

Uitvoeringsstrategie

Maken van een passende planmatige aanpak voor de doelgroep en met de partners in het werkveld



Stap 4

Aan de slag

Van warmtetransitievisie naar planmatige aanpak

BASIS PROCES aanpak INDIVIDUELE WONINGAANPAK

Toolbox

Fase 4

03



Toolbox

Inzetten



Tips en behulpzame bronnen:

De kracht van persona's

Door van één fictief persoon uit een subgroep een persona te maken, breng je die groep als het ware 'tot leven'. Hierna is het makkelijker een op maat gemaakte aanpak op te stellen.

Huizona's

Stichting Zet ontwikkelde de Huizona's zodat meer recht gedaan wordt aan de hoeveelheid factoren die een rol spelen bij de vraag of je overgaat tot verduurzaming van je woning. Hiermee wordt recht gedaan aan het Triade gedragsmodel. Niet alleen de motivatie is belangrijk, maar ook capaciteit (zowel van het huis als van haar bewoners) en gelegenheid. Capaciteit gaat om kán men het financieel: is er overwaarde of leencapaciteit, kan het fysiek: is er voldoende spouw voor isoleren, snapt men wat er gezegd wordt, cognitief gezien, spreekt men de taal voldoende, heeft men nog ruimte over, qua 'bandbreedte'). Gelegenheid gaat om het juiste moment, en ook over huiselijke openheid: doet men de deur open als aangebeld wordt om over een wijkactie te vertellen, is men dan thuis?.

TNO whitepaper Energiearmoede en de energietransitie

TNO maakte een whitepaper rondom energiearmoede en energietransitie. In deze whitepaper worden treffend 4 energiearmoede profielen/persona's beschreven

Klimaatraadpleging TU Delft

Vaak ben je al bekend met koplopers. Meters maken die je echter door de grote groep middenmoters 'aan te zetten'. De TU Delft onderzocht in 2021 onder welke voorwaarden het 'stille midden' volop mee gaat doen met de energie-/warmtetransitie. Dit lees je in de Klimaatraadpleging.

Meer weten: Niels Götz



Huizona's



Triade model van Poiesz

Inzetten om:

Onderscheid te maken tussen verschillende segmenten binnen een doelgroep.

Lessons Learned:

- De persona is niet zaligmakend. Hij/zij typeert niet elke woningeigenaar in jouw doelgroep. Realiseer je dat.
- Het scherp krijgen van subdoelgroepen kan lastig zijn als beleidsmakers deze groep niet zo goed kennen. Betrekke daarom 'kenners van de subgroep' (bijvoorbeeld uit sociaal domein) of leden van de subgroep zelf
- Het denken in persona's kan – vanuit bestuur/raad - gezien worden als stigmatiserend.



Tips en behulpzame bronnen:

Klantreis

RVO heeft ten tijde van de experimentregeling 'Blok voor Blok'; een klantreis op laten stellen.

Adoptiecurve van Rogers/ the Chasm

Waar koplopers de motivatie én de middelen hebben om meteen meerdere maatregelen te nemen, geldt dat voor de doorsnee bewoner niet. Die wil doorgaans 1 maatregel tegelijk nemen, en over meerdere jaren de woning verbeteren. In eigen tempo. Het is belangrijk dit basisinzicht toe te passen op de aanpak.

Een waardevolle verbijzondering van de adoptiecurve van Rogers is 'de kloof/ the chasm'. Hierbij wordt ingegaan op de grote verschillen in instelling tussen met name koplopers en middenmoters.

Waarstaatjegemeente.nl

Veel informatie over bewoners in verschillende wijken is te vinden op deze website.

Menukaart Activiteiten en Aanpakken Energiebesparing

Weten welke concrete activiteiten – zowel beproefd als meer innovatief – er zijn. De menukaart heeft een groot aantal gebundeld. Belangrijk: ga na wat bij een specifieke subgroep wel of juist niet werkt, en ontwikkel zo maatwerk.

Meer weten: Niels Götz

Inzetten bij:

Het in kaart brengen van het gehele proces dat klanten doorlopen als ze geattendeerd worden op verduurzaming. Bij elke stap spelen andere (informatie) behoeftes.

Lessons Learned:

- Bij de – eerste - fase van bewustwording speelt de aansprekendheid van de afzender een belangrijke rol. Naarmate bewoners lager opgeleid zijn/ lager inkomen hebben, neemt de aansprekendheid van de gemeente als afzender af. Het wordt dan zaak mede afzenders te vinden die de betreffende subgroep al kent en vertrouwt.
- Verschillende typen bewoners wonen vaak redelijk geconcentreerd bij elkaar. Hierdoor is het vaak goed mogelijk inwoners van wijken/ kernen te typeren in termen van de adoptiecurve van Rogers (koplopers – middenmoters – achterblijvers).



Tips en behulpzame bronnen:

December 2022 gaven Rik Altena (Dwa) en Geesje Philippi (buroloo) een workshop op de werkplaatsen van Nieuwe Energie Overijssel. In deze presentatie vind je een mix van theoretische modellen en praktijkvoorbeelden.

Deze en de aanvullende vragen in de presentatie helpen jou om generieke energiecoaches, werkwijze, communicatie en informatiemateriaal toe te spitsen op de doelgroep. Je vergroot het bewust handelen, je bereik en effectiviteit.

Past je doel bij je doelgroep, je coaches & communicatie?
NEO-werkplaats december 2022

Meer weten: DWA (Rik Altena)

Inzetten bij:

Inzetten ter controle of je doel past bij je doelgroep en of je de juiste middelen inzet. In deze check ligt de focus op energiecoaches.

Duidelijke vragen en heldere antwoorden zorgen voor een goed plan dat begrijpelijk is voor interne en externe stakeholders.



Invuloefening



Download presentatie



Dieren Noord Oost koopt samen in!

Zet een kruisje in de vierkantjes

Zeker interesse

Misschien interesse

Heb ik al

Weet niet of al gedaan

Dak isolatie

Zonne boiler

Zonne panelen

Spouw muur isolatie

HR++ glas

HR ketel

Vloerisolatie

Heeft u interesse in de actie "Klusser voor een uur"? ja / nee

Wilt u helpen het initiatief verder vorm en bekendheid te geven? ja / nee

Energiebesparing

Led-verlichting

Energiezuinige koel- / vrieskast

Anders, nl:

Woning overig

Inbraakwerende maatregelen

Aanpassingen i.v.m. langer thuis wonen

Vervangen dakpannen

Repareren/vervangen schoorsteen

Anders, nl:

naam

adres

email

tel.

Bedankt voor het invullen!

Beschrijving:

Verduurzaming is maar één van de redenen om een woning aan te gaan passen. Bij niet koplopers zijn andere motieven vaak meer ‘top of mind’. Door ook bij andere motieven te helpen, ontstaat contact. Als men eerst geholpen is de woning inbraakveilig te maken en er dan contact wordt opgenomen (je hebt dan al directe contactgegevens én goodwill) om vervolgens te gaan verduurzamen, is de effectiviteit veel groter.

Meer weten: Niels Götz

Inzetten om:

Woningeigenaren breder aan te spreken, om
a) de woning aan te gaan passen,
b) dat nu, samen met anderen te gaan doen.

Lessons Learned:

Verspreiding van een visuele enquête door medebewoners geeft een hoge respons (direct invullen of week later ophalen). Informatie over wat iedereen doet/wil is krachtige input voor communicatie. Het levert je sociaal bewijs.

Introductie

3 ontwikkelijnen, 4 opgaven

Proces & toolbox

Fase 4

21

Beschrijving:

Bewoners, die in eenzelfde buurt wonen, vaak in vergelijkbare woning en gezinssamenstelling, bij elkaar 'op de koffie' brengen, biedt goede mogelijkheden om het onderwerp verduurzaming van de woning te bespreken. Het appeltaartgesprek verpakt de functionele kant van het gesprek in een meer aansprekende vorm.

Eén bewoner bakt een appeltaart en nodigt anderen (5 tot 8) die hij/ zij (vaag) kent uit. Onder het genot van het eten van de taart/ drinken van een kopje koffie vergelijkt men de energierekening, die iedereen meeneemt. Van daaruit wordt gesproken over maatregelen die degene met een lager verbruik al hebben genomen. Het gesprek wordt geleid door een (als het kan bouwkundige onderlegd) energieadviseur. Deze heeft de woning van de gastheer/-vrouw van te voren gescand en neemt de aanwezigen mee door de woning om wat gedaan en nog gedaan kan worden te laten zien. Informatie over opbouw energierekening, te nemen maatregelen wordt – visueel - aangeboden via placemats. Hierop noteren deelnemers aan het eind van het gesprek ook met welke maatregelen zij zelf aan de slag willen gaan

Meer weten: Niels Götz

Inzetten in:

buurten waar er sprake is van een zekere sociale cohesie én - idealiter - vergelijkbare woningen/ huishoudenssamenstelling is.

Lessons Learned:

Het 'ramen' van het gesprek vanuit 'bijpraten/ taartje eten' spreekt duidelijk meer aan dan de 'functionele' insteek. Het gesprek vervult naast de functionele kant als bijvangst ook een sociale functie (aanleiding om burens weer eens te spreken), wat op een later moment (wijkenaanpak starten) van grote waarde kan zijn. Het met 'lotgenoten' bespreken van verduurzaming van de woning werkt goed. Het samen doornemen van de energierekening vormt een belangrijk startpunt. Van daaruit wordt meteen duidelijk waar – grote – verschillen zitten tussen bewoners die in vergelijkbare woningen wonen (type woning, bouwperiode) en vergelijkbare gezinssamenstelling hebben. Dat intrigeert en levert waardevolle informatie over wat er praktisch komt kijken bij verschillende maatregelen (vanuit bewoners die maatregelen al hebben genomen).

De visueel vormgegeven informatie over opbouw energierekening (% stroom, % gas; % gas dat gebruikt wordt voor verwarmen woning) geeft inzicht in de 'werking van de woning', en daarmee in het nut van eerst isoleren.





Beschrijving:

Bewoners bereiken kan een lastige klus zijn. Zeker als er geen voor de hand liggende sociale structuren, zoals een wijkraad of bewonersinitiatief, zijn waar gebruik van gemaakt kan worden. Bekend is dat direct sociaal contact de hoogste attentiewaarde heeft, dat is ook erg arbeidsintensief en daarmee in potentie duur (tenzij gebruik gemaakt kan worden van vrijwilligers/ betrokken bewoners).

Nagaan welke manier van benaderen ook werkt, is dan een goede optie. De A/B test is daarbij een geschikte methode. Hierbij wordt een deel van een doelgroep met een variant benaderd en een ander deel van dezelfde doelgroep met een andere variant. Vervolgens wordt nagegaan wat de respons bij beide subgroepen is.

In Zwartewaterland is een communicatietest uitgevoerd met 3 varianten om te ontdekken wat een geschikte werkwijze kan zijn om van bewoners te weten te komen welke isolatiemaatregelen al in hun woning zijn genomen. Met elke methode zijn 10 huishoudens benaderd.

1. Aanbellen en de vraag face-to-face stellen is veruit het meest effectief;
2. De vraag per brief stellen;
3. Per brief verzoeken om een afspraak te maken met het aanbod om langs te komen.

Meer weten: gemeente Zwartewaterland (Roelof-Jan Naaktgeboren)

Inzetten om:

Na te gaan welke manier van benaderen van bewoners/ de doelgroep het beste werkt.



Beschrijving:

Stappenplan voor het consulteren van de markt

Stap 1 – Plan: kennismaking, afstemmen verwachtingen

Stap 2 – Do: praktijkervaring opdoen

Stap 3 – Check: terugkoppeling richting gemeente

Stap 4 – Act: Verbeteringen opdoen n.a.v. praktijk

Meer weten: Stichting Pioneering (Martijn van Dijk)

Inzetten om:

Kennis te maken, te klankborden en/of de samenwerking te zoeken met marktpartijen

Lessons Learned:

- Installateurs zijn moeilijk te bereiken en te betrekken
- De marktpartijen erkennen dat een huiseigenaar vaak besluiteloos is en (te) veel offertes opvraagt. Dit kost hen onnodig veel tijd en geld. Dit komt onder andere doordat huiseigenaren veel tegenstrijdige geluiden horen en het niet altijd duidelijk is wat diverse maatregelen opleveren.
- Ingewikkelde subsidie- en financieringstrajecten zorgen ervoor dat het verduurzamen van de woning snel aan prioriteit verliest. De rol van financiers en makelaars is onderbelicht. Terwijl zij met hun beschikbare kennis ook de financiële impact in kaart kunnen brengen en bewoners hierover adviseren.
- Bewonersgedrag is van grote invloed op hoeveel effect de verduurzaming heeft. Voor een woningeigenaar is het vaak onduidelijk wat de potentiële besparingen zijn. Een nulmeting, advies en nazorg met monitoring na verduurzaming zorgen ook voor duurzaam gebruik van de woning.



stappenplan



Psychologie

Psychologie om rekening mee te houden bij een isolatieaanpak

Lessons Learned:

Isoleren van gevel en vloer is vaak de eerste, minst ingrijpende maatregel die woningeigenaren uitvoeren. Deze maatregel kan vaak in 1 dag worden uitgevoerd. Je hebt overlast op de dag zelf van geluid en de werkmensen. Maar de werkzaamheden gebeuren dusdanig dat het vooraf en nadien niet nodig is om het huis op te ruimen en schoon te maken. Het isoleren van je dak en het vervangen van beglazing is veel ingrijpender. Financieel maar zeker ook psychologisch. Bij dakisolatie is het waarschijnlijk dat je eerst de zolder moet opruimen.

Meer weten: Niels Götz



Training stress sensitief coachen

Beschrijving:

Energiecoaching is een beproefde methode, waarbij met name bewoners met beperkte mogelijkheden (geen eigenaar woning, geen financiële mogelijkheden, geestelijk geen ruimte) om maatregelen te nemen worden geholpen energie te besparen. Naarmate het bewoners betreft waarvoor geldt dat 'de bandbreedte al vol' is – als gevolg van zorgen over bijvoorbeeld rondkomen, schulden of gezondheid – wordt het belangrijk dat coaches begrijpen dat chronische stress het functioneren van mensen kan beperken. Dat ze minder informatie op kunnen nemen, ingewikkelder informatie – tijdelijk – minder goed begrijpen enz.

De kwaliteit om zogenaamd 'stress sensitief' te coachen wordt dan belangrijk. In feite gaat het dan om het constant in afstemming zijn met de ander.

Deze vaardigheid maakt veelal geen deel uit de van training zoals men die als energiecoach krijgt. Om die reden is een specifiek hierop gerichte training ontwikkeld.

Meer weten: provincie Overijssel (Esther) of Niels Götz

Inzetten voor:

Energiecoaches, die ook worden ingezet bij de doelgroep 'huishoudens met energiearmoede'

Lessons Learned:

- Inlevingsvermogen is enerzijds een talent waar mensen al over kunnen beschikken, maar anderzijds ook een vaardigheid te ontwikkeld kan worden.
- Hoe vaker men inlevingsvermogen inzet, hoe beter men erin wordt qc hoe natuurlijker het mensen afgaat.
- Intervisie is een goed middel om het als energiecoaches onderling over te hebben. Voorbeelden uitwisselen zorgt voor herkenbaarheid.



Beschrijving:

In Almelo bezoeken bouwadviseurs woningeigenaren uit de doelgroep om met hen een plan voor de verduurzaming van de woning te maken en desgewenst te helpen bij het zoeken naar leningen/subsidies en offertes.

Aanvullend daarop heeft de gemeente in fase 3 van Overijssel Verbouwt een pilot financieel advies gedaan met 10 woningen. In de pilot heeft een financieel adviseur (met WFT-accreditatie) bewoners geholpen bij het aanvragen van een verduurzamingslening. Dit leidde niet alleen tot meer succesvolle trajecten, het leidde ook tot een handvol financiële tips die de bouwadviseur in de eerste gesprekken mee kan nemen naar de woningeigenaar.

Meer weten: gemeente Almelo (Margo Abba)

Inzetten bij:

Eigenaren van een huis met een WOZ-waarde tot 250.000 euro

Lessons Learned:

- Inlevingsvermogen is enerzijds een talent waar mensen al over kunnen beschikken, maar anderzijds ook een vaardigheid te ontwikkeld kan worden.
- Hoe vaker men inlevingsvermogen inzet, hoe beter men erin wordt qc hoe natuurlijker het mensen afgaat.
- Intervisie is een goed middel om het als energiecoaches onderling over te hebben. Voorbeelden uitwisselen zorgt voor herkenbaarheid.



tips

Beschrijving:

In onderstaande tabel zijn – van onderen naar boven - de maatregelen opgesomd om van energielabel E te komen tot energielabel A+ voor een jaren '70 woning.

Maatregelen	Resultaten	Energielabel
+ Hybride Warmtepomp		A+
+ Zonnepanelen (12 m2)		A
+ Dakisolatie (Rc 6,00)		B
+ HR++ glas	Naar HR++ glas is het label	B
+ Vloerisolatie (rc 3,71)	Met vloerisolatie er bij wordt het label	B
+ Spouwmuur isolatie (Rc 1,7)	Isoleer je daarna ook je spouwmuur, is het label	C
Startsituatie dubbel glas	Heeft de woning (in het verleden) al dubbelglas geplaatst, dan is het label:	D
Startsituatie enkel glas	Een woning met (nog) enkelglas heeft het label:	E

Meer weten: gemeente Zwartewaterland (Roelof-Jan Naaktgeboren) of DWA (Rik Altena)

Download achtergrond-analyse

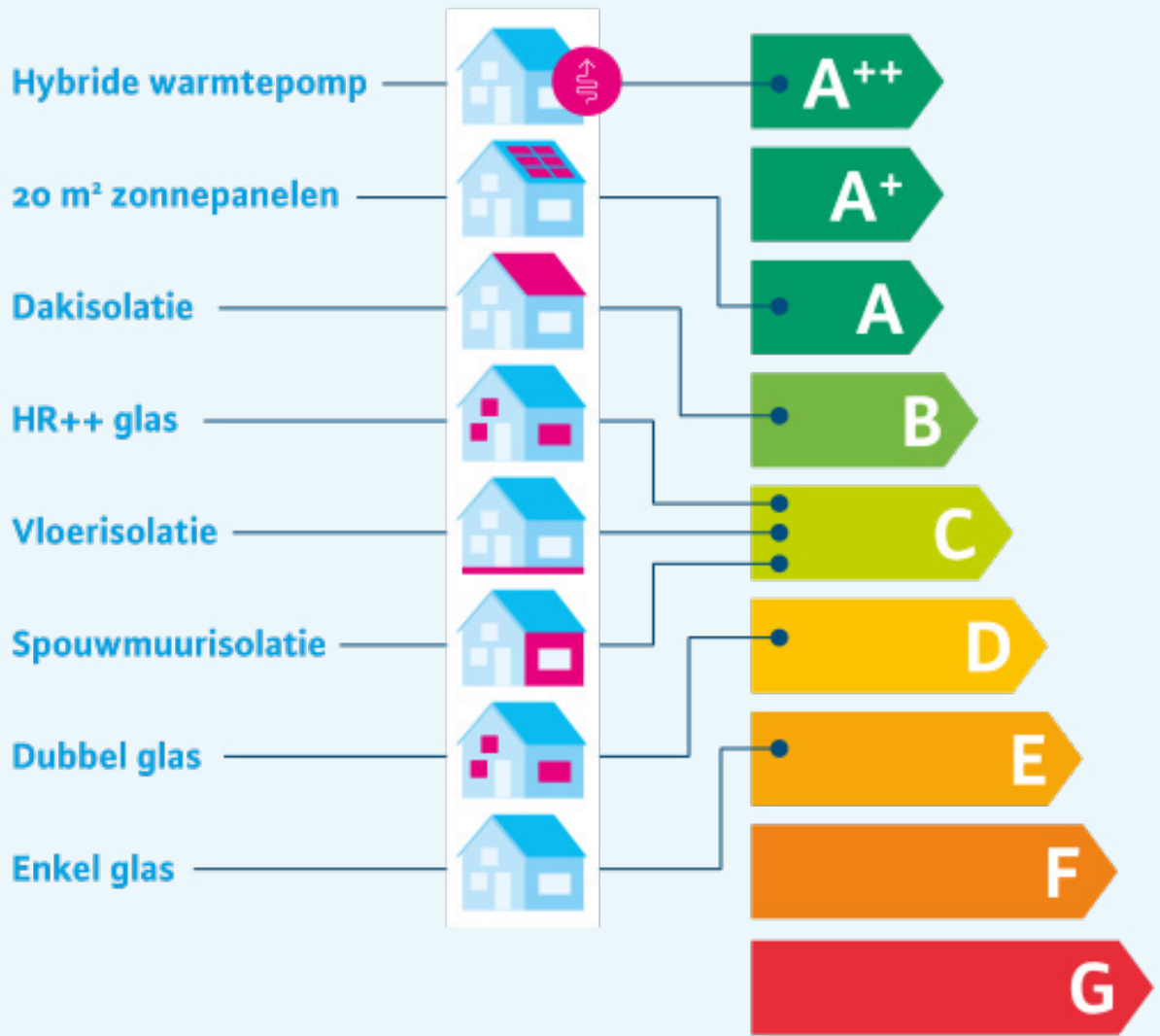


Labelstappen

Inzetten voor:

Snel inzicht bij E, F en G-woningen - welke maatregelen helpen het label te verbeteren

Stappen naar een beter energielabel



Deze rijwoning heeft een bouwjaar van voor 1970 en een woonoppervlak van 115 m². De woning heeft dubbel glas, centrale verwarming met radiatoren en geen mechanische ventilatie. De maatregelen verbeteren het energielabel in stappen.



Beschrijving:

Energiezuinig & Comfortabel Wonen heeft haar webinars over de warmtepomp en over energieneutraal je huis verbouwen online beschikbaar. Na een registratie op de website zijn deze voor een ieder terug te kijken. Live bijwonen kan ook. De webinars worden twee keer per jaar verzorgd.

Ook Zwartewaterland werkt met een webinar. Voor de lage label aanpak is het webinar “Isoleer uw oudere woning” ontwikkeld.

Dit is in april 2023 voor het eerst live gehouden en kan on-demand worden teruggekeken tot een geactualiseerde versie verschijnt.

Het volgen van het webinar is een voorwaarde om gebruik te kunnen maken van een gratis energieadvies.

Meer weten: Energiezuinig & Comfortabel Wonen (Greet Ruitenbergh), Gemeente Zwartewaterland (Roelof-Jan Naaktgeboren)

Inzetten om:

Bewoners op een laagdrempelige wijze van informatie te voorzien over energiezuinig wonen. Het kan plaats en tijdsafhankelijk bekeken worden.

Lessons Learned:

- Beiden opgaven kiezen voor een live webinar, zodat vragen direct kunnen worden beantwoord. Het live webinar kan vervolgens worden teruggekeken. Hierdoor is er altijd informatie in beeld en geluid over energiezuinig wonen.
- Er is een ‘bekende’ website/logische plaats nodig om webinars te plaatsen. Voor de zoekende inwoner moet deze eenvoudig vindbaar zijn.



Zwartewaterland



Website



Offerte checklist

Beschrijving:

In overleg met de deelnemende bedrijven is een checklist gemaakt voor de energiecoaches. De gevraagde informatie (aangevuld met foto's) maakt duidelijk of een bedachte maatregel uitgevoerd kan worden en of er meerwerk nodig is. Dit voorkomt verrassingen / teleurstellingen als een bewoner een offerte gaat aanvragen.

Meer weten: Gemeente Rijssen-Holten (Nathalie Toonsen)

Inzetten bij:

Woningbezoek door energiecoaches. Het maakt het offertetraject voor de bewoner en bedrijven eenvoudiger.

Lessons Learned:

Bedrijven ervaren dat het heel waardevol is dat bedrijven hun startsituatie snel kunnen beoordelen. De foto's van een deskundige zijn daarbij behulpzaam. Henk de Jager (woningabonnement) beaamt dit.





Beschrijving:

De Almelose bouwadviseur maakt na zijn bezoek een rapport voor de bewoner. Sommige bewoners gaan daarna zelf aan de slag. Bij anderen volgt een vervolgspraak. Bijgevoegd een voorbeeld van een rapport van een bouwadviseur.

Meer weten: gemeente Almelo (Margo Abba)

Inzetten om:

Bewoners een praktische handreiking te geven bij het verduurzamen van hun huis





Beschrijving:

Energiecoaches zijn een belangrijk middel dat gemeenten kunnen inzetten bij de warmtetransitie. Naast inhoudelijk/ technische kennis en algemene gespreksvaardigheden, dienen energiecoaches – zeker als ze ook ingezet worden tbv de doelgroep ‘huishoudens met energiearmoede’ - ook in staat te zijn contact te leggen, vertrouwen te wekken en de aard en hoeveelheid informatie die ze bieden af te stemmen op meer kwetsbare bewoners.

Dit vraagt om vrij sterk ontwikkelde social skills. Tijdens de speciaal hiervoor ontwikkelde training wordt informatie verstrekt over de gevolgen die chronische stress kan hebben op bewoners die men te spreken krijgt. En worden concrete handvatten aangereikt om te leren ‘stress sensitief’ te coachen c.q. stappen te zetten naar het verbeteren van deze competentie.

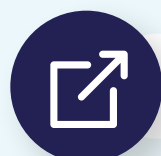
Meer weten: Expertiseteam Gebouwde Omgeving/ Niels Götz

Inzetten om:

Uitbreiden kennis en vaardigheden (nieuwe)
energiecoaches

Lessons Learned:

- Het nut van aandacht schenken aan gespreksvoering algemeen en irt de doelgroep kwetsbare bewoners wordt alom door (beginnend) energicoaches erkend
- Het verdient aanbeveling bij de werving van – extra – energicoaches social skills expliciet als wens/ voorwaarde op te nemen



Presentatie



Quiz



Tegenlicht



Tips en behulpzame bronnen:

Wijken kunnen sterk van elkaar verschillen. Denk aan kenmerken als bouwperiode, waarde woningen maar ook samenstelling van de bewoners. Dat kan levensfase zijn maar ook of men er geboren/getogen is of niet. Hierdoor verschilt per wijk de maatregelen die relevant zijn (als woningen 'op zand' staan is isolatie vloer bijvoorbeeld niet mogelijk), welke woonproblemen er spelen, maar ook of er sprake is van cohesie en hoe de sociale structuur eruit ziet. Kennis hiervan hebben en een wijkaanpak hierop afstemmen, vergroot de kansrijkheid van de aanpak.

Tegelijkertijd kunnen wijken ook in een beperkt aantal vaste type wijk worden verdeeld. Zoals de vooroorlogse wijk, lintbebouwing/ dorp of de VINEX wijk .

Op deze manier aandacht hebben voor de eigenheid van wijken kan de kansrijkheid van (wijk) aanpakken sterk vergroten.

Vaak is de hier bedoelde kennis al binnen gemeenten en bij samenwerkingspartners (zoals welzijn/ opbouwwerk) aanwezig, en relatief eenvoudig te verkrijgen.

Meer weten: Expertiseteam Gebouwde Omgeving/ Niels Götz

Inzetten om:

Informatie op te halen over wat bij de doelgroep speelt, gevoel te krijgen van de eigenheid van wijken en inventariseren welke sociale netwerken kunnen worden ingezet voor communicatie/campagne.



Tips en behulpzame bronnen:

Winst-uit-je-Woning

zet acties op met schaalgrootte (zoals collectieve inkoop) i.s.m. uitvoerende bedrijven. Hierdoor is het interessanter voor zowel uitvoerende partij als consument om aan de slag te gaan.

Woningabonnement

Zij verzorgen een energiescan aan huis, maken een plan van aanpak en vragen bijhorende offertes aan. Vervolgens wordt de financiering besproken, subsidies georganiseerd en EnergiePrestatieGarantie (EPG) van 10, 15 of 20 jaar geleverd, afhankelijk van de genomen maatregelen. Ten slotte verzorgen wij het onderhoud van de maatregelen.

Buurkracht

helpt welwillende, actieve bewoners om de rest van een buurt/ wijk 'aan te zetten'

FIXbrigade

De FIXbrigade voert kleine bespaarmaatregelen uit bij bewoners die in energiearmoede leven. De energiekosten dalen daardoor met 300 tot 1200 euro per jaar. "FIXbrigades" bestaan uit teams van Leermeesters en Leerling fixers. Per woning inventariseren ze wat er nodig is en voeren het benodigde werk uit.

Zet 'm op 60 actie

De meeste cv-ketels staan op de fabrieksinstelling van 80 graden, maar werken efficiënter op 60 graden. Deze snelle besparing scheelt veel gas, dus CO2. En dit zonder verlies van comfort en geen risico op een koude douche. Mocht het zelf niet lukken, dan helpen installateurs die zijn aangesloten bij Techniek Nederland en lokale energiecoöperaties je ook graag.

Jan Duurzaam (voor VVE's)

Jan Duurzaam voert (gratis) woningscans uit, met name voor VVE's om de complexe vraagstukken rondom verduurzaming op te pakken.

Duurzaambouwloket

Het duurzaambouwloket biedt volop mogelijkheden verduurzamen te vereenvoudigen. Ze gaven hierover een presentatie aan bedrijven in de regio Noordwest Overijssel.

Postcoderoos-project (lokale energiecoöperatie)

biedt financieel voordeel en zorgt voor lokale binding/cohesie. Vanuit die binding kan makkelijker een vervolg ontstaan (ervaringen met maatregelen delen of helpen met (zelf) aanbrengen maatregelen)

Kieswijzer Energieneutraal Verbouwen

Energieneutraal verbouwen of Energiezuinig en Comfortabel Wonen is kopieerbaar naar jouw gemeente. De kieswijzer kan worden opgemaakt met logo van jouw gemeente en er is een pagina beschikbaar om gemeentespecifieke tekst op te nemen. Coördinatie, opzet van de webinars worden ook voor jouw inwoners eenvoudig toegankelijk gemaakt. Meer weten? Neem contact op met Greet Ruitenbergh/gemeente Hardenberg.

Steeds meer marktpartijen maken een hapklaar aanbod voor isolatie of (hybride) warmtepomp. Enkele voorbeelden (niet uitputtend): Pluimers, Takkenkamp, Daikin, Intergas, Quatt



bouwloket



Beschrijving:

Door het gebruiken van bestaande gegevens uit GIS-systemen, en door gegevens toe te voegen, ontstaat inzicht in welke woningen (nog) aandacht nodig hebben. Gegevens die gebruikt worden zijn onder andere bouwjaar, Energielabels (vastgesteld en voorlopige), WOZ-waarde, genomen maatregelen.

Gegevens over genomen maatregelen zijn beperkt voorhanden en moeten verzameld worden. Dit kan via:

- Energiecoaches, energiekussers en energieadviseurs
- Bedrijven die maatregelen treffen n.a.v energieadvies gesprekken
- Opgave door huiseigenaren (inventarisatie)

De gemeente Zwartewaterland houdt al enkele jaren bij welke maatregelen mensen nemen naar aanleiding van acties van de gemeente en bouwt zo aan een database waar op woningniveau is te vinden welke maatregelen zijn genomen.

Meer weten: Gemeente Zwartewaterland (Roelof-Jan Naaktgeboren)

Inzetten om:

Een zorgvuldige analyse te maken van de duurzame status van particulier woningbezit

Lessons Learned:

- De mogelijkheden om de werkelijke energetische staat van een woning vast te stellen op basis van openbare data zijn beperkt.
- Mensen zijn bereid om, als je aanbelt, gegevens te delen over hun woning en genomen (isolatie)maatregelen;
- Het is soms moeilijk om data van andere partijen te krijgen, uit angst voor schenden van AVG-regels en omdat partijen data als hun eigendom beschouwen (GBLT en WOZ-waarde) waar het gaat om openbare informatie.



Fase 4

Zo gaat het verder

Fase 4: zo gaat het verder

DOEN

- De 'vier' gemeenten gaan met hun aanpak aan de slag
- Provinciaal expertiseteam ondersteunt/is een vraagbaak bij realisatie

OPSCHALEN BIJ ANDERE GEMEENTEN

- Overijssel Verbouwt heeft ons geholpen om een aanpak uit te rollen. Het expertiseteam kan ook jouw helpen met een planmatige aanpak.

Het warmte-transitiebeleid van gemeenten stoelt in sterke mate op de nieuwe (SPUK) regelingen. Deze qua bedoeling + voorwaarden goed doorgronden vraagt veel tijd + aandacht van gemeenten. Gerichtte informatie over de regelingen+ laten zien hoe collega gemeenten ermee omgaan/ wat best practices zijn, is waardevol.





Ondersteuningstructuur energiecoaches (kans)

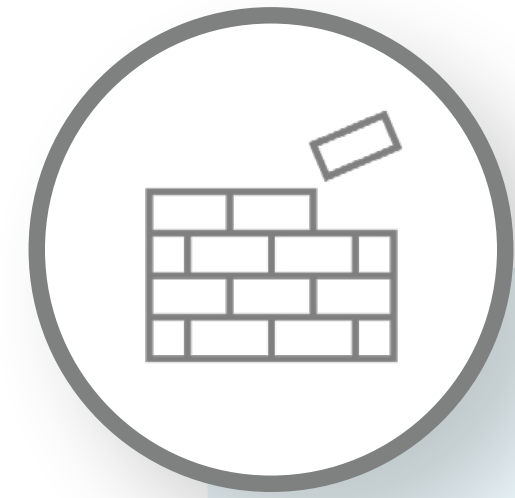
Beschrijving:

Zet een ondersteuningsstructuur op waarbij energiecoaches periodiek worden bijgespijkerd over relevante inhoudelijke onderwerpen.

- Dit kan door een provinciaal programma op te zetten met een aanbod aan trainingen en cursussen.
- Een andere mogelijkheid is om energiecoaches de gelegenheid te bieden om aan te sluiten bij trainingen, masterclasses etc. die aangeboden worden door verschillende instituten en bedrijven. In dit geval heeft de provincie een faciliterende rol om het aanbod te ontsluiten.
- Verschillende bedrijven hebben hun academies en experiencecentre's. Denk bijvoorbeeld aan Breeman, Oosterberg en Loohuis.
- ROC's ontwikkelen (bij)scholingstrajecten. Stimuleren dit ook op dit onderwerp te doen.
- NPLW per RES regio inzetten
- Organiseer een training over communicatie en marketing.

Bevorder de onderlinge kennisuitwisseling door jaarlijks een kennisfestival te organiseren waarop alle energiecoaches elkaar kunnen ontmoeten (zoals <https://www.zomercongres.nl> voor leefbaarheidsinitiatieven in Gelderland).





DIY aanpak (doe het zelf – DHZ)

Beschrijving:

Het Expertiseteam Gebouwde Omgeving ontwikkelt een ‘mengpaneel’ waarin alle keuzes zichtbaar worden die gemeenten kunnen nemen bij het ontwikkelen van een DHZ aanpak ontwikkelen.

Ook de branchevereniging van Nederlandse bouwmarkten bereidt een pilot voor waarbij woningeigenaren een training kunnen krijgen in zelf isoleren van hun woning. De meest logische vormen van isoleren zijn: a) vloer, b) dak, c) wand/ binnenkant gevel. De woningeigenaren leren het isoleren in bijvoorbeeld een lokale school of kinderdagverblijf. Deelnemers krijgen na de training bij de betreffende bouwmarkt korting op isolatiematerialen

Mogelijk vervolg/variant hierop is dat deelnemers gevraagd wordt in hun straat/ buurt aanspreekpunt te zijn voor burens/ buurtgenoten. Zij kunnen anderen dan helpen met a) juist beoordelen startsituatie (is een dak dampopen of – dicht?) en b) de ‘eerste meters’ van het aanbrengen van isolatie.

Meer weten: Het Expertiseteam Gebouwde Omgeving /Niels Götz





Projectmanager gezocht!

Beschrijving:

Uitvoering geven aan energieprojecten bij particulieren vraagt specifieke competenties van regievoerende partijen als gemeenten. Nu formatieplaatsen bij gemeenten worden uitgebreid en Overijssel Verbouwt projecten in uitvoering gaan, is het essentieel om mensen te werven die niet zozeer beleidsmatig zijn onderlegt, maar juist competenties hebben op het gebied van projectorganisatie en projectuitvoering. Vanuit HRM vraagt dit aandacht wat betreft werving - opstellen functieprofielen, selectieprocedure – begeleiding/ ontwikkeling (anders soort cursusaanbod beschikbaar stellen) en beoordeling (andere set indicatoren waarmee het functioneren kan worden nagegaan)

Projectmatig werken in een multi-stakeholder veld met veel uiteenlopende belangen en verschillende manieren van communiceren vraagt om projectmanagers die procesmatig en inhoudelijk ervaren zijn. Competenties die hierbij minimaal nodig zijn :

- Projectinrichting: samenwerking organiseren, juridisch inzicht en kennis van publiek private krachtenveld;
- Inkoopstrategie: hoe organiseer je de supply chain keten en welke rol speelt de gemeente, aannemers en leveranciers in die keten. Waar liggen verantwoordelijkheden, aansprakelijkheden en koppelkansen?
- Projectmatig werken en projectbeheersing op tijd, geld, kwaliteit, informatie en organisatie;
- Politieke en communicatieve sensitiviteit

Meer weten: Het Expertiseteam Gebouwde Omgeving /Niels Götz





Tourbus (kans)

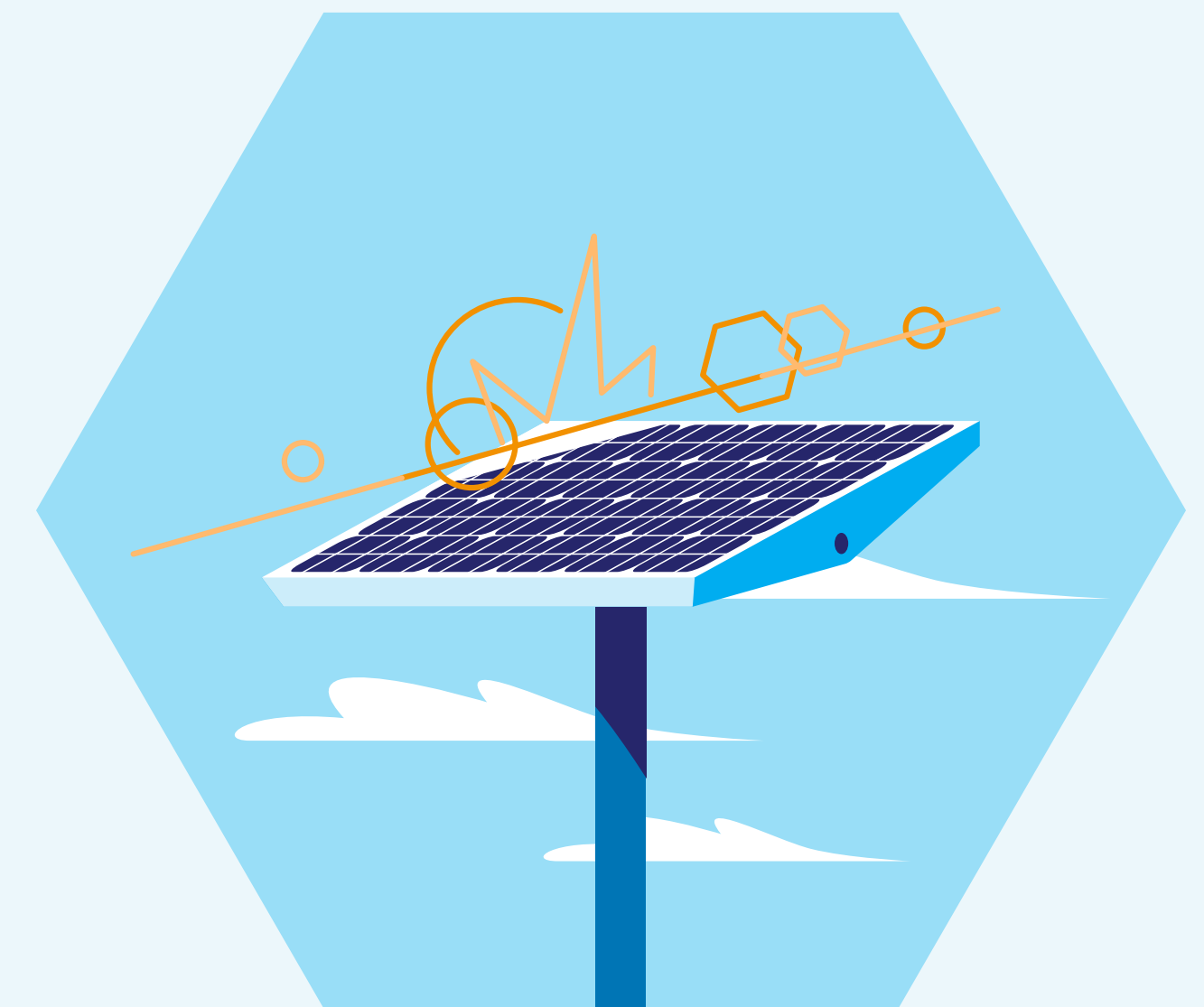
Beschrijving:

Wijken met individuele aanpak (Transitievisie) krijgen twee keer bezoek van een tourbus. De tourbus wordt vooraf aangekondigd en kan door bewoners worden bezocht. De volgende diensten worden aangeboden:

- coachgesprek verduurzaming woning -> welke maatregelen voor mijn woning: besparingindicatie
- Offerte gesprek door adviseur en installateur -> kostenindicatie
- Eventuele (optioneel per gemeente in te vullen) financieringsgesprek
- Persoonlijke afspraak wordt gepland voor twee keer dat bus in de wijk is.
- Bij tweede wijkbezoek kunnen mensen vragen stellen over offerte en al dan niet offerte in opdracht geven, ze krijgen eigen coach/helpdesk aangewezen voor contact tijdens uitvoering.

Alleen succesvol als:

- Bouwend Nederland en Techniek NL dit ondersteunen en Overijssel Verbouwt en koplopergemeenten als launching customer functioneren.
- Er wordt door OV een minimal viable product gemaakt en aan Bouwen Nederland en Techniek NL gepresenteerd.



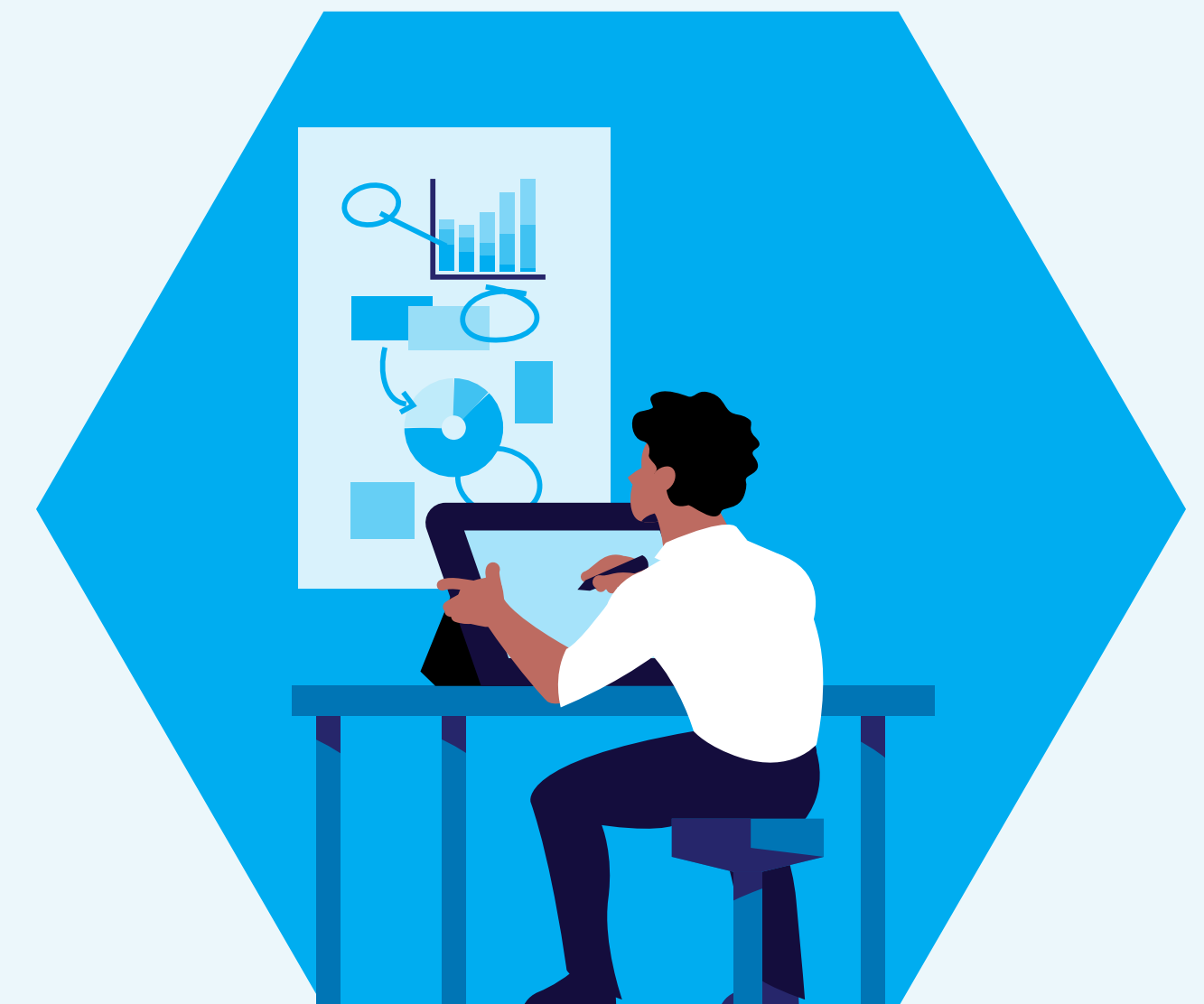


Middenmoteraanpak

Beschrijving:

Gemeenten hebben tot nu toe vooral ervaring met bewoners die tot de groep ‘koplopers’ behoren. Die zijn veelal al sterk gemotiveerd en beschikken doorgaans over ruime middelen. Vanuit de combinatie van een wat mindere motivatie en een krappere budget kenmerkt de groep middenmoters zich vooral door het in eigen tempo willen verduurzamen van de woning. Ook kijkt men kritisch naar de vraag of men maatregelen laat doen of – veel goedkoper – ook zelf kan uitvoeren. [Onderzoek door TU Delft](#) toont ook aan dat er voorwaarden (4 stuks) zijn waaraan eerst voldaan moet zijn, wil men echt ‘aan’ gaan wat betreft de energietransitie.

Ten slotte dient bij deze groep rekening gehouden te worden met afbreukrisico's wat betreft de afzender. Anders dan bij koplopers staat in ieder geval een deel van deze groep niet perse positief tegenover de gemeente. Samenwerken met personen/ organisaties die bij deze groep wél een positieve associatie hebben, kan de kansrijkheid van een aanpak – sterk – verbeteren.





Maatregelentool

Beschrijving:

De gemeente Zwartewaterland werkt aan verdere invulling en nauwkeurigheid van haar GIS-analyse. De online maatregelentool maakt onderdeel uit van een effectieve en efficiënte wijze van inventarisatie. De inventarisatie (bij koopwoningen met een laag label) start met een eerste contactmoment (brief of bezoek), dit is een moment om mensen te motiveren om in actie te komen. In de brief wordt mensen gevraagd om online – via een speciaal daarvoor ontwikkelde ‘maatregeltool’ - gegevens in te vullen. Deze gegevens verrijken de GIS database.

Meer informatie: gemeente Zwartewaterland (Roelof-Jan Naaktgeboren)

