

Buurtaanpak energiearmoede Rode Kruislaan

Adviesrapport

Door: MRA pool 6, april 2022

Naar aanleiding van: Poolopdracht 3 Energiearmoede voor het MRA Bureau



Inhoudsopgave

1. Context	5
1.1 Aanleiding	5
2. Energiearmoede op de Rode Kruislaan	7
2.1 Het probleem achter het probleem	7
2.2 Doelstelling	8
3. Voorgestelde Buurtaanpak energiearmoede Rode Kruislaan	9
3.1 Oplossingen	9
3.1.1 Flyers & Posters	9
3.1.2 Tussentijds inzicht	11
3.1.3 Gerichte hulp	12
3.1.4 Besparingsmiddelen direct beschikbaar stellen via energiecoach	12
3.1.5 Bonnenactie verbeteren	13
3.1.6 Buurtbanden versterken	14
3.2 Tot slot	16
4. Bronnenlijst	17

1. Context

1.1 Aanleiding

Op nationale schaal staan de thema's verduurzaming van de bestaande woningvoorraad en energiearmoede hoog op de agenda. Het doel dat de Rijksoverheid zich daarin stelt, is dat Nederland in 2030 meer dan de helft (55%) minder broeikasgassen uitstoot in vergelijking met 1990¹. Dit betekent dat Nederland een grote energietransitie moet ondergaan naar duurzame energiebronnen. Uitgangspunt van het Klimaatakkoord is daarbij dat de stap naar minder CO₂-uitstoot voor iedereen haalbaar en betaalbaar moet zijn. Eén van de maatregelen uit het akkoord om de uitstootreductie te behalen is de verduurzaming van de bestaande woningvoorraad. Deze verduurzaming zorgt er mede voor dat huishoudens moeten investeren in energiebesparings- en duurzame technologie, zoals isolatie of zonnepanelen. Woningen worden in grote getale afhankelijk van elektriciteit en/of warmtenetten. In sommige gevallen leidt dit tot hoge investeringskosten, waardoor de verduurzaming niet voor elke woningbezitter financieel haalbaar is. Huurders zijn daarin overgeleverd aan hun verhuurders (particulieren en woningcorporaties) die de snelheid van verduurzaming voor hun woningen bepalen.

Deze ontwikkelingen hangen samen met het fenomeen energiearmoede. Er wordt gesproken van energiearmoede op het moment dat een huishouden beperkt wordt in zorgeloos wonen doordat de kosten van het energieverbruik disproportioneel zijn, oftewel hoger dan 10% van het huishoudinkomen. Vaak hangt energiearmoede samen met andere vormen van armoede, en daardoor ook met lichamelijke en/of geestelijke gezondheidsklachten. Hierdoor kan gesteld worden dat energiearmoede zich manifesteert in de overlap tussen de fysieke staat van de woningen en de sociaaleconomische status van de bewoner(s).

In het kader van deze ontwikkelingen en de daarbij behorende doelstellingen zijn er verschillende regelingen opgesteld die huishoudens ondersteunen bij de benodigde investeringen in isolatiemaatregelen of duurzame technologieën die op korte termijn kunnen leiden tot lagere energiekosten. De huishoudens die kampen met energiearmoede weten dikwijls door verschillende barrières hun weg niet te vinden naar deze regelingen. Hier komt bij dat huurders op meerdere regelingen omtrent het verduurzamen van de woning geen aanspraak kunnen maken, aangezien zij niet de eigenaren van de woningen zijn. Dit alles maakt dat van de energiearme huishoudens ongeveer 75% in een corporatiewoning woont².

Deze groep dreigt door de energietransitie en de stijgende fossiele energieprijzen nog verder achterop te raken. Dit zorgt ervoor dat energiearmoede het draagvlak voor de energietransitie kan aantasten. Daarbij wordt de sociaaleconomische kloof tussen verschillende bevolkingsgroepen ook groter. Met de juiste aanpak liggen er daarentegen kansen die wanneer benut kunnen leiden tot verschillende sociaaleconomische voordelen voor de energiearme huishoudens. Met de juiste aanpak kan de woningvoorraad worden verduurzaamd én kan energiearmoede worden teruggedrongen. Zo kan dit leiden tot

¹ Rijksoverheid: klimaatakkoord. Juni 2019.

² TNO: Energiearmoede en de energietransitie, Energiearmoede beter meten, monitoren en bestrijden. November 2020.

verschillende sociaaleconomische voordelen voor de bewoners(s) en buurt, en bijdragen aan het behalen van de bovengenoemde doelstellingen. Internationaal onderzoek leert dat elke euro die je investeert in problemen rond energiearmoede, tot 2,5 euro besparing leidt aan maatschappelijke kosten, zoals in de gezondheidszorg³.

Het is daarom van groot belang dat er een effectieve en passende aanpak wordt ontwikkeld voor het verduurzamen van de woningen en het terugdringen van energiearmoede van de meest kwetsbare huishoudens. Deze opdracht focust daarom op corporatiewoningen en bijbehorende bewoners.

De opdracht richt zich specifiek op de bewoners van de corporatiewoningen van Rochdale op de Rode Kruislaan. Wij, MRA trainees, hebben in een periode van 3 maanden verschillende stappen doorlopen om zowel de situatie van de buurtbewoners, de staat van de corporatiewoningen, de mogelijkheden van corporaties en de de gemeente, en het huidige beleid goed te begrijpen. Het eindresultaat hiervan is dit advies, waar alle stakeholders aan hebben bijgedragen, en verder op kunnen bouwen – of isoleren.

³ TNO: Energiearmoede en de energietransitie, Energiearmoede beter meten, monitoren en bestrijden. November 2020.

2. Energiearmoede op de Rode Kruislaan

2.1 Het probleem achter het probleem

Hoewel Rochdale en de gemeente Diemen de woningen op de Rode Kruislaan verschillende energielabels toeschrijven (resp. C en D)⁴, lijkt eventuele energiearmoede bij het merendeel van de huishoudens in de flats **niet veroorzaakt te worden door eigenschappen van de woningen** (bijv. slechte isolatie, verouderde verwarmingsinstallaties etc.). Dit is in ieder geval het beeld dat ontstaat na verschillende gesprekken met bewoners en Rochdale en bezoek aan de woningen. Er zijn echter wel bewoners die hoge stookkosten en ongemak ervaren door een soms koud huis veroorzaakt door tocht, het meest gehoorde probleem m.b.t. de staat van woningen op de Rode Kruislaan. Dit lijkt op basis van onze gesprekken met bewoners eerder incidenteel dan stelselmatig de oorsprong van het energiearmoede probleem op de Rode Kruislaan. We spraken hoofdzakelijk alleenstaande bewoners, die aangeven dat hun verbruik en bijbehorende kosten laag tot zeer laag zijn, terwijl ze in de keuzes die ze maken hier weinig tot geen rekening mee houden. Hoewel het energieverbruik van meerpersoonshuishoudens vanzelfsprekend hoger ligt, zullen hun verbruik en bijbehorende kosten naar verwachting niet noodzakelijk hoger liggen dan die van eenzelfde type huishouden elders, in ieder geval niet hoofdzakelijk door de staat van de woningen.



Eventuele energiearmoede op de Rode Kruislaan lijkt, op basis van de gesprekken die wij gevoerd hebben, veroorzaakt te worden door twee andere factoren, afzonderlijk of in samenspel met elkaar:

1. **'Afwijkend' verbruik:** d.w.z. verbruik dat erg afwijkt van een 'gemiddeld' verbruik voor eenzelfde type huishouden in eenzelfde type woning. Dit kan bijvoorbeeld veroorzaakt worden door het nooit uitzetten of lager zetten van de verwarming (bijv. 's avonds of bij afwezigheid), de verwarming vaak tot altijd op een hoge temperatuur hebben staan (boven de 22 graden), bovengemiddeld lang (langer dan 5 minuten) of vaak douchen/kleding wassen et cetera. De ervaringen elders leren dat dit doorgaans samenhangt met een gebrek aan inzicht in en/of kennis over het eigen verbruik en de daarmee samenhangende kosten. De kans dat dit de oorzaak is van een bovengemiddeld hoge energierekening is daarom hoger bij **laaggeletterden en/of mensen met een taalachterstand**. Daar komt bij dat **culturele verschillen** een rol kunnen spelen in 'verbruik gewoontes'.
2. **Al bestaande armoede:** Bij laag verbruik heeft de stijging van de energieprijzen een relatief klein effect heeft op de energierekening. Voor **huishoudens die het door verschillende omstandigheden al financieel moeilijk hebben**, kan echter ook een kleine verhoging van de maandelijkse lasten al het verschil betekenen tussen wel of niet 'het einde van de maand redden'. Ongeacht de redelijke staat van de woningen

⁴ Tijdens gesprekken gaven vertegenwoordigers van gemeente Diemen aan dat het woningen met energielabel D betreft, terwijl vertegenwoordigers van Rochdale ze energielabel C gaven. Het werd niet duidelijk waarom de labels niet overeenkomen.

en een gemiddeld verbruik zullen er dus huishoudens zijn die hard getroffen worden door de recente prijsstijgingen.



Dit onderscheid levert de volgende, in gevallen overlappende, doelgroepen op met een verhoogd risico op energiearmoede op de Rode Kruislaan. Deze doelgroepen kwamen naar voren op basis van de interviews:

1. Bewoners met een migratieachtergrond, in het bijzonder die met een taalachterstand.
2. Bewoners die al kampen met financiële problemen.
3. Bewoners die laaggeletterd zijn⁵.

Met deze doelgroepen als focus richten we ons in dit advies op de volgende twee hoofdvragen:

1. Hoe kunnen bewoners met een migratieachtergrond en/of taalachterstand, en/of bewoners die laaggeletterd zijn beter worden geïnformeerd over hun verbruik, hoe verbruik leidt tot kosten, en over de mogelijkheden om hierop te besparen?
2. Hoe kunnen bewoners die al in armoede leven en verder in de financiële problemen komen door een verhoging van de energieprijzen hiermee worden geholpen?

2.2 Doelstelling

Ons voorstel kent twee hoofddoelen, die volgen uit de hierboven genoemde probleemstelling:

1. Bewustwording creëren door te informeren over energieverbruik en de daarbij behorende kosten, zowel m.b.t. het persoonlijke verbruik van huishoudens als in het algemeen.
2. Informeren over de mogelijkheden tot energie besparen, de daarvoor beschikbare hulp vanuit de gemeente, en het verlagen van de drempel om hiervan gebruik te maken.

Deze hoofddoelen zijn gericht op de hierboven genoemde doelgroepen. Met het oog op andere doelstellingen van de gemeente voor het gebied rond de Rode Kruislaan, alsook die van betrokken partners, voegen we daar nog een derde doel aan toe:

3. Bijdragen aan de *community building* op de Rode Kruislaan.

⁵ De precieze samenstelling van bewoners qua migratieachtergrond, socio-economische status en huishoudsamenstelling

3. Voorgestelde Buurtaanpak energiearmoede Rode Kruislaan

3.1 Oplossingen

We stellen een 'pakket' van acties voor om deze doelen te realiseren. Deze acties kunnen los worden uitgevoerd, wanneer blijkt dat sommige acties onuitvoerbaar zijn of niet op steun kunnen rekenen van (sommige) betrokken partners. Wij geloven dat het samenspel van deze voorgestelde acties de grootste kans biedt om de drie hoofddoelen te realiseren. De voorgestelde acties zijn:

3.1.1 Flyers & Posters

Verspreiden van flyers aan bewoners. Met de flyer proberen wij mensen te informeren over de kosten van energieverbruik, en welke hulp ze kunnen inschakelen om deze te verlagen. Dit doen we via een flyer met op de voorzijde in pictogrammen informatie over verbruikskosten en op de achterzijde informatie over hoe in contact te komen met de energiecoaches en informatie over de inloopmomenten in de Buurtkamer voor verdere hulp.



Deze informatie is te lezen in het Nederlands, Engels en Arabisch. We hebben begrepen dat een welzijnswerker, van schuldhulpverlener Vroeg Eropaf Diemen, van plan is om op een vast moment een spreekuur te introduceren in de Buurtkamer. Ook een betrokken Arabisch sprekende buurtbewoner is vaak op een vast moment in de week aanwezig in de Buurtkamer om Arabisch sprekende buurtbewoners bij te staan met het vertalen van documenten, zoals bijv. energierekeningen. Uit de co-creatie sessie kwam de suggestie dat de Arabisch-sprekende energiecoach eventueel kan aansluiten bij het spreekuur. Hij gaf aan dat hij op dinsdagen de rol die de Arabisch sprekende buurtbewoner normaliter bekleedt, zou kunnen vervullen. Als de tijd van de buurtbewoner beperkt blijkt, lijkt het ons dus een mooie oplossing als zij dit om beurten doet met de energiecoach.

Onze aanbeveling is om deze spreekuren samen te laten vallen zodat er ook een mengeling van bewoners plaatsvindt. Dit kweekt vertrouwen en draagt bij aan community building.

Ontwerp

Belangrijk bij de voorzijde is dat deze de aandacht trekt, kleurrijk is en simpel te lezen. De flyer moet namelijk bewustwording vergroten en buurtbewoners tot actie aansporen. We raden aan om weinig tekst op de flyer te zetten. We zien voor ons dat enkele pictogrammen worden afgebeeld die verwijzen naar een vorm of duur van verbruik (bijv. een douche met daarnaast een klok waarop 30 min. aangegeven staat) met daarnaast vetgedrukt de bijbehorende kosten.

Wij zien voor ons dat de achterzijde van de flyer uit drie korte delen bestaan.

1. In het Nederlands met evt. het telefoonnummer van een energiecoach en het spreekuur van de welzijnswerker.
2. In het Engels met evt. het telefoonnummer van een energiecoach die de Engelse taal machtig is en naar het spreekuur van de welzijnswerker.
3. In het Arabisch met evt. het telefoonnummer van de Arabisch sprekende energiecoach en het informele spreekuur van de Arabisch sprekende buurtbewoner en energiecoach.

Met oog op laagdrempeligheid zou het het beste zijn als er telefoonnummers op de flyer staan waarmee gelijk gebeld of geappt kan worden naar een energiecoach die desbetreffende taal spreekt – zonder dat op de flyer de namen van deze coaches wordt genoemd, i.v.m. AVG-regelgeving. Mocht er een coördinator worden aangesteld die alle drie de talen spreekt (zie actiepunt 6) zou ook alleen diens nummer kunnen worden vermeld. Foto's van energiecoaches scheppen vertrouwen, maar zijn volgens AVG-regelingen niet toegestaan. Daarom stellen wij voor om zakelijke tekenaars in te zetten om getekende 'pictogrammen' van de energiecoaches te maken. Ook het toevoegen van het logo van Rochdale naast het noodzakelijke logo van de gemeente Diemen, creëert vertrouwen. Aanvullend werd op 1 maart 2022 tijdens de co-creatie sessie aangegeven dat op de flyer (nogmaals) de aangeraden verhoging van het termijnbedrag van Rochdale kan komen te staan, zodat mensen zich hier bewust van zijn en daartoe kunnen handelen.

Verspreiding

Dezelfde lay-out kan vervolgens worden gedrukt op enkele posters, die bij de entrees van de flats op Rode Kruislaan en in de Buurtkamer worden opgehangen. Ook kunnen flyers en posters bij verschillende instellingen, zoals de voedselbank, lokale basisscholen, leesgroepen en taallessen, worden verspreid. Een andere locatie die wij kansrijk achten voor het tonen van de flyer is op de displays van het lokale openbaar vervoer. Er zal door de gemeente dan wel moeten worden nagedacht over het mogelijk aantrekken van de Diemenaren die niet op de Rode Kruislaan wonen; in hoeverre dit wenselijk is, en hoe dit eventueel te voorkomen/beperken.

Uit de co-creatie sessie die op 1 maart 2022 plaatsvond in de Buurtkamer, kwam de aanbeveling om de flyer niet enkel in de brievenbus te doen, maar deze te ondersteunen met een persoonlijk gesprek. De verwachting is dat een groot gedeelte ongelezen blijft zonder een persoonlijke noot. Dit zou ervoor zorgen dat eventuele vragen over de flyer direct beantwoord kunnen worden en dat mensen daadwerkelijk weten dat het initiatief loopt. Dit vraagt meer capaciteit dan nu het geval is. Deze mondelinge toelichting kan worden vormgegeven door de centrale personen bij de genoemde instellingen, de energiecoaches en tijdens het spreekuur. Daarnaast raden wij aan om aan te sluiten bij bestaande contactmomenten met burgers vanuit het sociaal domein om de flyer met toelichting te verstrekken.

Extra campagne

Gegeven de hierboven genoemde behoefte aan mondelinge en persoonlijke toelichting bij de flyers, zou er ook gedacht kunnen worden aan een (tijdelijke) campagne waarbij op enkele vaste momenten een energiecoach op de veldjes voor de flats staat met een zichtbaar en herkenbaar kraampje, speciale bakfiets o.i.d. Deze kan niet alleen de flyers verspreiden, maar daarbij ook gelijk het gesprek aangaan met bewoners, en eventueel gelijk

een afspraak met hen maken. Ook betrokken buurtbewoners zoals die van de Buurtkamer of huurdersvereniging zouden soms kunnen aansluiten, als vertrouwd gezicht voor andere buurtbewoners. Door een bepaalde periode wekelijks op eenzelfde moment aanwezig te zijn, bijvoorbeeld elke woensdagnamiddag, is het voor bewoners ook laagdrempelig en makkelijk om burens door te verwijzen of zelf een andere week in gesprek te gaan met de energiecoach, als ze daar dan meer tijd voor hebben, etc.

3.1.2 Tussentijds inzicht

Plaatsen van tussenmeters voor gebruik van warmte in de woningen, of bewoners anderszins tussentijds inzicht te geven in hun verbruik.

Bewoners geven aan dat ze graag meer inzicht zouden krijgen in hun verbruikskosten. Nu krijgen ze enkel halfjaarlijks een update waardoor zij weinig inzicht hebben in wat ze verbruiken. Veel Nederlandse woningen hebben tegenwoordig een slimme meter die een continue monitoring van het energieverbruik mogelijk maakt. Dit maakt het mogelijk om voor deze woningen een maandelijkse uitdraai te maken van het energieverbruik en de bijbehorende kosten. Ook kan deze slimme meter worden gecombineerd met een energiedisplay. Een energiedisplay staat in de kamer of hangt aan de muur, net als een klokje. Iedereen in huis kan op elk moment zien hoeveel stroom en gas er gebruikt wordt, en wat dat kost. Huishoudens die gebruik maken van een energiedisplay, gekoppeld aan de slimme meter, besparen gemiddeld 5% op hun energierekening⁶.



Op de Rode Kruislaan is collectieve verwarming met individuele afrekening in de servicekosten. Op dit moment zijn er hiervoor helaas geen slimme meters. Toch is het belangrijk dat de verbruikskosten zo inzichtelijk mogelijk worden gemaakt, idealiter met een maandelijks overzicht. Daarom onderzoekt Rochdale naar aanleiding van de co-creatie sessie momenteel samen met de energieleverancier andere mogelijkheden om dit maandelijks inzicht te verschaffen. Dit zal ten goede komen aan de bewustwording van het feit dat energieverbruik invloed heeft op de kosten. Dit lijkt vaak de kern van het energieprobleem. In het meertalige, maandelijks overzicht moet rekening worden gehouden met laaggeletterden door de informatie in B1-niveau te verstrekken. Doordat bewoners momenteel pas volgende zomer het overzicht en de rekening ontvangen van hun verbruik van afgelopen jaar hebben bewoners weinig kans om tijdig energiebesparende maatregelen te nemen. Wanneer het niet mogelijk is om maandelijks of tussentijds overzicht te bieden op verbruikskosten zal moeten worden gekeken hoe de tijd tussen meteropname en jaarafrekening zoveel mogelijk kan worden verkleint.

Verhogen termijnbedrag

Rochdale heeft al, middels een algemene brief, geadviseerd aan de bewoners van de Rode Kruislaan hun termijnbedrag met 30% te verhogen om een nare verrassing door de huidige prijsstijgingen op de eindrekening te voorkomen. Of de bewoners dit ook echt doen is dan de vraag. Daarom adviseren wij in dit geval deze informatie ook te laten verstrekken door de energiecoaches met daarbij uitleg hoe ze dat moeten doen. Rochdale zou een instructie kunnen voorzien met deze informatie, ook beschikbaar in het Engels en Arabisch, die de

⁶ PBL: Energieverbruiksmanagers in Nederland. April 2021.

energiecoaches vervolgens ook bij bewoners kunnen achterlaten of met hen kunnen doornemen. Dit ter ondersteuning van een te versturen *persoonlijk geadresseerde* brief met daarin hetzelfde advies, in het Nederlands, Engels en Arabisch.

3.1.3 Gerichte hulp

Gerichte hulp aan huishoudens bieden die de meeste kans op energiearmoede lopen.

Voordat er gericht hulp kan worden verleend moet in kaart worden gebracht welke huishoudens op de Rode Kruislaan veel kans lopen op energiearmoede. Een scherper beeld hiervan kan worden geschetst met behulp van informatie van Rochdale en gemeente Diemen. Denk hierbij aan informatie over bijv. energielabel, betalingsachterstanden, inkomensinformatie, huurkosten, gas/water/licht kosten, gebruik van gemeentelijke regelingen, samenstelling van het huishouden et cetera.



Het in kaart brengen blijkt uitdagend omdat AVG-regelgeving individuen beschermen tegen misbruik van persoonsgegevens. De gemeente en Rochdale zouden dus moeten onderzoeken hoe de meest kwetsbare huishoudens toch in kaart kunnen worden gebracht, zonder het direct delen van beschermde informatie met derden (bijv. energiecoaches). Een dergelijk beeld zou de mogelijkheid bieden om gericht huishoudens te benaderen, middels geadresseerde brieven van energiecoaches of 'op de bonnefooi' aanbellen voor een gesprek. De bewoners die we hierover gesproken hebben zien veel potentie in een dergelijke, proactieve aanpak. Bovendien zou een dergelijk beeld/kaart ook kunnen helpen bij andere opgaven m.b.t. kwetsbare huishoudens.

3.1.4 Besparingsmiddelen direct beschikbaar stellen via energiecoach

Ter beschikking stellen besparingsmiddelen via de energiecoaches.

Wij zien dat energiecoaches van grote waarde zijn. De persoonlijke aanpak door een 'vertrouwd' gezicht uit de buurt werkt, daarom hebben energiecoaches een centrale rol in onze 'persoonlijke' aanpak. Wij geloven dat een aantal drempels voor bewoners om te besparen via hen kunnen worden weggenomen. Denk bijvoorbeeld aan het uitzoeken wat je kan doen om energieverbruik te verminderen, welke besparingsmiddelen hierbij kunnen helpen, maar ook de toegang tot deze besparingsmiddelen inclusief instructies hoe deze te installeren.



We stellen daarom voor om energiecoaches uit te rusten met een basispakket aan besparingsmiddelen, zoals tochtstrips. Dit neemt financiële barrières weg, en de drempel om zelf naar een winkel moeten gaan om artikelen aan te schaffen. Ook wordt hierdoor het contact met energiecoaches versterkt en komen energiebesparende middelen sneller bij de doelgroep. Het in kaart brengen van de huishoudens die verhoogde kans lopen op energiearmoede, zoals voorgesteld in actiepunt 3, kan helpen bij het gericht verstrekken van deze besparingsmiddelen aan de huishoudens die deze het meest nodig hebben.

Uit de co-creatie sessie die 1 maart 2022 plaatsvond in de Buurtkamer kwam naar voren dat het uitrusten van energiecoaches met een basispakket om weg te geven veel potentie heeft. De aanwezige betrokkenen reageerden hier unaniem zeer positief op.

3.1.5 Bonnenactie verbeteren

Bij een eventuele volgende cadeaubonnen-actie drempels wegnemen voor de genoemde doelgroepen.

Gemeenten konden verleden jaar via de Regeling Reductie Energie Woningen (RREW) subsidie aanvragen. Door de RREW konden huurders en eigenaar-bewoners bij gemeente Diemen een cadeaubon aanvragen voor de aanschaf van specifieke energiebesparende producten. Gemeente Diemen had voor de regeling twee focusgroepen toegevoegd: mensen met een minimum of beneden minimum inkomen (die zijn via de Voedselbank bereikt) én mensen die zich aanmelden voor een 'bespaargesprek' met een energiecoach. Er was vanuit RREW geen budget om iedere inwoner een kortingsbon te geven. Daarom werden deze alleen verstrekt aan degene die zich als eerste aanmelden, zolang de voorraad strekt. Toen het maximum aantal bonnen uitgegeven was, kon er dus geen bon meer worden aangevraagd. Bovendien hadden de bonnen een beperkte geldigheidsduur om te voorkomen dat mensen een bon aan zouden vragen en die vervolgens lang zouden laten liggen of niet gebruiken. Door de beperkte looptijd van de actie goedkope artikelen snel op en blijven enkele duurdere opties over. Het zou juist voor onze doelgroepen beter zijn om meer voor minder in te kopen, en dus de bon verspreid te kunnen verzilveren over een lange periode. Zo kan men inspelen op eventuele aanbiedingen.



Daarnaast was het opvallend dat de doelgroepen die het meest gebaat zijn bij de regelingen de hoogste drempels ervaren in het aanvragen daarvan. Ten eerste was het door de lockdown tijdelijk alleen mogelijk was om de producten te bestellen via webshops, anders zou de actie uitlopen. Ten tweede begrepen we dat er vanaf een bepaald punt tijdens de duur van de actie enkel online aanmeldingen gedaan konden worden. Voor sommige bewoners is dit uitdagend, hier zal in het vervolg nagedacht over moeten worden. Wij stellen voor een algemeen nummer in te stellen dat men kan bellen, waar via een meertalig antwoordapparaat uitleg wordt gegeven. Vervolgens kunnen ook de gegevens (mail of adres) worden opgegeven/ingesproken waar de bon naartoe kan worden gestuurd.

Tot slot was de inhoud van de brief een drempel voor veel buurtbewoners. Bij communicatie per brief geven bewoners de voorkeur aan persoonlijk geadresseerde brieven – dus niet aan 'de bewoners van' e.d. – om de kans op lezen te vergroten. Het taalgebruik moet daarnaast dusdanig zijn dat het voor laaggeletterden of mensen met een taalachterstand makkelijk leesbaar is:

1. Waar de brief over gaat;
2. Wat ze kunnen aanvragen;

3. Waar ze dit kunnen aanvragen (Hier meerdere opties bieden: website, telefoon, fysiek);
4. Wanneer ze dit moeten aanvragen;
5. Waar ze terecht kunnen voor meer, niet-schriftelijke informatie.

Ook kan er overwogen worden om, eventueel alleen voor bepaalde complexen of buurten, de brief twee- of drietalig op te stellen. Daarnaast de suggestie om sociale partners zoals de Buurtkamer, Voedselbank e.a. (voor)tijdig te informeren over dergelijke acties (in zoverre dat nog niet gebeurd). Zo kunnen zij binnen hun netwerk mensen informeren en helpen bij het doen van een aanvraag.

3.1.6 Buurtbanden versterken

De banden tussen energiecoaches en de Buurtkamer versterken, en overwegen een coördinator aan te stellen voor energiecoaches.

We stellen voor dat energiecoaches bij huisbezoeken bewoners actief wijzen op de Buurtkamer en de daar gehouden spreekuren. Zeker waar het gaat om het betrekken van huishoudens met verhoogde kans op energiearmoede rechtvaardigt dit mogelijk de bekostiging van de geboden hulpmiddelen vanuit het budget voor *community building*. Mochten er andere financieringsmogelijkheden zijn, hebben die de voorkeur. Uit de co-creatie sessie kwam naar voren dat de Buurtkamer als middelpunt van de 'persoonlijke' aanpak veel potentie kan hebben.

Uit gesprekken met bewoners en gemeente Diemen kwam daarnaast naar voren dat er eerder zogenaamde koffietafels werden georganiseerd, en het voornemen bestaat dit binnenkort weer te gaan doen. Bij de koffietafels, in de inkomsthal van de verschillende flats, gingen vertegenwoordigers van de Buurtkamer/huurdersvereniging, de Flatmakers, in gesprek met passerende bewoners. Het initiatief had als doel meer sociale cohesie te creëren en mensen te wijzen op de activiteiten van de Buurtkamer. Het lijkt ons voor de bekendheid van zowel energiecoaches als de Buurtkamer verstandig



als energiecoaches, met name de Arabisch sprekende, hierbij aansluiten. De Arabisch-sprekende energiecoach kan juist de buurtbewoners bereiken die Arabisch en nauwelijks of geen Nederlands spreken. Zo kan worden gezorgd dat ook deze doelgroep de weg naar de Buurtkamer weet te vinden. Dit zal ten goede komen aan de sociale cohesie in de buurt, en geeft ook deze bewoners de kans om aan te sluiten bij de initiatieven die de Buurtkamer te bieden heeft, zoals de onder actiepunten 1 genoemde spreekuren.

Tijdens de co-creatie sessie werd door een energiecoach geopperd om een tijdelijke energiecoach of soortgelijke functie (parttime) in dienst te nemen bij gemeente Diemen. De energiecoach realiseert zich dat de vrijwillige energiecoach-aanpak werkt, maar dat hij en zijn collega-coaches te beperkte tijd hebben om de volledige potentie van de aanpak te benutten. Aan de andere kant hebben inwoners nog moeite om de energiecoaches te vinden. Het gevolg is dat de energiecoaches voor de beperkte tijd die ze hebben nog niet

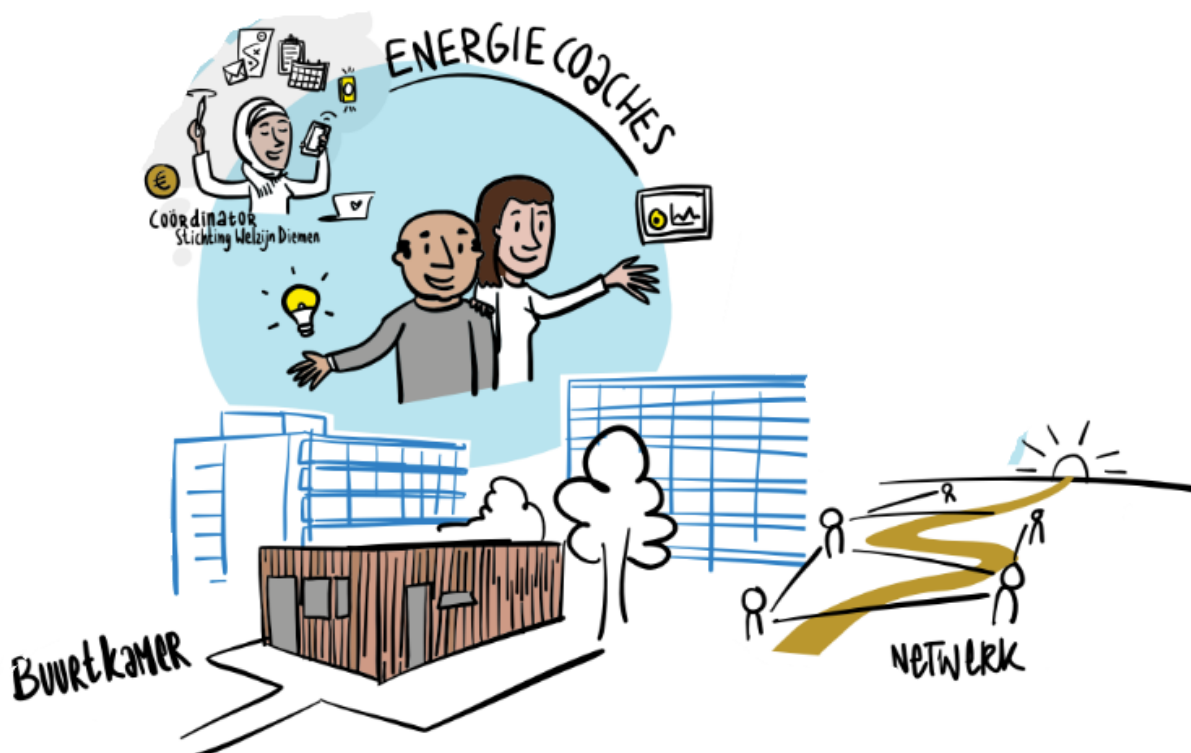
worden volgeboekt. Hij is ervan overtuigd dat een vaste energiecoach, met meer uren, in samenwerking met het netwerk van vrijwillige energiecoaches meer kan bereiken en betekenen voor de doelgroep dan enkel de vrijwilligers. Deze vaste energiecoach kan zelf energieadvies geven wanneer nodig, maar vertolkt ook veelal een ambassadeurs- én coördinerende rol. Hij/zij is idealiter het Arabisch machtig en kan handen en voeten geven aan de geschetste persoonlijke aanpak (zie ook actiepunt 1). Zo kan deze persoon de eerste stap van bewustwording verzorgen en vervolgens eventueel doorverwijzen naar de andere energiecoaches en de Buurtkamer. Deze persoon kan ook het contact tussen energiecoaches en de Buurtkamers/Flatmakers organiseren en onderhouden.

Het succes van een energiecoach leunt op het vertrouwen dat ze genieten van bewoners. Een vertrouwen dat berust op het feit dat ze uit de buurt komen en niet een ambtenaar zijn die 'van bovenaf' komt vertellen hoe iets moet. Volgens ons zou een energiecoach coördinator die in dienst is verbonden moeten zijn aan organisatie die van origine dicht tot bewoners staat, bijvoorbeeld Stichting Welzijn Diemen. zo creëer je wel de benodigde capaciteit maar behoud je het voordeel van een vertrouwd gezicht. Bovendien kan een medewerker van de welzijnsorganisatie gebruik maken van het welzijnsnetwerk. Zo is gerichte actie makkelijker en kan goed worden aangesloten bij andere sociale contactmomenten. Deze welzijnswerker kan gesubsidieerd worden vanuit de energiearmoede gelden van de gemeente Diemen.

3.2 Tot slot

Wij geloven dat de bovengenoemde acties, wanneer allen uitgevoerd, het beste bewustwording kunnen vergroten en buurtbewoners kunnen informeren over energiebesparende maatregelen. Bovendien leveren de acties een grote bijdrage aan *community building* op de Rode Kruislaan.

Het initiële en hoofddoel van dit advies was om energiearmoede te bestrijden. Echter, na bezoeken aan buurtbewoners en een co-creatie sessie met verschillende stakeholders uit de buurt kwam naar voren dat het bevorderen van sociale cohesie en vergroten van de leefbaarheid hand-in-hand gaan met het bestrijden van niet alleen energie armoede, maar ook van armoede in het algemeen, en de effecten daarvan op individuen en huishoudens. Zo blijkt uit gesprekken met bewoners dat deze vaak door bekenden en contacten in de buurt op de hoogte zijn van verschillende gemeentelijke en andere (hulp)regelingen waar ze aanspraak op kunnen maken. Ook bij de aanvraag hiervan is soms hulp van behulpzame anderen nodig, waaraan bij de Buurtkamer geen gebrek is. Energiearmoede is dan ook, meer nog dan een probleem veroorzaakt door energieverbruik en -kosten, een probleem dat veroorzaakt wordt door armoede. Door bij te dragen aan duurzame relaties en het versterken van netwerken binnen de buurt hopen we met dit voorstel ook aan dat probleem een positieve bijdrage te kunnen leveren, voorbij het op korte en middellange termijn terugdringen van *energie* armoede op de Rode Kruislaan.



4. Bronnenlijst

PBL: Energieverbruiksmanagers in Nederland. April 2021.

Rijksoverheid: klimaatakkoord. Juni 2019.

TNO: Energiearmoede en de energietransitie, Energiearmoede beter meten, monitoren en bestrijden. November 2020.