



**conferentie**

# **SAMEN AAN DE SLAG MET ENERGIE**

**06 februari 2025, Schouwburg Deventer**

# Wie zijn wij?

**Smart Cities verbetert de leefbaarheid in steden en regio's met technologie en data.**

## **Expertise o.a.**

- Inwonerparticipatie
- Gedragsbeïnvloeding
- Datagedreven werken en AI
- Slim samenwerken

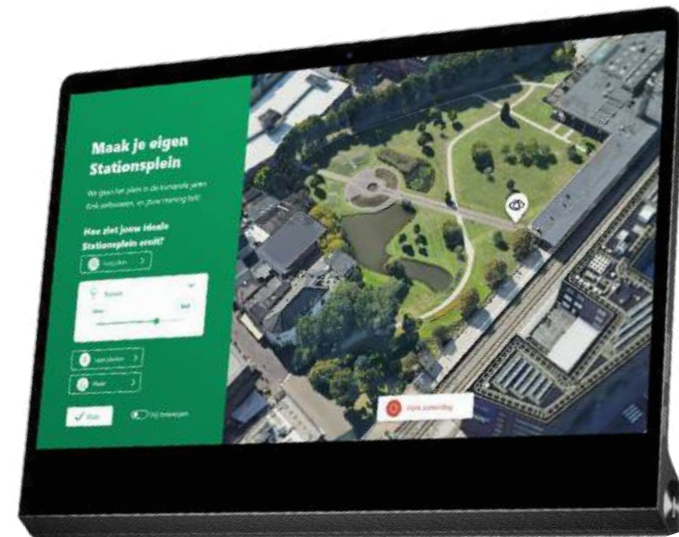
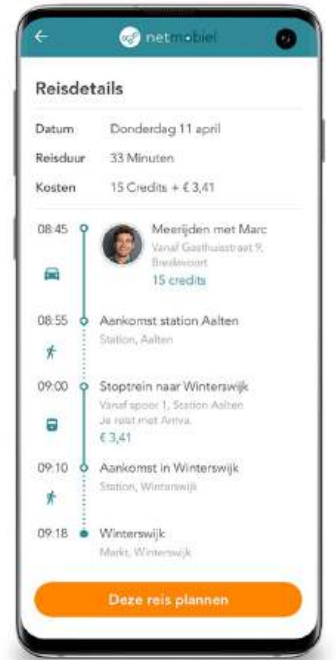
## **Domein**

- **Duurzaamheid:** energietransitie, klimaatadaptatie, mobiliteit
- **Leefbaarheid:** (energie)armoede, participatie van kwetsbare groepen





# Onze producten



# Een paar stellingen...

**Om jullie vast aan het denken te zetten een paar stellingen. Als je het eens bent met de stelling ga je staan, anders blijf je zitten.**

- Inwoners maatwerk bieden is de enige oplossing om de energietransitie te versnellen.
- De huidige wet- en regelgeving werkt een oneerlijke verdeling van de lusten en lasten van de energietransitie in de hand.
- De huidige polarisatie in het maatschappelijke debat over duurzaamheid gaat een grote rem zetten op de energietransitie.
- Door mijn werk bespaar ik meer CO<sub>2</sub> dan ik uitstoot.

# Programma

- Twee jaar Duurzame Wijken
- Rondje langs de cases
- Overstijgende take-aways en praktijkgids
- Pauze + participatiemarkt
- Menno de Jong: 'Wanneer investeren huiseigenaren in verduurzaming?'
- Samen aan de slag met participatiemethodes
- Slotwoord
- Borrel + participatiemarkt







# Duurzame Wijken

## Centrale vraag



## Hoe kunnen we versnelling aanbrengen in de energietransitie met gedragsveranderingsinterventies en participatiemethodes?

1. Ontwikkelen en evalueren van sociale interventies en persuasieve technologie samen met inwoners:
  - **Communicatieplannen, -uitingen en customer journeys** om inwoners te activeren
  - **In-huis display voor energiefeedback**
  - **Op data gebaseerde isolatietool** om inwoners te motiveren en informeren
2. Onderzoek naar laagdrempelige participatietechnieken en methodes
  - Hoe bereik je de non-usual suspects?

# Over Duurzame wijken

- Tweejarig onderzoeksproject RAAK-publiek, gesubsidieerd door SIA
- Vier case studies
- Ontwikkeling van een toolbox en praktijkgids





## De 4 casussen

### Woningverduurzaming

Communicatiestrategie voor verduurzaming van woningen

### Warmtetransitie

Hoe stimuleer je elektrisch koken in een wijk met een warmtenet?

### Energiearmoede

Gebruik van gratis isolatiemaatregelen in een kwetsbare wijk

### Energiedisplay

Laagdrempelige energiefedback



**Hoe houden we controle over het schip?**

**De navigatie**

Vier case studies die bijgestuurd moeten worden

**De bemensing**

Expertise van het consortium

Praktijkervaring vanuit

- Sociaal domein
- Energiedomein
- Marketing en communicatie





# De cases



# Energiedisplay



Locatie

## Gemeente Almelo



Context

Stoplichtdisplay ontwikkelt door Hanzenet. Geeft feedback over energieverbruik in huis om energiebesparingsgedrag te stimuleren.



Doelgroep

Woningeigenaren die een woning hebben in Almelo met een WOZ-waarde van max €280.000 en een bouwjaar van vòòr 1983.



Doel

- Welke functies moet het stoplichtdisplay bevatten om energiebesparingsgedrag te stimuleren onder de doelgroep?
- Hoe kunnen tussenpersonen hiervoor worden ingezet?

# Stoplichtdisplay

- Real-time inzicht in je energieverbruik
- Waarschuwingsfunctionaliteit
  - Kleur & geluid

## Activiteiten

- Doelgroeponderzoek
- Literatuuronderzoek energiedisplays
- Doorontwikkeling concept
- Inzet bij een aantal huishoudens voor test en aanbevelingen





# Aanbevelingen rondom functionaliteiten

- **Sluipverbruik:** Geef inzicht en hulp in het verminderen van sluipverbruik.
- **Vergelijkingsfunctie:** vergelijkbaar huishouden of data van een jaar geleden, zodat de getoonde data beter in perspectief kan worden geplaatst.
- **Detecteer verouderde apparaten:** waarbij het veel besparing op zou leveren als ze vervangen worden.



# Aanbevelingen rondom het verhogen van betrokkenheid

- Bied **geen los (extra) apparaatje** aan, maar maak het onderdeel van een groter geheel.
- Geef **handelingsperspectief** als een maximale energieverbruiksgrens wordt overschreden.
- Maak gebruik van een **juiste tussenpersoon**, zoals bijvoorbeeld een energiecoach, om de technologie bij gebruikers te introduceren en te laten landen.



# Warmtetransitie





Locatie

Windmolenbroek, Almelo



Context

Huidig warmtenet in Windmolenbroek (ca 800 aansluitingen); vooral nog kookgas (ca helft van de adressen). Kansrijk voor geheel gasloos



Doelgroep

Mengeling huurders en huiseigenaren, focus op huiseigenaren



Doel

Ophalen wensen en behoeftes tegenover warmtetransitie?  
Welke interventies en prikkels kunnen inwoners stimuleren om over te stappen op elektrisch koken?

# Activiteiten

- **Infoquêtes** naar houding t.o.v. warmtenet / warmtetransitie / elektrisch koken
- **Emotienetwerken:** inzicht krijgen in emoties rondom warmtenet
- Organiseren van **inwoneravonden** elektrisch koken (informatie + hulp bij aanvragen subsidie)



**20% meer kans op astma-klachten bij koken op gas**



SAXION  
HOGESCHOOL

Als u op gas kookt, komen er bij de **verbranding van aardgas verschillende stoffen** vrij, zoals ultrafijnstof, stikstofdioxide, en koolstofmonoxide. Deze stoffen zijn **niet goed voor de gezondheid** en kunnen vooral bij kinderen leiden tot astma-klachten. Ook volwassenen met bestaande **longproblemen** kunnen **extra klachten** krijgen.

# Takeaways

- Infoquêtes: inwoners zijn over het algemeen **tevreden over comfort en service** warmtenet, maar **meer informatiebehoefte** (kosten vastrecht, warmtebronnen)
- Emotienetwerken-bijeenkomst **stimuleerde een open en eerlijk** gesprek tussen inwoners, gemeente medewerker en co-gas medewerker
- Weinig voortgang gerealiseerd bij **enthousiasmeren van inwoners voor elektrisch koken**





# Woningverduurzaming

energieloket  
*Achterhoek*

i.s.m.  
gemeente  Berkelland



Locatie

Buurten in Groenlo en Neede



Context

Groep -suspects wordt bereikt met communicatieactiviteiten



Doelgroep

Gehaaste gezinnen met kinderen



Doel

Hoe kunnen we met een passende communicatiestrategie inspelen op motieven en gedragsdeterminanten om meer huiseigenaren te bereiken en aan te zetten tot het verduurzamen van hun woning?

# Groenlo

Evalueren bestaande pilot

- Meerdere methodes ingezet om determinanten rondom woningverduurzaming op te halen
  - Wensboom
  - Frietkraam
  - Gespreksformat duurzaamheidsreis

12:29

SAXION  
HOGESCHOOL

Wat was voor u de belangrijkste reden om deze maatregelen te nemen?

Besparen op de energierekening

Om de waarde van mijn woning te verhogen

Er waren passende subsidies en/of acties/aanbiedingen beschikbaar

Ik wou mijn wooncomfort verbeteren

Ik wou een steentje bijdragen aan een beter klimaat

Anders namelijk:





# Neede

## Organisatie Openhuizendag

- Gezamenlijke organisatie met inwoners
- Gekoppeld aan bestaande subsidieregeling
- Buurtroutes langs de duurzame woningen van 3 buurtbewoners
- Stands van meerdere organisaties



# Takeaways

- Het werven van een omvangrijke groep inwoners kan uitdagend en tijdrovend zijn. Probeer aansluiting te vinden bij al bestaande initiatieven of groepen.
- Werk met ambassadeurs of koplopers om vertrouwen te winnen
- Laat in de communicatie rondom woningverduurzaming de motieven duurzaamheid of klimaat niet de overhand nemen, kosten en comfort blijven de belangrijkste motieven.
- Veel mensen hebben al wat gedaan!



# Energiearmoede



Locatie

Enschede, Wesselerbrink Noord-Oost



Context

Isolatiestaat van woningen onbekend: **waar begin je?**

**Hoe stimuleer** je woningisolatie bij inwoners in energiearmoede?



Doelgroep

**Woningbezitters** in energiearmoede



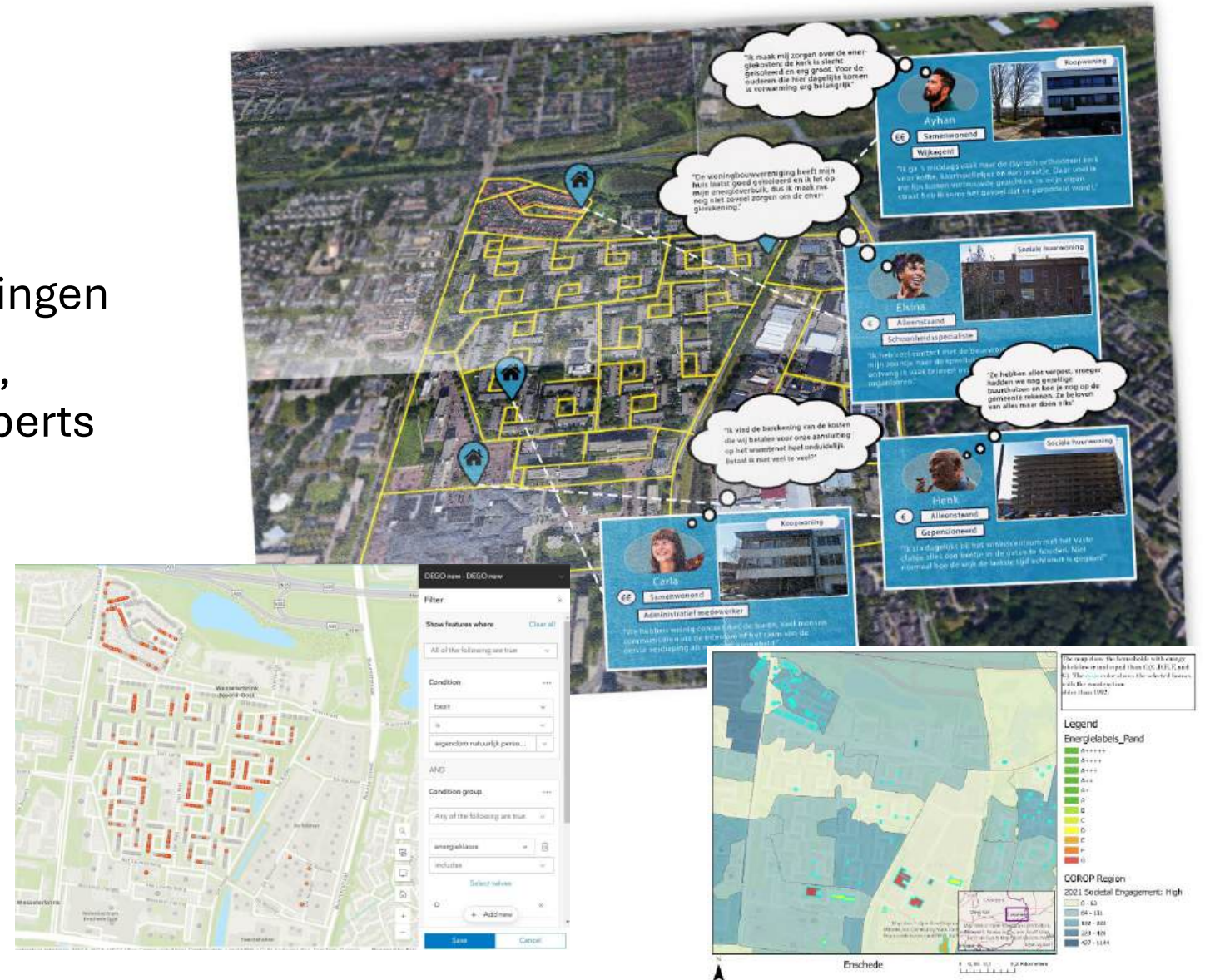
Doel

- Inwoners in energiearmoede stimuleren voor isolatiemaatregelen
- Zicht krijgen op de actuele isolatiestaat van woningen



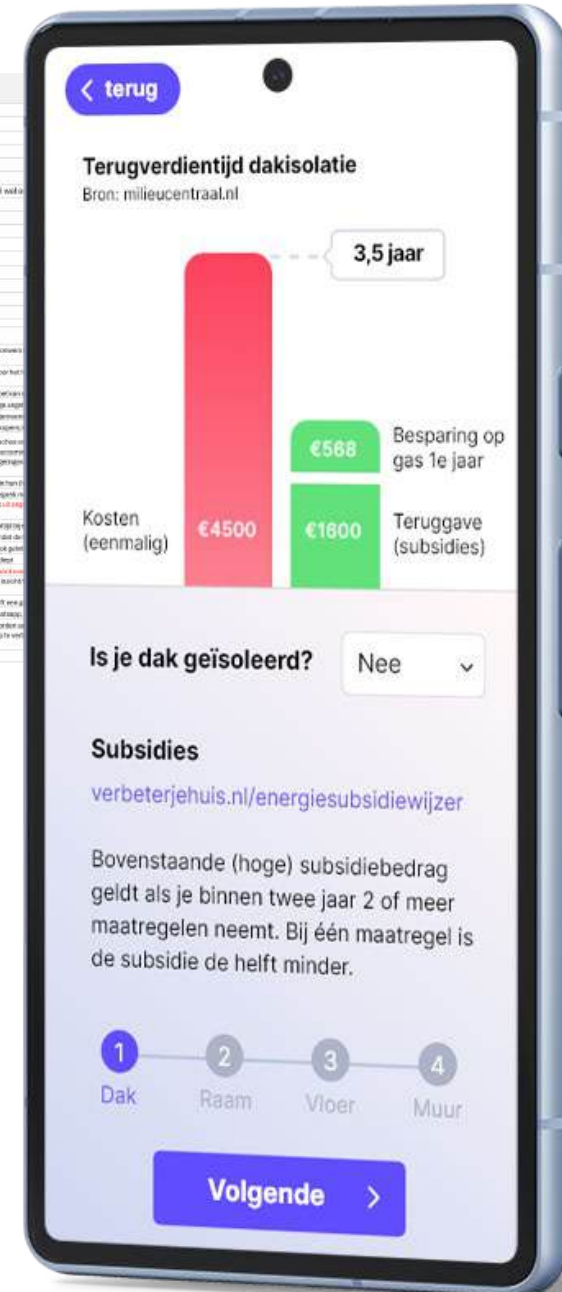
# Proces

- Wijkanalyse
- Verkenning van oplossingsrichtingen
- Interviews met opbouwwerkers, woningbouwvereniging, GIS-experts
- **Idee:** woningselectietool
- Inventariseren en combineren van kaartgegevens



# Proces

- Behoefte aan middel voor de inwoners in energiearmoede
- Isolatie tool
  - Laagdrempelige visualisatie
  - Snel inzicht in terugverdiëntijd isolatie
- Ontwikkelen van een back-end voor de isolatietool
- Focusgroepsessies met bespaarcoaches en inwoners



# Takeaways

- **Isolatie**tool matcht niet goed met de gebruikers
- **Isolatie**tool mist fijnmazigheid voor energielabelvoorspellingen
- **Terugverdientijd** is geen sterke stimulans voor inwoners in energiearmoede
- **Ambassadeurs** en welzijnswerkers zijn noodzakelijk om inwoners in (energie)armoede te bereiken en te assisteren bij verduurzaming
- **Woningen** in zeer slechte staat van onderhoud vereisen een integrale aanpak voor verduurzaming



# Demo Smartcitytools

<https://www.smartcitytools.nl/>





# Overstijgende takeaways en praktijkgids

# Waarom is gedragsbeïnvloeding zo complex geworden?

Motivatie bij inwoners én handelingsperspectief van gemeenten veranderen voortdurend:



Inwoners

## De wereld is instabiel geworden

- Veranderend maatschappelijk debat
- Fluctuerende energieprijzen door geopolitiek
- Verschuivingen van en onduidelijkheid over wet- en regelgeving

## Gemeenten staan onder druk:

- Veranderende wetgeving verandert het speelveld (*Warmtewet, Energiewet*)
- Waaier aan projecten door vrijgekomen (tijdelijke) subsidies vanuit het Rijk (isolatie, aardgasvrij)
- Gemeentes hebben de capaciteit niet om regie te voeren (Fikke et al., 2024).



Professionals

# Drie thema's

Case gemeente Almelo  
(aardgasvrij in Windmolenbroek)



Geleerde lessen



Case Energieloket Achterhoek



Geleerde lessen



Case gemeente Enschede



Geleerde lessen



Case gemeente Almelo  
(energiedisplay)



Geleerde lessen



## **3 overkoepelende thema's:**

- Klimaatrechtvaardigheid en kwetsbare groepen
- Ken je doelgroep
- Sleutelfiguren en intermediairs

# Klimaatrechtvaardigheid en kwetsbare groepen

**Kwetsbare inwoners hebben de capaciteit en gelegenheid niet om hun huis te verduurzamen. Hoe rechtvaardig is het om dit wel van hen te vragen?**

Weinig vertrouwen in instituties

Door de bomen het bos niet meer zien  
*(veelheid aan informatie, maatregelen en subsidies)*

Er spelen veel urgentere problemen  
dan duurzaamheid

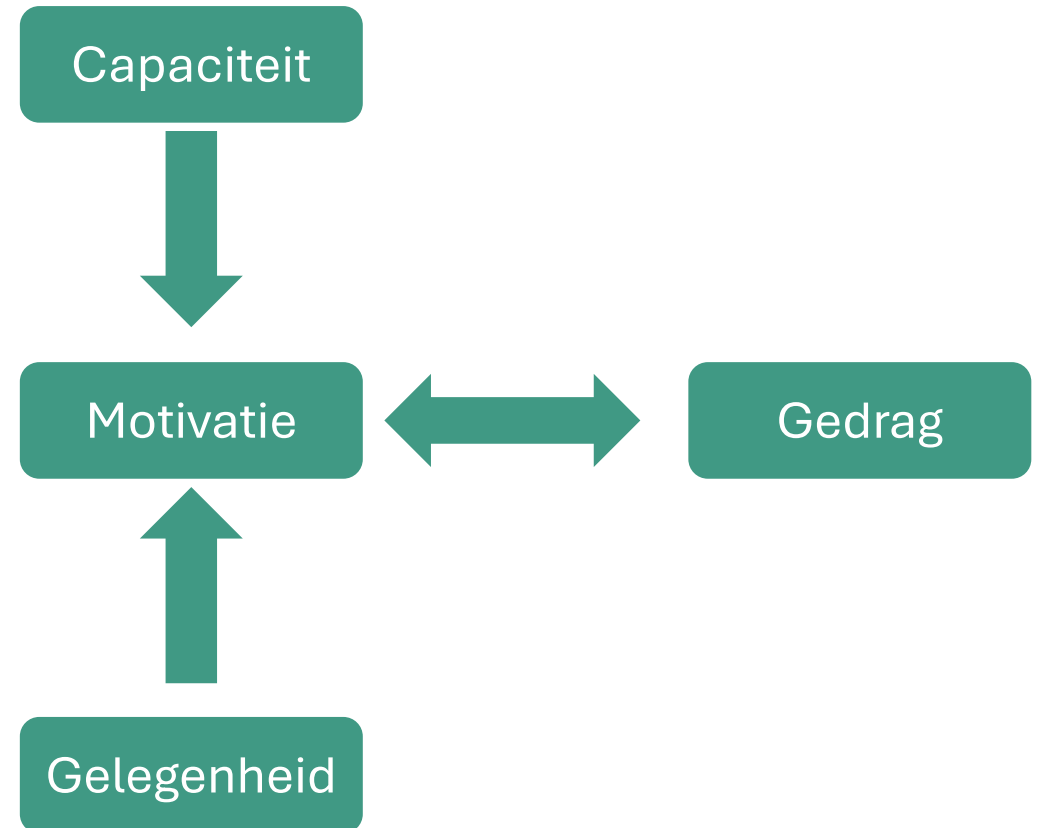
*(eerst maar eens rondkomen, daarna besparen)*

Verkocht coöperatiebezit

*(i.p.v. enkele maatregelen is een veelomvattende renovatie nodig)*

Sociale cohesie is beperkt

*(weinig onderling contact tussen groepen, geen voorbeelden)*





# Suggesties

- Bespreek binnen het SWT waar behoeftes in de wijk liggen
  - Zoek naar haakjes voor het gesprek over energiearmoede, -besparing en verduurzaming
- Waar begin je? Prioriteer op basis van data over de wijk en kennis van wijkprofessionals. Beslisfactoren:
  - Kenmerken van de schil (startpunt: energielabels)
  - Kenmerken van het huishouden
  - Onderliggende problematiek (ook buiten duurzaamheid)
- Omgaan met verkocht coöperatiebezit
  - Ga in gesprek met huiseigenaren over wat ze nodig hebben
  - Zoek daarna naar passende regelingen en maatregelen (*in plaats van inwoners zoeken bij maatregelen*): maatwerk?!
  - Laat kwetsbare inwoners meedenken over nieuwe lokale maatregelen



# Discussie

- Wat betekent klimaatrechtvaardigheid als je je richt op deze kwetsbare huishoudens (lage inkomens, slecht geïsoleerd huur/koophuis)
- Hoe maak je van je aanpak een klimaatrechtvaardige aanpak?
  - In hoeverre richt je je op alleen verduurzaming?
  - Hoe haalbaar is een aanpak waarin de behoefte van de inwoner daadwerkelijk centraal staat?

# Ken je doelgroep

- De klantreis voor verduurzaming lijkt eenvoudig voor insiders, maar is voor bewoners complex. Te complex.

## *Voorbeeld: elektrisch koken*

Kennis maken met elektrisch koken – informatie zoeken – ervaringen horen van **bekenden** – voor- en nadelen afwegen – kooktoestel uitzoeken en kopen bij **keukenbedrijf** – **elektriciens** benaderen voor aanpassen elektra – **keukenbedrijf** benaderen voor plaatsing – nieuwe pannen kopen – opdracht verlenen aan **elektriciens** en **keukenbedrijf** – subsidie aanvragen bij **RVO** – gasaansluiting laten verwijderen door **netbeheerder** – leren koken met inductie – ervaringen delen met **bekenden**

- Inwoners kunnen bij elke stap struikelen; elke stap heeft zijn gedragsvoorspellers waarop het mis kan gaan.
- Overtuigingen zijn niet alleen gebaseerd op informatie vanuit gemeenten, maar de uitkomst van complexe interacties met diverse informatiebronnen, waaronder ook: sociale media.

## **Hypotheses:**

- Professionals **onderschatten** de complexiteit van de klantreis voor ‘gewone mensen’.
- Professionals **overschatten** hun eigen rol in de informatievoorziening.







# Discussie

- Als je de klantreis als een hindernisbaan ziet, in hoeverre moet je inwoners dan ontzorgen? Op basis waarvan maak je de afweging?



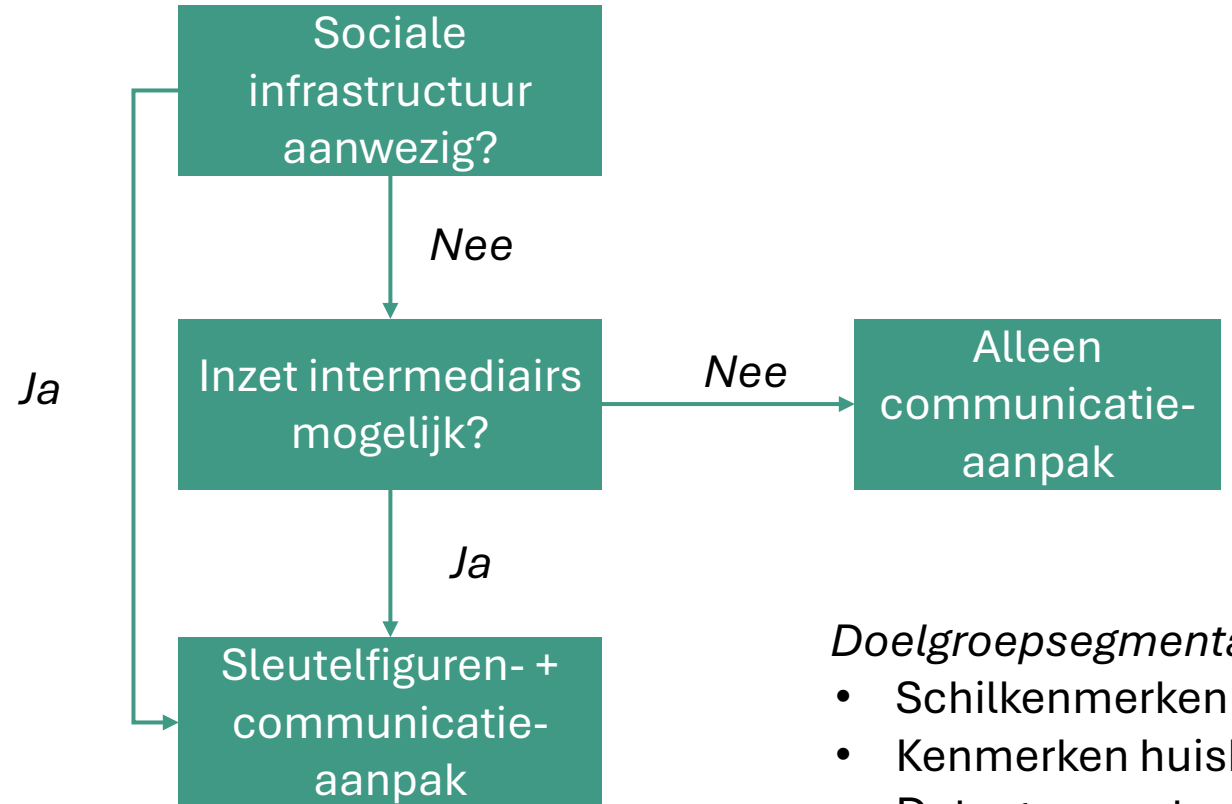
- Welke inwoners zouden ontzorgd moeten worden? Welke niet?

# Inzet van sleutelfiguren en intermediairs

- De cases kennen verschillende actoren met de rol van sleutelfiguur of intermediair
  - *Professionals*: opbouwwerkers, gemeente, energiecoaches, Buurtkracht, Saxion
  - *Vrijwilligers*: klankbordgroep Neede; gebruikersgroep Hanzenet
- Gemeenten schakelen bij voorkeur intermediairs en sleutelfiguren in vanwege vertrouwen van inwoners, tijd en capaciteit. Wat is de impact op doelen, waarden, (non-)bereik, belangen?
- Breng in kaart welke doelgroepen je via welke sleutelfiguren kunt bereiken. Aandachtspunten:
  - Afhankelijkheid van individuen. Leunen op vrijwilligers is mogelijk kwetsbaar.
  - Spreekt een individu of groep voor de hele groep? M.n. in wijken met weinig onderling contact tussen groepen
- Betrek sleutelfiguren niet pas bij de uitvoering, maar bij de totstandkoming van beleid en van interventies (cf. Movisie, n.d.)
- Samenwerking met het sociaal domein bleek een kritische succesfactor.
  - Zij kennen de sociale structuren en behoeftes in de wijk
  - Opbouwwerkers zetten behoeftes van inwoners op één, op basis waarvan ze de link leggen met duurzaamheidsdoelen

# Suggesties

- Bespreek de aanwezige sociale structuur met actoren in de wijk
  - Sociale Wijkteam
  - Energiecoaches en andere intermediairs
- Beslis op basis hiervan of een aanpak o.b.v. sleutelfiguren realistisch is
- Ondersteun persoonlijk contact met communicatie-acties. Reserveer hier tijd en budget voor.



## *Doelgroepsegmentatie*

- Schilkenmerken
- Kenmerken huishoudens
- Data gemeente (sociaal domein)

# Discussie

## Lastig dilemma tussen effectiviteit en efficiëntie.

- Een aanpak op basis van persoonlijk contact en sleutelfiguren is effectief, maar tijdrovend
- Een communicatie-aanpak op afstand is efficiënter, maar minder effectief

Effectief  
Tijdrovend



Minder effectief  
Tijdefficiënt

## Discussievragen

- Welke positie kies je op deze schaal?
- Welke factoren bepalen je positie? En voor wie geldt dit?
- Wat betekent dit voor de aanpak?



# In gesprek

- Werkwijze: zoek de flip-over op met het nummer dat onderaan het A4'tje staat die bij je stoel ligt
- We hebben 15 minuten voor de discussie.

*Nieuwsgierig naar de andere onderwerpen? Geen zorgen. We delen alle uitkomsten na afloop.*

**Hierna pauze: pak voor binnenkomst het kaartje van de sessie die je wilt bijwonen**

# Pauze + participatiemarkt

Vergeet voor rentree van de zaal niet een ticket te pakken voor een sessie naar keuze

# Menno de Jong

Wanneer investeren huiseigenaren in verduurzaming?



# Samen aan de slag







# Emotienetwerken

Hoe ga je in gesprek over gevoelige thema's? Met Emotienetwerken verzamel je op een visuele en interactieve manier emoties en perspectieven van inwoners.

Deelnemers plaatsen hun gevoelens letterlijk in een speelveld, wat helpt om standpunten beter te begrijpen.

In deze sessie maak je zelf kennis met deze methode aan de hand van een praktijkvoorbeeld.

- Moniek
  - Foyer boven
- 
- 



## De TransitieGame

De TransitieGame: Urban is een serious game waarin bewoners, bedrijven en beleidsmakers samen duurzame wijken creëren. Door middel van spel werk je aan oplossingen, leer je elkaars perspectieven kennen en ontdek je hoe samenwerking bijdraagt aan een rechtvaardige energietransitie. In deze sessie speel je de TransitieGame en ervaar je hoe het proces werkt.

- Maik en collega's
  - Deze ruimte
- 
- 



## Design thinking voor participatie

Ervaar hoe je met design thinking inclusieve participatie vormgeeft! In deze interactieve sessie maak je kennis met de serious game 'Warmlopen voor Amersfoort' en werk je in groepjes aan een creatieve oplossing voor een participatie-uitdaging in de energietransitie. Doorloop de eerste stappen van een ontwerpproces, leer door te doen en pitch jullie idee!



- Lindy
- Foyer boven



## Praatplaten voor rechtvaardigheid

Hoe geef je inwoners een stem bij onderwerpen die emoties oproepen, zoals de plaatsing van windmolens of zonneparken? In deze sessie werk je met interactieve praatplaten die op een beeldende manier helpen om verschillende perspectieven op een rechtvaardige energietransitie te achterhalen. Je krijgt uitleg over de methode en gaat er zelf mee aan de slag.



- Bauke en Timothy
- Foyer boven





# Slotwoord

# Terugkoppeling

- Terugkoppeling van de middag + uitkomsten op de mail
- Praktijkgids wordt verspreid via de mail en onze eigen kanalen
- LinkedIn voor updates en nieuws
- Houd Smartcitytools in de gaten

# Bruggen bouwen

hoe kunnen we als gemeenteprofessionals barrières overbruggen die jongeren, migranten en gehaaste gezinnen verhinderen volwaardig te participeren bij de energietransitie?

- Kick-off begin april
- Learning community inclusieve energietransitie
- Standje bij de participatiemarkt



**Bruggen bouwen voor  
inclusieve inwonerparticipatie  
bij de energietransitie**

Projectplan RAAK-Publiek

**Volg ons laatste nieuws!**



[Saxion.nl/sc](https://Saxion.nl/sc)  
[Smartcitytools.nl](https://Smartcitytools.nl)