



INSPIRATIEDOCUMENT

# Bewoners- initiatieven voor en door huurders

In energiewarmte



de natuur en  
milieufederaties

Samen voor mooie en  
duurzame provincies

# Bewonersinitiatieven voor en door huurders (in energiearmoede)

Door heel Nederland zijn bewonersinitiatieven actief om buurtgenoten te helpen de energierekening te verlagen. Dit doen zij bijvoorbeeld door keukentafelgesprekken te voeren over energiebesparing en door collectieve inkoopacties te organiseren. Veel bewoners worden op deze manier gratis geholpen. Voor een aantal initiatieven is het lastig om alle bewoners in de wijk te bereiken. Bijvoorbeeld mensen die in een huurhuis wonen, mensen die te maken hebben met armoede, oudere mensen of mensen die een andere taal spreken dan de mensen van het bewonersinitiatief.

Dit document is geschreven voor bewonersinitiatieven die huurders beter willen betrekken bij hun initiatief. De focus van dit document ligt op huurders die (mogelijk) te maken hebben met energiearmoede, maar dit is uiteraard niet in beton gegoten. Er zijn veel huurders die niet te maken hebben met armoede maar wel met comfortklachten, en ook mensen in koopwoningen kunnen te maken hebben met energiearmoede. Ga hier als initiatief flexibel mee om, maar zorg dat je aanpak past bij de gekozen doelgroep.

In dit document vind je een verzameling van lessen die zijn opgedaan door diverse initiatieven. Onder andere binnen het programma 'Energiehulp vanuit de vertrouwde kring' van Milieu Centraal, de Nederlandse Schuldhulp Route, De Woonbond en de Alliantie Inclusieve Energietransitie, het onderzoek 'Kenmerken van effectieve energiehulp in Nederland<sup>2</sup>' door TNO, Energiebank en aangevuld met ervaringen vanuit de Natuur en Milieufederaties.

Heb je een vraag over dit document? Of wil je hulp bij het organiseren van jouw aanpak voor huurders (in energiearmoede)? Neem via [deze link](#) contact op met jouw lokale Natuur en Milieufederatie voor ondersteuning.



1 Meer over dit programma, de geleerde lessen en de publicaties vind je op: <https://www.energiehulpnetwerk.nl/>  
2 [https://www.tno.nl/nl/duurzaam/systeemtransitie/sociale-innovatie/energiearmoede-voorkomen/#PagCls\\_147065](https://www.tno.nl/nl/duurzaam/systeemtransitie/sociale-innovatie/energiearmoede-voorkomen/#PagCls_147065)

## Wat houdt energiearmoede in Nederland in?

*“Er is helemaal geen energiearmoede, er is genoeg energie voor iedereen. De aandeelhouders krijgen nog heel veel winsten uitgekeerd. En zolang dat zo is en mensen nog letterlijk in de kou zitten spreek ik van energieonrechtvaardigheid en energieongelijkheid.”*

- [Ervaringsdeskundige Riane Kuzee-Hoogeveen, Sterk uit armoede<sup>3</sup>](#)

Naast het aanpakken van armoede, is het verduurzamen van de huurwoningen de belangrijkste manier om energiearmoede bij huurders te verhelpen. In de zomer van 2022 hebben het Rijk, VNG, Aedes en De Woonbond de Nationale Prestatieafspraken<sup>4</sup> ondertekend. Dit zijn bindende afspraken om meer sociale huurwoningen te realiseren én om de verduurzaming van



huurwoningen te stimuleren. Doordat de verhuurdersheffing per 1 januari 2024 is afgeschaft, krijgen corporaties jaarlijks zo'n 1,7 miljard euro aan investeringsruimte. Dit geld wordt onder andere ingezet voor het verduurzamen van woningen: **na 2028 mogen corporatiewoningen geen label E, F of G meer hebben.** Gemeenten, woningcorporaties en huurdersorganisaties overleggen jaarlijks, de **prestatieafspraken** zijn terug te vinden op de website van de gemeente.

De renovatie van de woningen duurt voor veel mensen te lang. Zij zijn gebaat bij hulp totdat hun woning aangepakt wordt. Denk aan het dichten van naden en kieren en kennis over energiezuinig gedrag (ook na de renovatie). Hier ligt een belangrijke rol voor bewonersinitiatieven.

Uit het onderzoek<sup>5</sup> van TNO naar de effectiviteit van energiehulp in Nederland blijkt het volgende:

- 1 **Lokale inbedding is het meest belangrijk voor de effectiviteit van energiehulp.**
- 2 Meerdere en langere bezoeken van energiehulpen dragen bij aan de verbetering van het wooncomfort en de fysieke gezondheid én bevorderen duurzaam gedrag.
- 3 Energiehulporganisaties - die vrijwilligers en arbeidskrachten met een afstand tot de arbeidsmarkt in dienst hebben - verbeteren het wooncomfort en de fysieke gezondheid én verminderen de financiële zorgen.
- 4 Samenwerking met een woningcorporatie en gerichte werving helpt om kwetsbare bewoners te bereiken.

Kortom: bewonersinitiatieven met lokale inbedding spelen een cruciale rol in de bestrijding van energiearmoede in Nederland. Op de volgende pagina's vind je inspiratie om huurders (beter) te bereiken.

<sup>3</sup> <https://www.nplw.nl/nieuws/2871404.aspx>

<sup>4</sup> <https://www.volkshuisvestingnederland.nl/onderwerpen/dossier-prestatieafspraken/nationale-prestatieafspraken>

<sup>5</sup> [https://www.tno.nl/nl/duurzaam/systeemtransitie/sociale-innovatie/energiearmoede-voorkomen/#PagCls\\_147065](https://www.tno.nl/nl/duurzaam/systeemtransitie/sociale-innovatie/energiearmoede-voorkomen/#PagCls_147065)

## Wat zijn succesvolle acties voor huurders?

Een aanpak bedenken voor een bepaalde doelgroep kan alleen als je samen met mensen uit die doelgroep een aanpak bedenkt. Zij kennen de behoeften en ingangen. Ter illustratie: wanneer je met enkel 60+'ers een aanpak bedenkt, is de kans groot dat deze niet aanslaat bij 20'ers en andersom. Zoek dus contact met huurders om samen een lokale actie op te zetten. Is een van de vrijwilligers van je initiatief een huurder? Of kun je samenwerken met een huurderswerkgroep van de woningcorporatie? Vraag of deze persoon zin en tijd heeft om mee te denken, geef deze persoon de ruimte en luister.

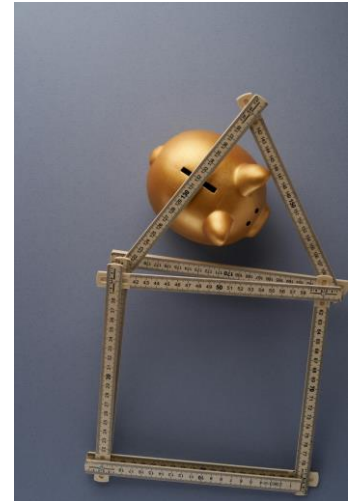
Ten tweede: met een enkele actie blijft je impact minimaal. Werken aan bekendheid en vertrouwen in de buurt kost tijd. Daarom is het belangrijk om verschillende acties te organiseren en deze op elkaar te laten aansluiten. **Stuur niet op snelheid of op aantal bezochte huizen, maar op kwaliteit en impact.** Zie hieronder goede voorbeelden.

Zoek huurders en sleutelfiguren die energiecoaches en klussers willen zijn. Het is voor hen makkelijker om het juiste gesprek te voeren. Daarnaast kunnen zij via hun netwerk gesprekken inplannen en zorgen voor mond-tot-mondreclame.

- Leidt **energiecoaches op voor huurders**. Gesprekken met huurders gaan grotendeels over het veranderen van gedrag en daarnaast kun je samen de jaarrekening van gas en elektra bekijken. Hiervoor zijn sociale vaardigheden belangrijker dan technische kennis. Voor de energiemaatregelen kun je gebruikmaken van de 24 [bespaar](#)- en [zomertips](#). Een goede training en de juiste persoonlijke eigenschappen zijn erg belangrijk.
- Richt **klusteams** op voor kleine klussen in de huurwoning, zoals het aanbrengen van radiatorfolie, tochtstrippen, waterbespaarders, borstel in de brievenbus, krimpfolie voor ramen met enkel glas, het dichten van naden en kieren en het goed instellen van de cv. Enkel het weggeven van gratis materiaal werkt niet. Ontzorg huurders door dit materiaal samen aan te brengen. Je kunt hierbij ondersteuning krijgen van FIXbrigade NL.
  - Werk samen met de gemeente. Kun je bijvoorbeeld via de gemeente zorgen voor een vrijwilligersbijdrage? En is er subsidie voor materialen?
  - Werk samen met de woningcorporatie om te weten wanneer woningen aan de beurt zijn voor renovatie en richt een meldpunt in voor acute problemen die de woningcorporatie moet oplossen, zoals lekkage.
  - Kijk ook naar [waterzijdig inregelen](#), hierop kun je veel gas besparen! Er zijn toolkits en trainingen waarmee een energiekluuser kan bepalen of het cv-systeem goed waterzijdig is ingeregeld. Is dit niet het geval, dan kan via de woningbouwcorporatie een installateur worden ingeschakeld om het systeem opnieuw in te regelen, of je doet het zelf.



- Organiseer een **klusbus-tour** door de wijk, zoals in [Eindhoven](#). Via speciale haltes in de wijk geef je aan wanneer de klusbus langskomt. Mensen kunnen hier laagdrempelig terecht voor energiecoaches en klussers om de kleine maatregelen aan te brengen.
- **Deel energiebesparingsproducten uit** die aansluiten bij de behoefte. Denk aan een tajinekookplaat voor inductie koken, een elektrisch droogrek, waterbespaarders voor kraan en douche, een infrarood paneel etc. Laat mensen altijd zelf kiezen.
- **Sluit aan bij bestaande activiteiten in de wijk.** Denk aan schuldhulpmaatjes, spaarkringen, taalcafés, gezond eten & bewegen-groepen, dagbesteding of organiseer een 'petje op, petje af' (fabel of feit) in de lokale bibliotheek. Bijvoorbeeld een slow cooking workshop, waarbij een kok op een laagdrempelige manier mensen bij elkaar brengt. Tijdens dit soort samenkomsten kun je laagdrempelig vertellen over energiehulp en samen nieuwe acties bedenken.
- Organiseer een **speurtocht naar energieverbruik** of een lesprogramma voor de lokale basisschool zoals [Kompas op Groen](#) door samenwerkende energiecoöperaties in het Gooi. Jong geleerd is oud gedaan én kinderen zijn een ingang naar hun ouders. Ook in [Kanaleneiland \(Utrecht\)](#) zijn hier goede ervaringen mee.
- Organiseer **winacties** als je je aanmeldt voor een gesprek met een energiecoach.
- Maak een **online energie-bespaar-leermodule** in verschillende talen met veel beelden.
- **Deel energieverbruik managers uit.** Uit onderzoek van PBL<sup>6</sup> blijkt dat huurders structureel 5% kunnen besparen op hun verbruik door hun actuele energieverbruik in te zien, met inzet van een eenvoudige energiedisplay. Kijk op [www.slimmermetjeenergie.nl](http://www.slimmermetjeenergie.nl) voor meer informatie.
- Maak een **aantrekkelijk aanbod van verschillende acties.** In gemeente Woudenberg ontvingen huurders een brief van de gemeente met daarin een gecombineerd aanbod vanuit bewonersinitiatief Energie in Woudenberg en de gemeente. De gratis energiedisplay en energiebesparende producten van de gemeente werden gecombineerd met een bezoek van de energiecoach en klussers. Energie in Woudenberg werd overspoeld met aanvragen! Vorm dus treintjes met het aanbod vanuit verschillende organisaties en werk samen.
- Tot slot: het is bijzonder wanneer iemand je toelaat, dus **zorg dat je meteen een vervolgspraak maakt.** Ook kun je een 'treintje' - zoals de tip hierboven - afsluiten met



nabellen. Belangrijk is dat je in het eerste gesprek aangeeft dat je na verloop van tijd nog een keer contact opneemt om te kijken of iemand verder is gekomen of extra hulp nodig heeft. Dat geeft vertrouwen, want je laat daarmee zien dat iemand op je kunt rekenen. Vergeet deze opmerking ook niet: "Je mag deze actie verder vertellen aan mensen om je heen, die onze hulp mogelijk ook kunnen gebruiken. Wij helpen graag." (*Breng het als een service dat jij ook iets voor hun relaties wilt doen en niet als een vraag alsof ze jou moeten helpen.*)

<sup>6</sup> <https://www.pbl.nl/publicaties/energieverbruiksmanagers-in-nederland>

## Hoe bereik je huurders die te maken hebben met energiearmoede?

Het programma van Milieu Centraal, de Nederlandse Schuldhulp Route, De Woonbond en de Alliantie Inclusieve Energietransitie heet niet voor niets 'Energiehulp vanuit de vertrouwde kring'. Mensen die energiehulp het hardste nodig hebben, bereik je niet met een brief door de bus.

Deze mensen bereik je via goede bekenden uit de vertrouwde kring, zoals te zien in de afbeelding hiernaast<sup>7</sup>.

Deze kennis en meer is gratis op te vragen via:

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



Figuur 1 Kompas vertrouwde kring huurders

- **Onderzoek je doelgroep:** Wie wonen er in de wijk? Zijn dit met name jonge of oudere mensen? Gezinnen of alleenstaanden? Autochtone Nederlanders, Turkse of Poolse mensen? Met één boodschap bereik je zeker niet iedereen. **Bepaal op wie jij je wilt richten en pas daarop jouw boodschap en aanpak aan.**
- **Sleutelfiguren:** werk altijd samen met lokale sleutelfiguren. Dit zijn bekende en vertrouwde personen in de wijk die een ingang kunnen vormen naar mensen die je 'als buitenstaander' moeilijker bereikt. **Sleutelpersonen weten welke samenkomsten worden georganiseerd en hoe je contact kunt leggen.**
- **Samenwerken:** inventariseer welke (sociale) organisaties actief zijn in een wijk. Denk hierbij aan een buurtteam, buurthuis, schuldhulp, bibliotheek, kerk, sportschool, voedselhulp, kringloopwinkel, huisarts maar ook de lokale groenteboer. Verken of je kunt samenwerken en zorg dat je naar elkaar kunt doorverwijzen. Als een schuldhulpmaatje in een tochtig huis komt, kan diegene doorverwijzen naar de energiecoach. De energiecoach kan vervolgens doorverwijzen naar de bibliotheek, wanneer diegene merkt dat iemand ook graag meer computervaardigheden op wil doen.
  - **Geleend vertrouwen: wanneer je meekomt met een vertrouwd persoon of vertrouwde organisatie, kun je meeliften op het vertrouwen dat er al is.**
- **Multi channel-benadering en de kracht van herhaling:** gebruik verschillende kanalen en afzenders met dezelfde boodschap. Denk aan de huis-aan-huis-krant, buurt- en flat-appgroepen, flyers en posters. Maak een 'Communicatie toolbox' met een standaard boodschap en herkenbare lay-out en geef opties voor een Facebook-post, Instagram-post, poster en PowerPointpresentatie voor alle samenwerkingspartners. Zo kan iedereen makkelijk dezelfde herkenbare boodschap overbrengen. **Herhaling zorgt voor herkenbaarheid en herkenbaarheid zorgt voor vertrouwen.**
- **Mond-tot-mondreclame:** tips van bekenden werken nog altijd het beste. Vraag mensen die meedoen of zij het aanbod aan vrienden en bekenden willen vertellen en werk zo aan bekendheid in de wijk.
- **Maak kabaal:** huur een bakfiets en partytent en deel eten uit in de wijk waar je aan de slag wilt. Niet iedereen zal meteen langskomen, maar door je gezicht vaker te laten zien in de wijk bouw je vertrouwen op.

<sup>7</sup> <https://www.energiehulpnetwerk.nl/vertrouwde-kring/>

## Met welke boodschap communiceer je?

- Gebruik 'elektriciteit en gas' in plaats van 'energie'. Energie is een abstract begrip.
- Communiceer helder. Het liefst met zo min mogelijk tekst en veel foto's en plaatjes.
- Sluit aan bij het taalgebruik van de doelgroep: voor sommige mensen spreekt *verspilling* meer aan dan *besparen*. Tijdens activatiebijeenkomsten haalde Milieu Centraal op welke woorden het beste aansluiten bij welke doelgroep. Via [deze link](#) vind je de uitkomsten. Kom je er niet uit? Stuur ons een e-mail en we zoeken met je mee.
- Maak je materiaal in meerdere talen, afhankelijk van je doelgroep.
- Een uitnodiging in Whatsapp-formaat kunnen mensen makkelijker doorsturen dan een e-mail.
- Gebruik het woord 'gratis' niet te snel. Veel mensen vertrouwen dit niet. 'Betaald door gemeente' werkt vaak beter.
- Sluit aan bij de jaargetijden. In de zomer wil men koelen en in de winter wil men verwarmen.
- Denk ook aan non-verbale communicatie: draag normale mensenkleding en kom niet langs in een maatpak. Gebruik afbeeldingen van verschillende mensen, om te laten zien dat jullie er voor iedereen zijn.



## Hoe ga je het gesprek aan als coach?

Gedrag is voor 5% rationeel en 95% automatisch bepaald. Voor de 5% van onze rationele overwegingen om te verduurzamen kun je het beste aansluiten door natuurlijke verandermomenten te benutten. Denk aan een renovatie, verhuizing of het investeren van een erfenis in de verbetering van je huis. Mensen moeten op deze momenten vaak rationele beslissingen nemen.

95% van je gedrag is automatisch en verander je dus niet door extra kennis. **Je kunt gedrag wél veranderen door een positieve prikkel te bieden voor ánder (automatisch) gedrag.** Kijk hierbij naar de (vaak onbewuste) drijfveren:

- Sociale bewijskracht: mensen doen graag wat anderen ook doen.
- Sympathie en vertrouwen: vertrouwen is de basis om iemands tips op te volgen.
- Wederkerigheid: wanneer iemand vrijwillig veel voor je doet, ben je eerder bereid om het advies op te volgen (voor wat, hoort wat).
- Autoriteit en deskundigheid: energiecoach/klussers moeten wel deskundig overkomen.
- Verhalende informatie is belangrijker dan statistische informatie (cijfers).
- Gemak: mensen hebben drukke levens en daardoor geen tijd om alles zelf uit te zoeken.

Een coach speelt hierop in door een relatie aan te gaan met de bewoner: **kies voor een persoonlijke en positieve benadering, ontzorg zoveel mogelijk en maak gebruik van verhalen en voorbeelden van anderen.**



## Wat zijn goede tips voor de coach?

- Ten eerste is het heel bijzonder als iemand jou binnenlaat in de woning. Wees hiervan bewust. Doe bijvoorbeeld je schoenen uit bij binnenkomst (neem sloffen mee), vraag of je de bewoner met 'u' of 'je' mag aanspreken, of dat de bewoner bijvoorbeeld liever een energiecoach van een ander geslacht op bezoek krijgt.
- Voorkom dat je te veel praat ('zend'): eerst vragen en luisteren. Zo sluit je aan op de belevingswereld en de behoeften van de bewoner. Dit vraagt om sociale skills van de coach.
- Niet oordelen en betuttelen én alleen oprecht begrip tonen. Niet over armoede zeggen 'ik begrijp het' als je zelf niet arm bent. Zeg eerder 'ik kan het me niet eens voorstellen, ik leef mee'.
- Leg de nadruk op 'wat doe je al' in plaats van 'wat moet anders'.
- Een persoonlijk telefoonnummer afgeven wekt meer vertrouwen en verbinding dan het geven van een algemeen telefoonnummer.
- Werk aan vertrouwen: kom vaker langs en help mee om obstakels op te lossen. Ook als dat verder gaat dan je eigen 'opdracht', zoek dan samen naar een oplossing.
- Samenwerken: een houding van 'we gaan dit samen doen' zorgt voor meer grip en autonomie dan wanneer 'je komt helpen'.
- Signaalfunctie: bij een gesprek kunnen er meerdere problemen rondom armoede aan de orde komen. Dit hoeft de energiecoach niet allemaal op te lossen, maar het is wel belangrijk dat je weet waar diegene wél hulp kan krijgen. Vraag de huurder om toestemming (bijvoorbeeld door altijd een machtigingsformulier bij je te hebben) om gegevens door te geven aan een organisatie die de juiste hulp aanbiedt. Of kaart achterstallig onderhoud aan bij de woningcorporatie. Laat zien dat je écht wilt helpen.





**De Natuur en Milieufederaties**

Arthur van Schendelstraat 600  
3511 MJ Utrecht

[info@natuurenmilieufederaties.nl](mailto:info@natuurenmilieufederaties.nl)  
[www.natuurenmilieufederaties.nl](http://www.natuurenmilieufederaties.nl)

030-256 73 60

NL96 TRIO 0391 0113 24  
KvK 41266143



**de natuur en  
milieufederaties**

Samen voor mooie en  
duurzame provincies

