



7 succesfactoren voor een haalbare en betaalbare warmtetransitie

Uitgaan van het belang van de bewoner is de basis
voor succes.

Provincie Noord-Brabant





7 succesfactoren voor een haalbare en betaalbare warmtetransitie

Gemeenten hebben een regierol in het aardgasvrij maken van de gebouwde omgeving. Het uiteindelijke doel is een haalbare en betaalbare warmtetransitie voor iedereen. Maar hoe krijg je de bewoners mee? Die vraag willen we beantwoorden in dit speciale magazine van het programma Sociale Innovatie in de Energietransitie.

De 7 succesfactoren

Zonder de bewoner lukt het niet. De warmtetransitie vindt voor een groot deel plaats achter de voordeur. Het is daarom van belang om zo goed mogelijk aan te sluiten bij de wensen, behoeften en mogelijkheden van woningeigenaren.

Elke gemeente zet de eerste stappen in de warmtetransitie. Via de Transitievisie Warmte en Wijkuitvoeringsplannen gaan de gemeenten aan de slag. Er wordt gevallen en weer opgestaan. Het ei van Columbus is nog niet gevonden, maar er wordt veel van en met elkaar geleerd. We hebben onze ervaringen samengevat in zeven succesfactoren.

7 succesfactoren voor een haalbare en betaalbare warmtetransitie:

1. De gemeente werkt in het belang van de inwoners.
2. In de buurt komt alles samen.
3. Organiseer een bondgenoot voor de bewoners die aan de slag willen.
4. Het beste plan maakt de bewoner zelf.
5. Vertraag om te versnellen.
6. Organiseer betaalbaarheid en wees eerlijk over geld.
7. Goed voorbeeld doet volgen.



Leeswijzer

De succesfactoren in dit magazine baseren we op de ervaringen die we de afgelopen jaren in tientallen buurten hebben opgedaan met energiebesparing en de warmtetransitie. Deze ervaringen koppelen we aan zes lessen uit de gedragswetenschap over gedragsverandering.

Bij elke succesfactor geven we praktische tips. Deze tips zijn gebaseerd op de lessen over gedragsverandering. Aan de icoontjes kun je zien bij welke lessen de tips horen.

Sociale Innovatie in de Energietransitie

De provincie Noord-Brabant en Enpuls (onderdeel Enexis Groep) willen zoveel mogelijk mensen toegang geven tot de energietransitie. Daarom zijn zij het programma Sociale Innovatie in de Energietransitie gestart. Hierin werken bewoners, buurten en bedrijven samen aan thema's als warmte, energiebesparing en duurzame energie. In verschillende pilots is gekeken hoe individuele woningbezitters, buurten, woningcorporaties, lokale energiecoöperaties en marktpartijen het beste ondersteund kunnen worden. De kennis en ervaring die lokaal is opgedaan wordt beschikbaar gemaakt voor alle bewoners van Brabant, met publicaties zoals deze.

Provincie Noord-Brabant



Deel dit magazine.





De wetenschap van gedragsverandering

Klimaatverandering zorgt voor uitdagingen die niet op te lossen zijn met geld of technologie. Integendeel, de welvaart die we te danken hebben aan economische en technologische vooruitgang ligt aan de basis van het probleem. De oplossing ligt niet bij geniale uitvinders of invloedrijke politici. De oplossing ligt bij de mensen zelf, of beter gezegd: bij het gedrag dat ze vertonen. Bij alle grote en kleine keuzes die we maken, bij onze gewoontes, voorkeuren en gevoeligheden. De energietransitie vraagt van ons om in het belang te denken van de bewoners. Om dat goed te doen, moet je onderzoeken wat mensen drijft.

De mens ≠ rationeel

Gedrag is complex en veranderingen mislukken vaak, omdat we veel misvattingen hebben over hoe menselijk gedrag ontstaat. Vaak proberen we mensen te veranderen met argumenten. "Als ze weten waarom het beter is, dan gaan ze het vanzelf wel doen." Helaas is de mens niet zo rationeel als we denken. Pas als iets heel relevant voor ons is en we de tijd, middelen, motivatie en cognitieve ruimte hebben, maken we een bewuste afweging. Als je dat eenmaal weet, is het geen verrassing dat het in de praktijk niet altijd werkt om gedrag te beïnvloeden met informatie, handhaving, het belonen van goed gedrag, of het aanbieden van nieuwe mogelijkheden. Allerlei onbewuste processen staan het succes van dit soort beleidsinstrumenten in de weg.

Sluit aan op de behoeften van je doelgroep

Iedere doelgroep is anders, maar veel winst valt te behalen door aan te sluiten op basale menselijke behoeften. Mensen nemen bijvoorbeeld graag de kortste weg, denk aan de olifantenpaadjes die ontstaan in het gras, ondanks het mooi aangelegde trottoir. Helaas staat deze luie 'energiebesparingsmodus' regelmatig de nodige innovatie in de weg, want mensen doen liever niets, dan dat ze hun nek uitsteken voor een maatregel waarvan ze niet zeker zijn. Pas als het overduidelijk wordt dat juist niets doen je in gevaar brengt, kom je in beweging. Het is dus van belang dat mensen de persoonlijke (en het liefst onmiddellijke) relevantie van gedragsverandering inzien. Daarnaast is het belangrijk dat de hoeveelheid energie die ze er in steken, opweegt tegen de voordelen die het oplevert. Hoe minder moeite iets kost, hoe makkelijker mensen overstag gaan.

Ga op onderzoek uit

Maak kennis met de doelgroep als je achter de behoeften van mensen wilt komen. Ga het gesprek aan en wees niet bang om de connectie te maken. Jij kunt het hele probleem ook niet oplossen, maar als je benieuwd bent naar wat de ander te zeggen heeft, kan je er achter komen dat je hetzelfde doel voor ogen hebt. Zo ontdek je wat er speelt in de wijk en welke kansen en ideeën er voor het oprapen liggen. Om je hierbij te helpen, stelden we zes lessen op vanuit de psychologie van gedragsverandering:



Onderzoek wat mensen drijft

Een financiële prikkel is maar een enkel voorbeeld van een drijfveer die iemand kan hebben. Gedrag is ontzettend complex en als je het wilt veranderen, heb je inzicht nodig in wat mensen beweegt. Door onderzoek te doen naar de bewuste en onbewuste weerstanden, motieven en contextfactoren weet je beter aan welke knoppen je moet draaien om je doelen te bereiken.



Maak contact

Door in contact te treden met de bewoners laat je zien dat je als gemeente betrokken bent bij je inwoners. Het biedt de kans om in te spelen op belangrijke basisbehoeften van de mens, bijvoorbeeld de behoefte aan erkenning: gehoord en gewaardeerd worden. Je herdefinieert zo de relatie van: 'de gemeente wil dat je energie bespaart' naar: 'de gemeente helpt je om energie te besparen'.



Voorkom weerstand

Als je gedrag probeert te veranderen, krijg je te maken met weerstand. Een belangrijke bron van weerstand is wanneer een ander voor jou beslist. Dit gaat namelijk in tegen onze behoefte aan autonomie. Betrek bewoners daarom in het proces, bied keuzevrijheid en ga niet te snel, aangezien mensen dan het gevoel hebben dat ze de controle verliezen.



Maak het klein

Bij een probleem als klimaat is het de valkuil om teveel te vragen van mensen. 'Red de wereld, word energieneutraal, stop met vliegen en word vegetariër!' Het probleem is zo groot dat het een verlamdend effect kan hebben. Terwijl juist de kleine maatregelen voldoening geven en vaak inspireren om in actie te komen. Zo kan iets kleins een opmaat zijn tot grotere en meer ingrijpende maatregelen.



Benut de kansen

Ons gedrag wordt voor 95% gestuurd door gewoontes en automatismen. Best fijn, want overal over na moeten denken, zou ons gek maken! Onze gewoontes worden geactiveerd door de omgeving en ontstaan door herhaling. Een verandering in je omgeving of een doorbreking van je routine, zoals na een verhuizing, of bij vervanging van je CV, is dan ook het meest kansrijke moment voor gedragsverandering.

Zet in op verbondenheid


De mens is een groepsdier. We kijken om ons heen om te bepalen wat het juiste gedrag is om te vertonen. Niet alleen om te voorkomen dat we buitengesloten worden, ook omdat we het fijn vinden om verbonden te zijn met anderen. Een collectief vormen is dus niet alleen financieel aantrekkelijk, het zorgt ook voor sociale cohesie en wekt intrinsieke motivatie op. Zo verspreidt het zich als een olievlek door de wijk.

Deel deze pagina.





7 succesfactoren voor een haalbare en betaalbare warmtetransitie



1. De
gemeente
werkt in het
belang van de
inwoners

Lees verder



2. In de buurt
komt alles
samen

Lees verder



3. Organiseer
een
bondgenoot
voor de
bewoners die
aan de slag
willen

Lees verder



4. Het beste
plan maakt de
bewoner zelf

Lees verder



5. Verdrag om
te versnellen



6. Organiseer
betaalbaarheid
en wees
eerlijk over
geld

Lees verder



7. Goed
voorbeeld doet
volgen



Succesfactor 1

De gemeente werkt in het belang van de inwoners

Gemeenten zijn in het klimaatakkoord aangewezen als regisseur van de warmtetransitie. Hoe geven zij inhoud aan deze rol? Als de focus voornamelijk op de energietransitie ligt, leidt dit niet tot een breed gedragen enthousiasme onder de inwoners. De meeste wijken kennen andere uitdagingen. Bovendien gaan mensen vaak pas aan de slag met hun woning als er een directe aanleiding is. Bijvoorbeeld bij een verhuizing, de geboorte van kinderen, wanneer kinderen het huis uitgaan, pensionering (tijd om te klussen) of bij groot onderhoud. Dit zijn natuurlijke momenten om met het huis aan de slag te gaan en om slimme keuzes te maken.

Betrouwbaar en onafhankelijk advies

Dagelijks is er in Nederland bij zo'n duizend huishoudens sprake van een "natuurlijk moment". Dat zijn er gemiddeld vijftien per week voor een gemeente met 25.000 inwoners. Het opzoeken en ondersteunen van deze inwoners op zulke momenten biedt kansen. Een comfortabele, gezonde en veilige woning gaat prima samen met een duurzame energievoorziening, maar dan moet de bewoner wel zijn weg weten te vinden in een oerwoud van aanbieders, subsidieregelingen en duurzaamheidsleningen.

Eén ding is zeker, de mensen die aan de slag gaan, kunnen het niet alleen. Zij hebben een betrouwbare partner nodig die inzichten geeft en helpt om duurzame maatregelen op te nemen in de plannen. Marktpartijen hebben een belang bij de uitvoering en worden daarom niet direct vertrouwd. De gemeente of een burgerinitiatief kan wel onafhankelijk advies geven.



In gesprek met de inwoners

Weten wat er speelt in de buurt is essentieel voor de gemeente om in gesprek te komen en te blijven met de bewoners. Dit gesprek kan gaan over leefbaarheid, het parkeerbeleid, sociale cohesie, zwerfvuil in de buurt... Of over de warmtetransitie.

Pas als er een duidelijk beeld is van de wensen en mogelijkheden, kan een Wijkuitvoeringsplan worden vastgelegd wat bewoners zelf of samen met de gemeente gaan doen. Voor wijkgericht werken is een 'Fusie van Belangen-strategie' kansrijk.



Fusie van Belangen-strategie

Als je weet wat 'mensen goed doet voelen' kun je ze in beweging krijgen. Prof. dr. ir. Anke van Hal, hoogleraar duurzaam bouwen aan Nyenrode Business Universiteit noemt het gedrag en de emoties van mensen de 'derde succesfactor' (na techniek en financiering). Van Hal zoekt naar de verbinding tussen de belangen die mensen nu hebben en hun toekomstige belangen (klimaat), de techniek en de financiering. Zo ontstaat een Fusie van Belangen.

Meer weten? Lees het essay 'De derde succesfactor bij het aardgasvrij maken van wijken'



Tip: creëer win-win situaties

De energietransitie is een onderwerp dat veel mensen niet echt interesseert. Als je de warmtetransitie weet te koppelen aan alledaagse ergernissen, dan lukt het vaak wel om mensen enthousiast te krijgen. Bijvoorbeeld door de oude bestrating te vernieuwen of door extra groenstroken aan te leggen als de straat toch opengebrouwen moet worden voor de aanleg van nieuwe leidingen.



Inspiratie

Volg voor inspiratie en voorbeelden de volgende links:

- [Energie en gezondheid in kwetsbare wijken](#) - inspiratieboek van Programma Aardgasvrije Wijken
- [Betere wijken dankzij de energietransitie?](#) - nieuwsbericht van Programma Aardgasvrije Wijken
- [Inspiratierreeks: Opgaven verbinden in de wijk](#) - inspiratierreeks van Platform 31
- [Word vrienden met bewoners als je sprongen wilt maken in de energietransitie](#) - interview met Niels Götz, consumentenpsycholoog en strategisch communicatie- en participatieadviseur

Deel deze pagina.



Succesfactor 2

In de buurt komt alles samen

De doelstelling van de overheid is dat in 2030 1,5 miljoen Nederlandse woningen duurzaam verwarmd worden. Hiervoor zijn verschillende mogelijkheden: warmtenetten, elektriciteit en groen gas of waterstof. De gemeenten zijn druk bezig om in kaart te brengen wat er in de verschillende wijken mogelijk is. Of er draagvlak ontstaat voor de plannen, hangt af van de mate waarin de bewoners betrokken worden. Dit kan niet alleen maar top-down of bottom-up georganiseerd worden. Er is continu contact en uitwisseling nodig tussen gemeente en bewoners. Daarvoor moet de gemeente de buurten in. Daar komt alles samen: het energiesysteem, de voorzieningen, bedrijvigheid, interactie, maar ook de wensen en dromen van mensen.

Inzicht

De warmtetransitie begint met inzicht. Om de bewoners goed te begeleiden moet je weten welke (on)mogelijkheden er zijn op buurtniveau. Het gaat hier niet alleen om technische data, maar ook over sociale en financiële kanten van de buurt en de bewoners. Er is veel informatie beschikbaar - vaak verspreid over verschillende afdelingen van de gemeente en daarbuiten. Bijvoorbeeld data over het huidige elektriciteitsnet, bouwkundige informatie over de woningen en de sociale cohesie in de buurt. Daarnaast is er inzicht nodig over de daadwerkelijke energieprestaties van de woningen (zie Succesfactoren 3 en 4). Met deze inzichten krijgt de gemeente zicht op de mogelijkheden en de betaalbaarheid ervan.



Puzzel

Een plan met draagvlak maak je samen met de bewoners. Het maken van plannen is puzzelen. De woningen in een wijk vormen de stukjes van een puzzel die de gemeente samen met de bewoners moet oplossen. De wijkpuzzel bestaat uit de woningen en het energiesysteem. De gemeentepuzzel bestaat weer uit verschillende wijkpuzzels. Kijk goed hoe alle stukjes bij elkaar passen, zelfs al lijken ze niet op elkaar qua vorm of opdruk.

Eerlijk en open

Ideale oplossingen bestaan niet. Wat voor de een gunstig uitpakt, kan voor de ander nadelig zijn. Leg eerlijk en open alle opties aan de buurt voor, met al hun voor- en nadelen. Dit betekent niet dat de gemeente zelf geen voorkeuren mag hebben. De gemeente moet het grotere belang bewaken, zodat bepaalde groepen of individuen niet onevenredig benadeeld worden.

Individuele keuzes kunnen voor het geheel negatief uitpakken, bijvoorbeeld als dit ten koste gaat van de betrouwbaarheid van het elektriciteitsnetwerk. Door mensen daar inzicht in te geven, ontstaat draagvlak. Als mensen zelf hun keuze kunnen maken, is het eenvoudiger om bepaalde nadelen te accepteren.

Elektriciteitsnetwerk

In de plannen van de overheid staat dat een derde van de wijken wordt aangesloten op een warmtenet. Voor de rest moeten andere aardgasvrije oplossingen bedacht worden. In de meeste gevallen zal dat elektrisch zijn, met een warmtepomp. Hoe verwarmen we straks hele woonwijken zonder dat de stoppen doorslaan? Hoe krijg je de bewoners mee? En wat doe je met alle energie op zonnige dagen?

Hoe meer mensen in een straat een warmtepomp aanschaffen, elektrisch gaan rijden, koken, wassen en zonnepanelen op hun dak leggen, des te sneller het moment komt dat het elektriciteitsnet het niet meer aan kan. Dan wordt het nodig om het netwerk aan te passen en/of vraag en aanbod van energie in balans te brengen. Een overschot aan stroom kan worden opgeslagen in accu's van auto's of worden omgezet in warmte. Ook het onderling verhandelen van stroom tussen burgers helpt om de opgewekte energie ter plekke te gebruiken. Hiervoor is wetgeving in de maak (zie kader). Daarnaast zijn er technische en financiële oplossingen nodig om het netwerk in balans te houden, bijvoorbeeld met spreiding van het aanbod of prijsprikkels.

Virtuele energiecentrales

Burgers op de energiemarkt veranderen van passieve consumenten naar prosumenten die zelf duurzame energie produceren. Dankzij slimme technologie zoals batterijen en slimme energiemanagementsystemen, kunnen zij vraag en aanbod van energie binnen hun eigen huishouden beter gaan beheren.

Dit proces kan je ook collectief organiseren.

Energiegemeenschappen richten straks virtuele lokale energiecentrales op (community-based Virtual Power Plants). Met zo'n virtuele energiecentrale kunnen zij op een flexibele manier energie verhandelen binnen de gemeenschap. Dit heeft twee belangrijke voordelen: het elektriciteitsnet wordt ontlast en mensen krijgen zeggenschap over hun energie.

Nieuwe Europese en nationale wetgeving gaan deze ontwikkelingen mogelijk maken. Op dit moment wordt er al druk mee geëxperimenteerd met virtuele energiecentrales door acht Nederlandse, Belgische en Ierse partners in het programma Interreg North-West Europe, geleid door de Technische Universiteit Eindhoven.





Tip: maak het klein

Klimaatverandering is een groot en abstract probleem. Voor de inwoners, maar ook voor de ambtenaren die hier aan werken. Maak het klein, ga de wijk in. Begin bij de bewoners: wat willen zij met hun huis, met hun buurt? Ga als ambtenaar vrij in de wijk rondscharrelen. Spoor buurtinitiatieven op en help die door de gemeentelijk apparaat te loodsen. Deze rol is in 2017 voorgesteld door Arwin van Buuren bij zijn benoeming als hoogleraar bestuurskunde aan de Erasmus Universiteit.

Inspiratie

Volg voor inspiratie en voorbeelden de volgende links:

- [Slimme Wijken Aanpak](#) - stappenplan van Enpuls en Milieu Centraal
- [Community Based Virtual Power Plant](#) - animatie van Interreg cVPP
- [Startersgids cVPP](#) - startersgids van Interreg cVPP
- [Gridflex Heeten](#) - experiment met een zelfvoorzienend lokaal energienet
- [Bij ons in de buurt komt alles samen](#) - artikel van Barbara van de Ploeg
- [Ga eerst naar buiten, en bepaal dan pas je agenda](#) - column van Roel Woudstra, Buurkracht
- [Scharrelambtenaar helpt burgerinitiatief](#) - artikel VNG Magazine

Deel deze pagina.





Succesfactor 3

Organiseer een bondgenoot voor de bewoners die aan de slag willen

De warmtetransitie begint bij de individuele eigenaar-bewoners die hun woning liefhebben. Op basis van hun behoeften passen zij hun woning aan, al dan niet aangespoord door invloeden van buitenaf. Klimaatverandering is zo'n invloed van buitenaf. En terwijl de ene eigenaar begint, kijkt de ander de kat uit de boom. De crux van een succesvolle aanpak is inzicht: welke stappen kan en wil de bewoner zetten om zijn woning te verbeteren? Daarbij spelen comfort, gezondheid, veiligheid, betaalbaarheid in de meeste gevallen een grotere rol dan CO2-reductie.

Behalve via “scharrelambtenaren” kan de gemeente inwoners vooruit helpen met een bondgenoot. Dit is een onafhankelijke deskundige die inwoners kunnen vertrouwen. Hij/zij helpt hen op basis van kennis en ervaring bij het maken van een plan voor een comfortabele, gezonde, veilige en betaalbare woning die ook nog duurzaam verwarmd wordt.

Actief onderzoek

Dat doet de bondgenoot niet alleen vanuit een papieren werkelijkheid. Hij gaat actief het huis onderzoeken. Hij meet de luchtdichtheid van de woning (met een blowerdoortest), de ventilatie (CO₂-metingen) en de isolatie (warmtebeelden). Waar nodig ondersteunt de bondgenoot in overleggen met installateurs en helpt hij de bewoner om ventilatie en kierdichting op orde te krijgen.

De bondgenoot krijgt via zijn opdrachtgever, de gemeente, ook inzicht in het energiesysteem van de buurt zodat de plannen van de bewoners beter afgestemd kunnen worden op de wijkuitvoeringsplannen.



Bondgenoot in de warmtetransitie

De bondgenoot (m/v) is een lokale deskundige die ‘naast’ de bewoner gaat staan. Hij geeft de bewoner inzicht in de huidige prestaties van de woning en gaat het gesprek aan over de gewenste situatie. Vervolgens helpt hij de bewoner bij het maken van een plan voor een comfortabele, gezonde, veilige en betaalbare woning die ook nog duurzaam verwarmd wordt.

Hij geeft inzicht in de huidige woonsituatie, heeft veel technische kennis en kan goed communiceren. Het gaat hierbij niet alleen over de techniek, maar vooral over de wensen en mogelijkheden van de bewoner. Wat is voor de bewoner belangrijk, hoe ervaart deze de woning, wat wil hij verbeteren (nu en in de toekomst), en wat zijn de financiële mogelijkheden? Hij stemt al deze zaken goed met de bewoner af.

Het belang van de bewoner staat voorop. Dit kan alleen als de bondgenoot onafhankelijk en betrouwbaar is. Hij werkt vanuit een zo neutraal mogelijke omgeving, zoals een lokale energiecoöperatie of een ander onafhankelijk lokaal burgerinitiatief. De gemeente moet hem ondersteunen en waar mogelijk met hem samen te werken. Op deze wijze staat het belang van de bewoner centraal en in een zo goed mogelijke samenhang met de gemeentelijke warmte transitieplannen.



Tip: besteed ook aandacht aan de sociale kant van wonen



Zorg dat bondgenoten niet alleen verstand hebben van techniek, maar ook sociaal vaardig zijn. Voor een goede ondersteuning is inzicht nodig in wat mensen beweegt. De onafhankelijke deskundige laat de inwoner vrij in zijn keuzes en laat tegelijkertijd merken dat deze er niet alleen voor staat.

Inspiratie

Volg voor inspiratie en voorbeelden de volgende links:

- [Energieadvies van onderop](#) - pilot van het programma SIE
- [Hoomdossier](#) - online tool voor energie-initiatieven die bewoners willen begeleiden
- [Blowerdoortest](#) - video, hoe meet je de luchtdichtheid van een woning?
- [Werkwijze - Warmte in je wijk](#). Je organiseert het zelf met de Buurtwarmte

Deel deze pagina.





Succesfactor 4

Het beste plan maakt de bewoner zelf

Bewoners gaan met hun woning aan de slag op voor hen logische momenten. Bij een verhuizing, de geboorte van een kind, pensionering of groot onderhoud. Velen willen dan wel energie-maatregelen nemen, maar het ontbreekt vaak aan inzicht om een goed plan op te stellen. Hier kan de onafhankelijke bondgenoot een rol spelen. Met een onderzoek en een keukentafelgesprek schetst hij een goed beeld van de huidige situatie en de mogelijkheden.

Met deze inzichten kunnen de bewoners zelf plannen maken voor hun huis. Een plan dat past bij de woonwensen op de lange termijn en waarbij rekening wordt gehouden met een toekomst zonder aardgas. Met een goed plan combineren ze comfort, gezondheid en veiligheid met duurzaamheid. De kosten verdienen ze (deels) terug met een lagere energierekening.

Stap voor stap

Bewoners kiezen zelf hun aanpak. Het huis hoeft niet in een keer op de schop. Een stapsgewijze aanpak werkt vaak net zo goed, zo niet beter. Ze kunnen starten met eenvoudige maatregelen zoals kierdichting, het inregelen van de ketel. Daarna volgen grotere stappen (zoals isolatie van de schil en vervangen van de installatie) totdat de woning uiteindelijk klaar is voor iets anders dan aardgas. Bewoners kunnen kosten besparen door stappen te zetten op voor hun logische momenten. Bijvoorbeeld door het glas te vervangen als de kozijnen onderhoud nodig hebben of door het dak te isoleren als er op zolder een extra kamer komt voor gezinsuitbreiding. Op dat moment kan de woning verwarmd gaan worden met een collectief warmtesysteem of een warmtepomp.

Een goed stappenplan geeft bewoners duidelijkheid over wat ze meteen kunnen doen en houdt rekening met de plannen op wijkniveau voor de langere termijn. Met logisch op elkaar afgestemde stappen kan de bewoner zijn eigen tempo bepalen.



Stimuleer de vraag

In plaats van maatregelen te “pushen”, kun je mensen inzicht geven, waardoor ze vanzelf om maatregelen gaan vragen (“pull”). In dit proces speelt wederkerigheid een belangrijke rol: als je mensen helpt, doen ze graag iets terug (zie ook Succesfactor 7).



Uit liefde voor het bestaande

Uit ons onderzoek komt naar voren dat mensen het vervelend vinden om dingen te vervangen die nog goed zijn. Het is goed om daar rekening mee te houden. Ook al is helemaal doorgerekend dat het goed is om iets helemaal te vervangen, stuit dit bij mensen op een psychologische barrière.

Sommige bewoners kunnen het niet verkroppen als hun kozijnen die ze al jaren goed hebben onderhouden, plots moeten sneuvelen omdat er geen HR+++ glas in past. Het gevolg is dat de bewoner niets doet. Als de adviseur dit snapt en met de bewoner meedenkt, bijvoorbeeld om dunner isolatieglas te plaatsen, ontstaat er beweging.



Tip: een plan voor iedereen

Als je de route weet, ga je eerder op pad. Help bewoners dus om hun wensen om te zetten in een plan, dan komen de acties vanzelf. Ondersteun bewoners met een onafhankelijke en betrouwbare bondgenoot, zodat ze slimme keuzes maken bij het verbeteren van hun woning.



Inspiratie

Volg voor inspiratie en voorbeelden de volgende links:

- [Thuis energie besparen doe je zo](#) - pilot van het programma SIE
- [Huisfluisterverhalen](#) - blogs van de huisfluisteraars over nulmetingen bij deelnemers aan de SIE-pilot Thuis energie besparen doe je zo
- [De derde succesfactor](#) - essay van prof.dr.ir. Anke van Hal, Nyenrode University
- Energieloketten (bijvoorbeeld www.woonwijsbreda.nl)

Deel deze pagina.





Succesfactor 5

Vertraag om te versnellen

Een bewoner heeft tijd nodig om alles op zich in te laten werken. Om na te denken wat hij/zij met de woning wil, om dit aan de keukentafel met het gezin te bespreken en om dit te vertalen in een plan. Van niks naar aardgasvrij is een stap die voor veel gezinnen veel te groot is om in één keer te zetten.

Nieuwe inzichten

Door plannen even te laten liggen, krijgen bewoners ook nieuwe inzichten en kan het plan rijpen: hoe gedraagt de woning zich bijvoorbeeld in de verschillende jaargetijden. Ondertussen kunnen ze kleine maatregelen (laten) uitvoeren, zoals kierdichten, ventilatie, waterzijdig inregelen van de verwarming. Als mensen eenmaal inzicht hebben in de oorzaak van tocht, slechte lucht, koudeval of hittestress gaan ze er vroeg of laat mee aan de slag. Als je het eenmaal gezien hebt, kun je het niet meer ontzien.



Tip: houd contact met bewoners

Geef de bewoner de ruimte om stapsgewijs zijn woning te verbeteren, maar houd wel contact. Bewoners waarderen het als ze na een advies nog af en toe door een onafhankelijk iemand gebeld worden, aan wie ze nog wat vragen kunnen stellen. Zo blijft het proces gaande, waar het anders wellicht tot stilstand komt. Af en toe afstemmen in combinatie met een natuurlijk moment kan juist tot een versnelling leiden.



Inspiratie

Volg voor inspiratie en voorbeelden de volgende links:

- [Gezinspraak](#) - magazine over hoe gezinnen besluiten over energiebesparing, gezamenlijk onderzoek van twee universiteiten, Enpuls, Hoom en Alliander
- ["Ik leer mijn huis nu pas kennen"](#) - artikel in Energie+ over de pilot Thuis Energie besparen doe je zo (deel 1)
- ["Wat leerden de huisfluisteraars van 1000 keukentafelgesprekken?"](#) - artikel in Energie+ over de pilot Thuis Energie besparen doe je zo (deel 2)

Deel deze pagina.





Succesfactor 6

Organiseer betaalbaarheid en wees eerlijk over geld

Breng de financiële consequenties per woning goed in beeld. Wees eerlijk over de (on)mogelijkheid om de investering terug te verdienen uit een besparing op de energiekosten. De wens om investeringen terug te verdienen, hoor je overigens alleen bij energiebesparende maatregelen. Niemand heeft het over terugverdientijden van een airco of het schilderwerk.

Het reguliere onderhoud kan ook in de plannen worden meegenomen, maar laat zich niet altijd direct vertalen in een lagere energierekening. Huishoudens met zonnepanelen, tellen het financiële voordeel dat deze panelen opleveren niet meer mee bij een investeringsbeslissing van een volgende stap, terwijl huishoudens die nog zonnepanelen willen installeren de opbrengsten wel meewegen bij de aanschaf van andere energiebesparende maatregelen.



Financieel maatwerk

Een woningeigenaar moet met eigen of geleend geld de verbouwing van zijn huis financieren. De kosten kan hij deels dekken met lagere energielasten en subsidies. Mogelijk kan hij ook een lagere hypotheekrente krijgen en/of stijgt de waarde van zijn woning.

Uit onderzoek van PON blijkt echter dat slechts drie procent van de huiseigenaren bereid is om meer dan tienduizend euro uit te geven aan verduurzaming van de woning.

Een deel van de woningeigenaren heeft geen geld en kan dat ook niet lenen. Sommige mensen kunnen al nauwelijks de huidige energierekening betalen. Als de warmtetransitie betaalbaar moet zijn voor iedereen, dan moet er meer maatwerk komen, met financiële arrangementen en subsidies voor ieder huishouden. Focus daarbij op de bewoners die al van plan zijn om hun woning op te knappen.

Ondersteun bewoners die zelf een warmtenet willen aanleggen

Organiseren van betaalbaarheid kan ook betekenen dat de gemeente een actieve rol speelt bij de ontwikkeling van collectieve warmtesystemen. Uit onderzoek blijkt dat een collectief ontwikkeld systeem dat uitgaat van de kostprijs, veel voordeliger is dan een systeem dat wordt ontwikkeld door een marktpartij die de maximale tarieven voor warmte berekent. Dit vraagt om een actieve houding van de gemeente. Zowel in het ontwikkelproces, het faciliteren van de bewoners als in de financiering.

Rebound-effect

Verder blijkt dat de energiebesparing in de praktijk vaak lager uitvalt dan verwacht. Soms wordt het huis geïsoleerd, zonder bestaande kieren dicht te maken. Ook blijkt dat mensen met een energiezuinig huis minder bezig zijn met energiebesparing. Ze zetten de verwarming een graadje hoger of laten onnodig het licht branden omdat ze toch al een lage energierekening hebben. In de psychologie heet dit het rebound-effect.



Tip: kijk waar mensen hun geld aan uit willen geven

Mensen geven liever geld uit aan dingen die ze willen, dan aan dingen die ze moeten. Onderzoek wat mensen willen en voorkom weerstand door ze op tijd te betrekken. Als mensen echt iets willen, zijn ze bereid om daar ook voor te betalen.



Inspiratie

Volg voor inspiratie en voorbeelden de volgende links:

- [EVI-magazine](#) - magazine met geleerde lessen uit de pilot 'Energie voor Iedereen'
- [Energie in ons huishoudboekje](#) - essay van prof.dr. Dirk Brounen, Tilburg University
- Energie voor Iedereen - Breda - Inzichten, lessen en tips
 - [Deel 1: in gesprek met huurders over groot onderhoud](#)
 - [Deel 2: in gesprek met woningeigenaren over het verduurzamen van hun woning](#)
- [Betaalbaarheid energietransitie Tilburg](#) - onderzoek naar de betaalbaarheid van energierekening voor iedereen en naar de mogelijkheid van woningeigenaren om te investeren in het verduurzamen van de eigen woning

Deel deze pagina.



Succesfactor 7

Goed voorbeeld doet volgen

Verbouwen is besmettelijk. Vaak is het de enthousiaste buurvrouw of -man, het familielid of die kennis die andere woningeigenaren inspireert om aan de slag te gaan. Zo is het moment dat een buurtgenoot met de woning aan de slag gaat een logisch moment om in gesprek te komen: Wat ben je aan het doen? Waarom? Oh, dat hebben wij ook!

De combinatie buurt- en bondgenoot is goud waard. Als je die kunt koppelen aan de juiste technische en financiële kennis, kun je meters maken. Dan wordt het ineens mogelijk om van vijf naar tien, naar honderd en naar duizend woningen te gaan in de gemeente.

Bewonersreis

Dit vraagt om duidelijke communicatie bij elke stap die bewoners zetten (ook wel de bewonersreis genoemd). Bied ze inzicht en handelingsperspectief. Faciliteer het gesprek tussen bewoners en zorg dat er ondersteuning paraat staat. Zo help je bewoners verder, die op hun beurt ook weer andere bewoners aansteken en ze als echte ambassadeurs gaan inspireren.



Tip: maak voorbeelden zichtbaar

Maak goede voorbeelden extra zichtbaar in de buurt of straat. Bijvoorbeeld met een duurzame huizenroute. Ook hier geldt: houd het klein. Mensen kijken liever bij een vergelijkbare woning in de buurt dan 'zomaar' in een andere wijk.



Inspiratie

Volg voor inspiratie en voorbeelden de volgende links:

- [Buurkracht in 's-Hertogenbosch](#)
- [Kennis van gedrag is de missing link](#) - essay van prof. dr. ir. Anke van Hal, Nyenrode Business University

Deel deze pagina.





Colofon

Deze 7 succesfactoren komen voort uit de ervaringen die zijn opgedaan in het programma Sociale Innovatie in de Energietransitie (SIE).

Aan deze publicatie werkten mee:

- Martijn Messing (programmamanager SIE)
- Joris van Boxtel, Lars Boelen en Felix van Gemen (SIE-pilot Thuis Energie Besparen doe je zo)
- Derk Hueting (Energie A16)
- Robert Linck en Marjo van Gennip (SIE-pilot Energieadvies van onderop)
- Gert Slob en Kyron Olmeijer ([Dijksterhuis & Van Baaren](#))
- Erik van Stokkom (eindredactie)