

Energiearmoede

Thema 4:

Het bereiken van de doelgroep



Een veelgenoemde uitdaging voor gemeenten is het bereiken van de doelgroep in energiearmoede. Dit hoofdstuk richt zich daarom op de interventies die gemeenten kunnen plegen om:

- inwoners in energiearmoede in beeld te krijgen;
- met hen in contact te komen;
- hen in beweging te krijgen.

Bij het toepassen van inzichten uit dit hoofdstuk is het belangrijk om aan te sluiten bij de verschillende type eigendomssituatie van inwoners, vve, sociale huur en particuliere huur. Het verschil in eigendomssituatie heeft namelijk invloed op de manier waarop je de doelgroep het beste kunt benaderen. En ook op hoeveel ruimte mensen hebben om zelf te beslissen over verduurzamingsmaatregelen.

De doelgroep in beeld

Op dit moment ontbreekt het in Nederland nog aan een eenduidige definitie van energiearmoede; TNO werkt momenteel aan zo'n definitie. In de huidige praktijk gebruiken gemeenten verschillende indicatoren om energiearmoede in kaart te brengen. Om gemeenten hierbij te helpen, onderzochten [TNO en CBS](#) samen welke indicatoren nuttig kunnen zijn:

Energetische kwaliteit van een woning. We spreken van een 'lage' energetische kwaliteit wanneer de woning energielabel D of lager heeft. Wanneer energielabels niet beschikbaar of niet actueel zijn, kun je de energieprestatie ook indirect bepalen. Dit doe je door woningkenmerken te combineren met het energieverbruik per woning.



Tip: in het rapport van [TNO](#) lees je op pagina 13-14 hoe je dit doet.

Hoogte van het inkomen. Vaak hanteren gemeenten hierbij een norm van 110%, 120% of 130% van het bestaansminimum, afhankelijk van de norm voor minimaregelingen¹. Dit percentage kan omhoog of omlaag bijgesteld worden. Bijstellen bemoeilijkt echter het inzichtelijk maken van de doelgroep. Vaak zijn bij een gemeente namelijk alleen de inwoners in beeld die een beroep doen op minimaregelingen (zie paragraaf 'Van indicatoren naar doelgroep' op de volgende pagina).

Hoogte van het vermogen. Naast de hoogte van het inkomen geeft ook de hoogte van het vermogen van een persoon inzicht in de financiële positie. Vaak hanteren gemeenten voor regelingen in het sociaal domein de norm dat het financieel vermogen zich binnen de categorie laagste 10% van Nederland bevindt. Ook dit getal kun je omhoog of omlaag bijstellen.

¹ Minimaregelingen zijn regelingen voor mensen met een laag inkomen om hen financiële ondersteuning te bieden, zoals een kwijtschelding van gemeentelijke belastingen. Een gemeente bepaalt zelf wanneer inwoners in aanmerking komen voor deze regelingen.

De energieratio. De energieratio gaat over de verhouding van de energierekening tot het netto inkomen. TNO hanteert 8% als energiearmoedegrens: besteed je meer aan energie dan die 8% dan leef je in energiearmoede. Het nadeel van deze indicator is dat we niet weten hoeveel huishoudens – vanwege energiearmoede – de energierekening laag houden door bijvoorbeeld hun verwarming uit te zetten.



Tip: VNG Realisatie ontwikkelde de **DEGO-viewer**: een interactieve kaart met data van verschillende indicatoren in de energietransitie, waaronder een aantal van bovengenoemde indicatoren van energiearmoede.

Van indicatoren naar doelgroep

Bovenstaande indicatoren kun je vinden via het CBS of de DEGO-viewer en zijn vaak op buurt- of wijkniveau beschikbaar voor een gemeente. Als het gaat over het ontsluiten van data op persoonsniveau, wordt het vaak ingewikkelder doordat gemeenten beperkt toegang hebben tot deze data. Hieronder vind je 3 praktische tips om met deze uitdaging om te gaan:

Gebruik de route van bestaande voorzieningen. Als gemeente heb je geen inzicht in het inkomen van individuele inwoners. Wat je als gemeente wél weet, is wie er gebruik maken van minimaregelingen. Daarmee heb je als gemeente inzicht in een deel van de groep die onder 110%, 120% of 130% van het bestaansminimum valt – afhankelijk van de norm die je aanhoudt. Dit betekent dat je informatie nodig hebt vanuit het sociaal domein. Een veelgenoemde drempel in het uitwisselen van dit soort informatie tussen afdelingen is de privacywetgeving (AVG). Vaak is er meer mogelijk dan gemeenten denken! Klik [hier](#) voor tips om met de AVG om te gaan.



Let op: minimaregelingen worden verstrekt op aanvraag van de inwoner. Niet iedere inwoner in energiearmoede vraagt dit aan. Dat betekent dat je hiermee slechts een deel van de doelgroep in beeld hebt.

Richt interventies niet op de persoon, maar op een gebied. Een andere manier om met deze uitdaging om te gaan, is om data op buurt- en wijkniveau te gebruiken in plaats van op persoonsniveau. Dat wil zeggen dat je binnen een

bepaalde wijk of buurt niet onderzoekt wie precies in aanmerking komt voor een maatregel tegen energiearmoede, maar dat de hele buurt of wijk hier een beroep op kan doen. Dit zorgt er wellicht voor dat mensen van de maatregel profiteren die hier geen recht op hebben, maar het zorgt er óók voor dat je op een relatief tijdsarme manier een groot deel van de doelgroep bereikt. Bij de afbakening van deze gebieden kun je denken aan buurten of wijken waar veel huizen staan met een lage energetische kwaliteit of een lage WOZ-waarde staan, of aan buurten waar zich veel armoede bevindt.



Voorbeeld: sommige gemeenten bieden witgoedregelingen aan op basis van de postcode in bepaalde buurten of wijken.



Let op: bovenstaande gaat ervan uit dat inwoners zelf een beroep doen op regelingen, terwijl huishoudens in energiearmoede dit minder vaak doen. Je bereikt hiermee dus maar een deel van de doelgroep. Voor het bereiken van het andere deel zul je alsnog persoonlijk contact moeten leggen.

Voer de toets of iemand in aanmerking komt uit ná aanvraag. Aan de voorkant kun je als gemeenten gegevens rondom inkomen niet inzien. Wat in dat geval een oplossing kan bieden, is dit soort informatie uitvragen wanneer een inwoner zich aanmeldt voor een bepaalde regeling.

Let op: deze opgevraagde informatie mag slechts een beperkte termijn bewaard blijven. Informeer bij jouw privacy officer wat hierover de gemeentelijke afspraken zijn.

In contact komen met de doelgroep

Wanneer je de doelgroep scherper in beeld hebt gebracht, ligt een volgende uitdaging in het maken van contact met deze inwoners. Deze uitdaging kenmerkt zich door een aantal aspecten:

Gebrek aan vertrouwen in de overheid.

Gemeenten zien vaak dat inwoners die in energiearmoede leven wantrouwen naar de overheid koesteren. Dit maakt het lastiger om in contact te komen. Bijvoorbeeld omdat brieven ongeopend blijven of inwoners geen gebruik maken van subsidies of toeslagen uit angst dat zij dit later moeten terugbetalen.

Analfabetisme, taalbarrières of een gebrek aan digitale vaardigheden. Communicatie vanuit gemeenten is in de praktijk vaak met tekst, in het Nederlands en ook in toenemende mate digitaal in plaats van op papier. Dit leidt tot problemen wanneer een inwoner niet kan lezen, de Nederlandse taal niet beheerst of onvoldoende digitaal vaardig is.

Beperkte ambtelijke capaciteit. In contact komen met de doelgroep in energiearmoede is tijdsintensief. Dat gaat zowel over het in kaart brengen van de doelgroep als over het benodigde maatwerk om in contact te komen. Tegelijkertijd is de beschikbare capaciteit binnen gemeenten vaak schaars, waardoor een spanningsveld ontstaat.

Tips om met deze uitdagingen om te gaan:

Maak gebruik van geleend vertrouwen. Dat wil zeggen dat je inwoners bereikt via personen of organisaties die ze wel vertrouwen. Denk daarbij aan het directe netwerk, sleutelfiguren in de wijk of bij hen bekende organisaties. Ga bijvoorbeeld eens na in het buurthuis, de plaatselijke kerk of moskee of bij de voedselbank wie hierbij kan helpen. Door samen met deze sleutelfiguren met inwoners in gesprek te gaan, wordt de drempel om hulp

te vragen en aan te nemen kleiner. Wanneer je ergens een ingang hebt gecreëerd, is het vooral van belang om te doen wat je zegt en te zeggen wat je doet. Binnen groepen met dezelfde culturele achtergrond zit vaak veel cohesie: goede voorbeelden zorgen er door mond-tot-mondreclame dan vanzelf voor dat meer inwoners de hulpvraag durven te stellen.



Voorbeeld: bekijk [hier](#) hoe sleutelfiguren in Amsterdam helpen bij de aanpak van energiearmoede.



Tip: MilieuCentraal heeft een 'vertrouwde kring kompas' gemaakt om te helpen de vertrouwde kring in kaart te brengen. Het kompas is [hier](#) te downloaden.

Maak gebruik van inclusievere en meer diverse communicatie. Dat gaat zowel over communicatiemiddelen als over taal en toon. Zorg dus voor een diverse mix aan communicatiemiddelen: werk met tekst én beeld, digitaal én offline, met indirect én direct contact. Zorg er daarnaast voor dat de taal

en toon aansluiten bij de doelgroep. Dit doe je bijvoorbeeld door simpele taal te gebruiken en in meerdere talen te communiceren. Maar ook door de toon aan te laten sluiten bij de doelgroep.



Tip: om communicatie inclusiever te maken, kan het helpen om de communicatie-uitingen samen met iemand uit de doelgroep op te stellen. Die persoon kan dan wellicht ook een rol spelen in de verspreiding van deze communicatie.



Voorbeeld: bekijk [hier](#) hoe Dordrecht communicatie inzet om mensen met energiearmoede te bereiken.



Tip: bekijk [hier](#) het NLPW webinar 'Hoe bereiken we mensen die in energiearmoede leven'. Hierin wordt besproken hoe je mensen kunt bereiken die leven in energiearmoede. Wat werkt goed, hoe organiseer je het en hoe neem je belemmeringen weg?

De doelgroep in beweging krijgen

Wanneer het lukt om in contact te komen met de doelgroep is de laatste stap om hen in beweging te krijgen. Deze beweging kan bijvoorbeeld gaan over het accepteren van hulp of het vertonen van duurzamer gedrag. Ook hier ervaren gemeenten een aantal uitdagingen:

Verlammende werking van financiële stress.

De doelgroep in energiearmoede heeft vaak zorgen over geld. Daar komt bij dat armoede regelmatig gepaard gaat met andere stressoren, zoals gezondheidsklachten. Deze stress doet een groot beroep op de hersencapaciteit en tast daarmee het oplossend vermogen aan. Het resultaat daarvan kan zijn dat iemand niet de mentale ruimte heeft om een hulpvraag te stellen en/of hulp aan te nemen.

Culturele verschillen. Een andere uitdaging die veel gemeenten zien, is dat iemands cultuur van invloed kan zijn op het al dan niet vertonen van duurzaam gedrag. Een voorbeeld: sommige inwoners zijn van oudsher gewend aan een warmer klimaat, waardoor de verwarming vaak hoger staat. De verwarming lager zetten is in sommige culturen een teken van ongestuvrijheid. Een ander voorbeeld gaat over de duur en frequentie van douchen: om 'schoon' te worden

is het in sommige culturen van belang om lang en warm te douchen. Al deze factoren zijn van invloed op de bereidheid om meer duurzaam gedrag te vertonen.

Verandering zorgt vaak voor weerstand. Deze weerstand kent verschillende vormen, voortkomend uit behoefte aan autonomie, uit onzekerheid of uit gebrek aan energie. Weerstand gericht op autonomie gaat erover dat mensen zelf de regie willen houden en niks opgelegd willen krijgen. Dit uit zich vaak in het aangaan van de confrontatie of opstandig gedrag. Weerstand rondom onzekerheid gaat bijvoorbeeld over de vraag of de aanpak wel effectief zal zijn. Deze vorm van weerstand herken je vaak aan mensen die veel doorvragen, tegenargumenten aandragen of kritiek leveren op de boodschap. Weerstand vanuit oververmoeidheid zorgt vaak voor een verminderd gevoel van urgentie en uit zich vaak in uitstelgedrag of de boot afhouden. Dit sluit aan bij bovengenoemd punt dat mensen vaak weinig energie hebben door financiële stress.

Tips om met deze uitdagingen om te gaan:

Beperk de hoeveelheid informatie. Wanneer iemand in zware stress verkeert, is het vermogen om informatie op te nemen beperkter. Werk daarom stapsgewijs met deze inwoners. Liever één tip per keer waar iemand iets mee kan, dan 10 tips in één keer waar niks mee gebeurt.



Tip: zorg ervoor dat stress-sensitief werken onderdeel is van de opleiding tot energiecoach. Op dit moment hebben veel energiecoaches een technische achtergrond, wat het risico met zich meebrengt dat informatie niet behapbaar is voor een inwoner.

Werk inclusief. Culturele verschillen overbruggen gaat niet van de een op de andere dag. Het is belangrijk om respectvol om te gaan met die verschillen en niet de Nederlandse norm op te dringen. Mensen haken dan af. Verdiep je in de cultuur van de ander, onderscheid wat belangrijk is voor deze persoon en blijf hierover in gesprek. Verandering kost tijd!



Tip: probeer diversiteit te creëren in de mensen die het gesprek met de inwoner voeren. Het kan bijvoorbeeld helpen om een Turkse of Marokkaanse energiecoach aan te nemen, die zowel de cultuur kent als de taal spreekt.

Identificeer de weerstand en speel hierop in.

Zo kan het bij weerstand vanuit autonomie helpen om de zorgen van mensen te herhalen en mensen keuzevrijheid te bieden. Voor mensen met weerstand vanuit onzekerheid helpt het om garanties te geven. Bijvoorbeeld door vast te leggen dat subsidies niet terugbetaald hoeven worden of door te 'bewijzen' dat je woord hebt gehouden bij andere inwoners. Of door informatie behapbaar te houden en mensen zelf te vragen om de meerwaarde van een interventie te beschrijven.



Voorbeeld: in Amsterdam heeft het VvE-vangnet hulp geboden aan bewoners in een vve, met als uitgangspunt wat zij nodig hebben om te verduurzamen. Lees hier het hele verhaal.



Hoe om te gaan met de AVG?

1 Zoek je privacy officer tijdig op met een vraag, niet met een oplossing.

Privacy is niet het sluitstuk. Vraag je privacy officer mee te denken hoe je je idee kunt realiseren. Kijk niet alleen naar het wettelijke vraagstuk, maar ook naar het ethische vraagstuk hoe je mensen wel kunt helpen. Vaak is er veel mogelijk als duidelijk is dat het delen van informatie de inwoner ten goede komt. De AVG betekent niet dat het NIET mag, maar dat je moet kijken hoe WEL.

2 Benut contactmomenten voor bestaande voorzieningen

Vraag in bestaande contactmomenten toestemming aan inwoners om hen te benaderen voor hulp rondom energiearmoede.

- **Voorbeeld:** bij toekenning van de energietoeslag, bij een welkomspakket voor nieuwe huurders of aan het einde van een energiecoachgesprek: "Mogen wij u ook benaderen voor een vervolgactie?"
- **Let op:** je mag een regeling nooit opdringen.

3 Benut de mensen die je al hebt bereikt als ambassadeur

Als gemeente heb je op een deel van de doelgroep geen zicht. Vaak hebben burens, familieleden of anderen uit het netwerk van de inwoners wél zicht op wie in aanmerking zou komen voor hulp. Benut daarom de mensen die je al hebt bereikt om het zicht op de doelgroep te vergroten.

- **Voorbeeld:** geef aan het einde van een energiecoachgesprek 2 folders aan de inwoner die zij kunnen delen met hun buurtgenoten.
- **Voorbeeld:** samenwerking met huurdersvereniging die medeflatgenoten attendeerde op een regeling van woningcorporatie en gemeente.



NPLW Nationaal
Programma
Lokale Warmtetransitie

Deze handreiking is in opdracht van het Nationaal Programma Lokale Warmtetransitie (NPLW) opgesteld door Hiemstra & De Vries op basis van de huidige stand van zaken. Aangezien ontwikkelingen op dit vlak snel gaan staan we open voor verbeter suggesties en nieuwe ideeën. Deze kan je sturen naar: nplw.helpdesk@rvo.nl 