



Webinar

'De sleutel tot ontzorging: stel het bewonersperspectief centraal'

30 november 2023 / 16:00-17:00 uur

Waar gaat de webinar over?

Binnen de DoeTank hebben we geleerd dat het centraal stellen van het bewonersperspectief essentieel is voor het inrichten van een lokale ondersteuningsstructuur. Deze lessen en inzichten worden besproken in het webinar 'Sleutel tot ontzorging - Stel het bewonersperspectief centraal', aan de hand van de volgende thema's:

- Het **verduurzamingsproces** van bewoners
- Een concreet **bewonersverhaal**
- De knelpunten binnen het huidige ontzorgingslandschap, en de **(regie)rol** die gemeenten daarin kunnen spelen
- Hoe je naar **opschaling** van ontzorging kunt kijken
- **Voorbeelden** van hoe gemeenten aan de slag zijn gegaan

Bekijk de webinar via deze link: [Webinar 1: Weten wat nodig is - Het verduurzamingsproces \(DoeTank Publieke Ontzorging\) - Demio](#)

Welkom!



Erica van Rasch
DoeTank

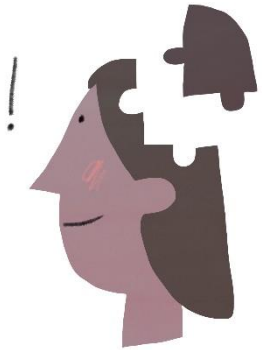


Rik van Berkel
DoeTank



Joris Rem
Bewoner Leusden

In dit webinar...



Gaan we het hebben over:

- Hoe je over het **verduurzamingsproces** van bewoners kunt denken
- Welke (regie)**rol** de gemeente daarin kan spelen
- Een concreet **bewonersverhaal**
- Hoe je naar **opschaling** van ontzorging kunt kijken
- **Voorbeelden** van hoe gemeenten aan de slag zijn gegaan

In dit webinar....



Gaan we het **niet** hebben over:

- Energiearmoede
- Regelingen zoals de NIP en SPOR
- Aanbevelingen voor nationaal beleid
- Werving & activatie van bewoners

De DoeTank Publieke Ontzorging onderzoekt hoe gemeenten bewoners kunnen ontzorgen bij het toekomstbestendig maken van hun woning



Waarom?

- Gemeenten hebben **regierol** in de warmtetransitie zoals vastgesteld in klimaatakkoord
- Woningverduurzaming gaat te **langzaam**
- Woningeigenaren ervaren verduurzamen van hun huis als “**complex en kostbaar**”

Ontzorging wordt gezien als **belangrijk element** om de transitie te versnellen.

De DoeTank Publieke Ontzorging onderzoekt hoe gemeenten bewoners kunnen ontzorgen bij het toekomstbestendig maken van hun woning



Doelgroep DoeTank:

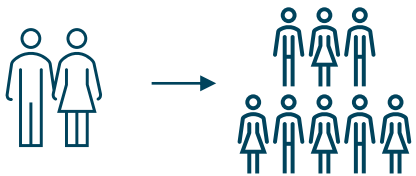
Wie:

- Particuliere woningeigenaren met **grondgebonden woning**
- **Focus op bewoners die op korte termijn aan de slag willen**, omdat zelfs voor deze doelgroep verduurzaming nu nog ingewikkeld is

Waar:

- Wijken die nog **niet op korte termijn (<2030) van het gas** gaan
- Wijken **met lage kans** op collectieve warmte-oplossing

Onze uitgangspunten



We beginnen **klein** en
schalen daarna **op**



We focussen niet op
het laaghangend fruit,
maar **zoomen in op**
dingen die lastig zijn



We **starten** met de
behoefte van
bewoners en energie
in de wijk en leggen
daarna de match met
aanbod



Opschalen via
bewoners die **nu iets**
willen



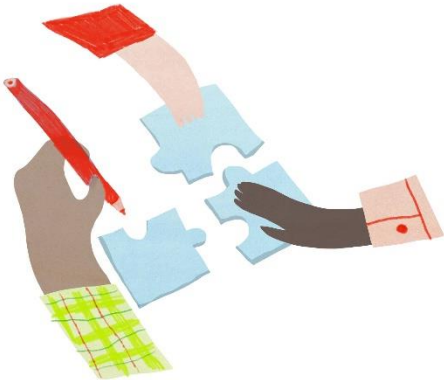
Lessen **toepasbaar** op
andere doelgroepen

Onze werkdefinitie van ontzorging:

*Bewoners kunnen met elke vraag,
in elke fase van het verduurzamen van hun woning,
ergens terecht.*

Praktijkervaring in vier wijken: Focus op opschaling en lerend vermogen

Concept-ontwikkeling
"Tekentafel"



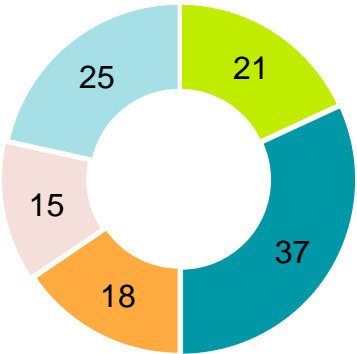
Actie in de wijk
"Keukentafel"



Meer dan
1200 bewoners

Verschillende soorten bijeenkomsten

- Individuele inzichtsessie
- Bewonersbijeenkomst
- Bewonerswebinar
- Buurt / straatsessie
- Diepteinterviews





Knelpunten en de rol van gemeenten

Two problems:

- Te versnipperd
- Niet compleet

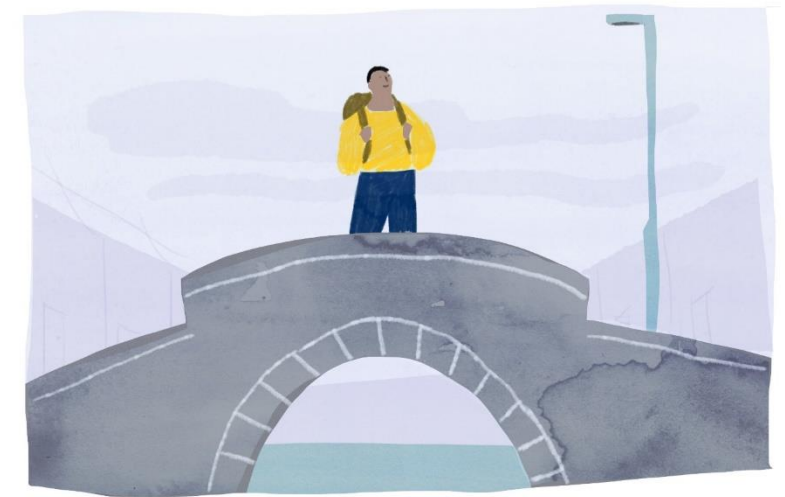


Wij zien in deze fase van de transitie een taak voor de overheid om ondersteuning **tijdens het volledige verduurzamingsproces** te organiseren



Hoe ziet die brug er lokaal uit?

Elke gemeente heeft een **andere brug** nodig (afhankelijk van bewonersbehoeften en al aanwezige ondersteuningspartijen) om ondersteuning te bieden tijdens het **volledige verduurzamingsproces** van de bewoner

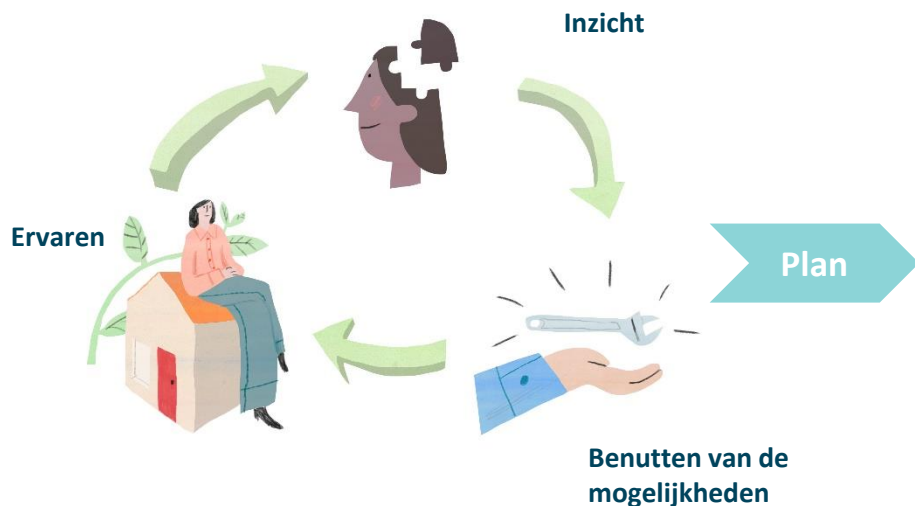




Inzoomen: het verduurzamingsproces van de bewoner

Het verduurzamingsproces

Vorbereidingsfase



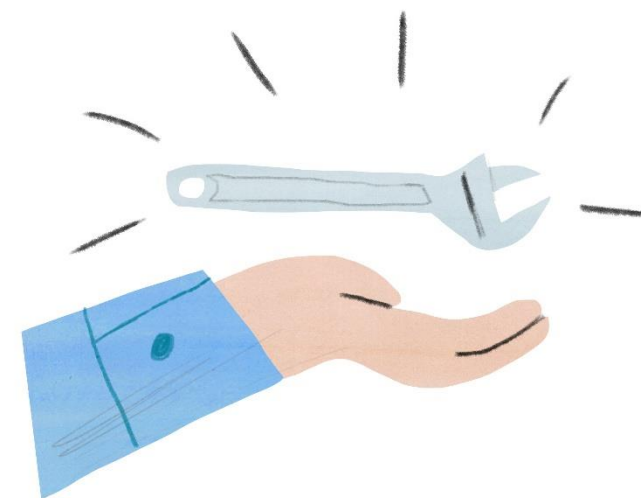
- Circulair proces
- “Incubatietijd”
- Leidt tot plan

Concretiseringsfase



- Uitwerken details van stap uit plan
- Meerdere projecten kunnen parallel lopen
- Lineair proces

Realisatiefase



- Het daadwerkelijk uitvoeren van een project
- Om het vervolgens weer te ervaren

Bewoners benoemen onbewust het belang van deze stappen

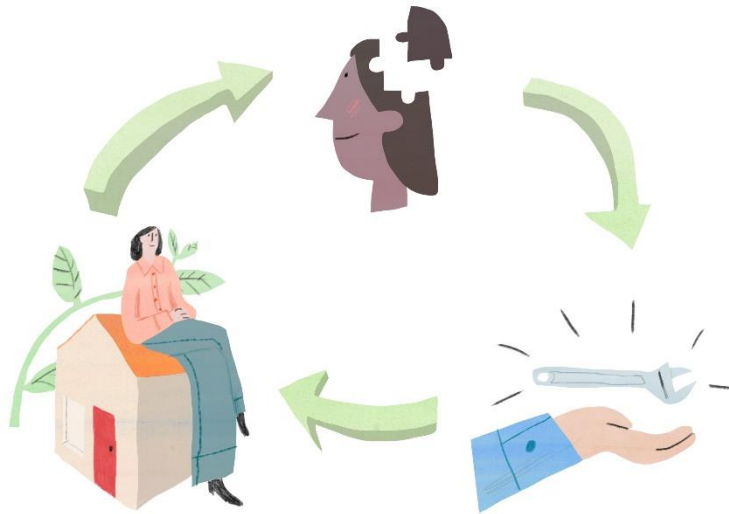
Vorbereidingsfase

Inzicht

*“Wij hebben een vrij grote uitbouw, met grote lichtkoepels van één bij twee meter. We **dachten** altijd dat dit kou gaf in de winter, **maar het bleken de spotjes in het plafond te zijn.**”*

Plan

*“Ongeveer 10 jaar geleden hebben we het dak laten vervangen en er daarna zonnepanelen opgelegd. Destijds heb ik **onvoldoende geïsoleerd**, dus daar moet ik **nu alsnog mee aan de slag.**”*

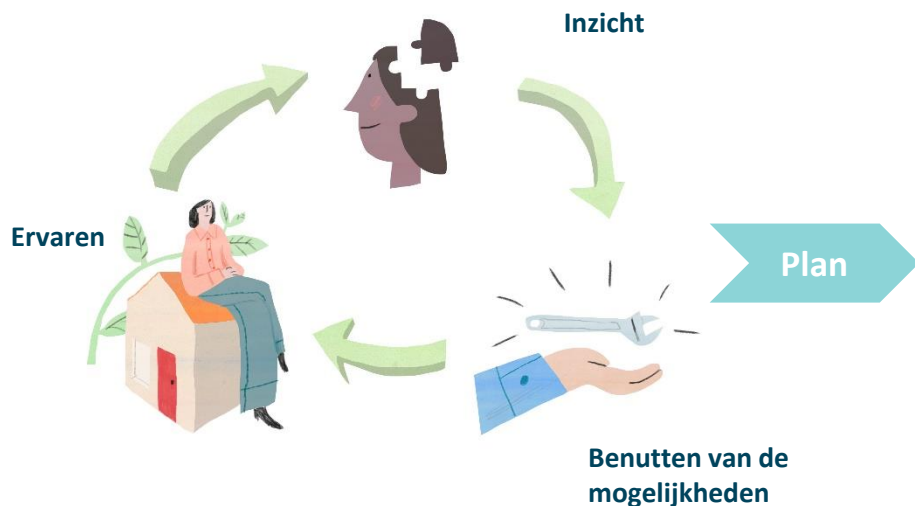


Benutten van de mogelijkheden

*“In plaats van de vloer isoleren, hebben we **kieren gedicht** bij de schuifpui en bij de oude ventilatie roosters. Het **voelt** al veel warmer en het comfort is gestegen”*

Het verduurzamingsproces

Vorbereidingsfase



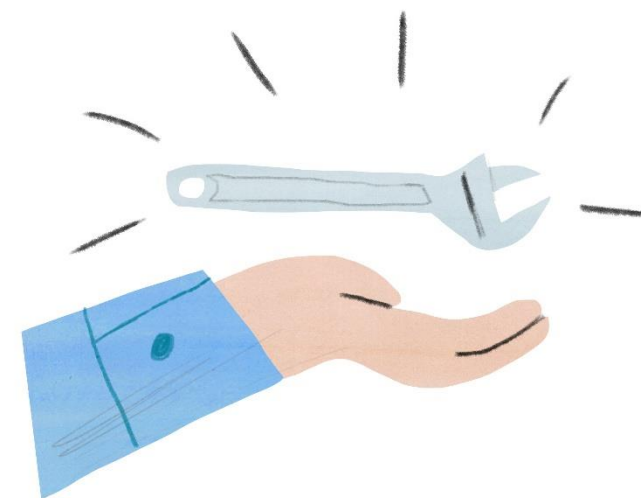
- Circulair proces
- “Incubatietijd”
- Leidt tot plan

Concretiseringsfase



- Lineair proces
- Uitwerken details stap uit plan
- Meerdere projecten kunnen parallel lopen

Realisatiefase



- Het daadwerkelijk uitvoeren van een project
- Om het vervolgens weer te ervaren

Inzoomend op de concretiseringsfase

Concretiseringsfase

Vraagspecificatie

Bewoner stelt wensen en randvoorwaarden op

Schetsontwerp

Een eerste schets van de concrete uitwerking, op basis waarvan een offerte kan worden opgesteld

Offerte

De uitvoerder komt met een concreet aanbod, de bewoner beoordeelt en neemt een besluit.

Definitief ontwerp

Het definitieve ontwerp wordt gemaakt nadat de uitvoerder de opdracht heeft gekregen.



Als er stappen worden overgeslagen...

Concretiseringsfase

Vraagspecificatie

Schetsontwerp

Offerte

Bewoner vraagt meteen verschillende offertes aan zonder een duidelijk plan en ontwerp te hebben

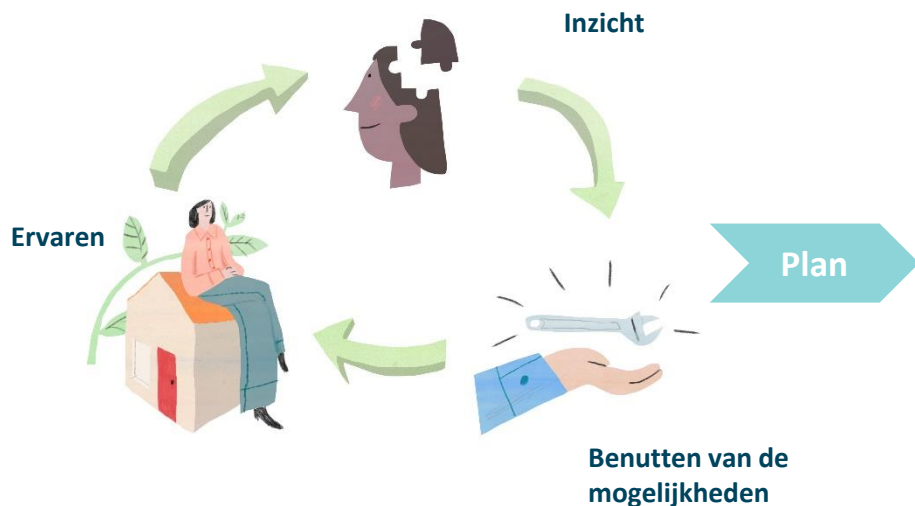
Twijfel

Bewoner kon de offertes moeilijk vergelijken en de oplossingen waren ook sterk verschillend



Het verduurzamingsproces

Vorbereidingsfase



- Circulair proces
- “Incubatietijd”
- Leidt tot plan

Concretiseringsfase



- Lineair proces
- Uitwerken details stap uit plan
- Meerdere projecten kunnen parallel lopen

Realisatiefase



- Het daadwerkelijk uitvoeren van een project
- Om het vervolgens weer te ervaren



Het verduurzamingsproces in de praktijk

Het verhaal van Joris

Het verduurzamingsproces van een bewoner: het verhaal van Joris uit Leusden

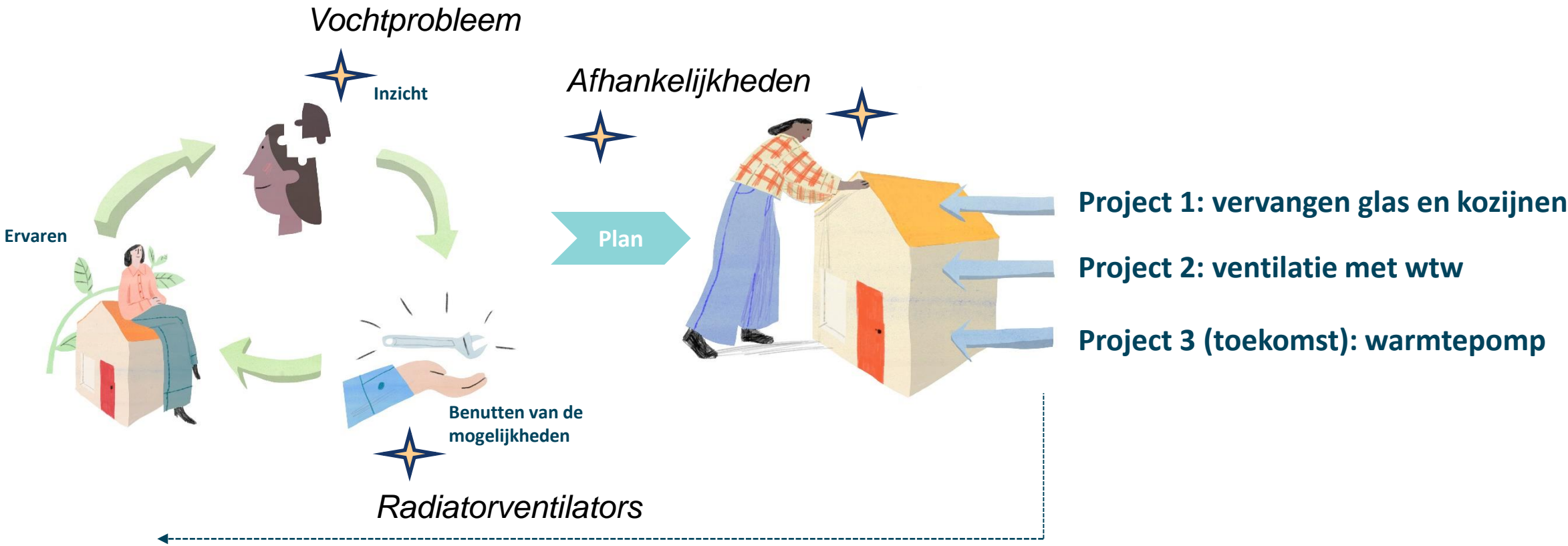


Hoe zag dit proces er voor Joris uit?

Vorbereidingsfase

Concretiseringsfase

Realisatiefase





Van individu naar schaal

Om uiteindelijk alle inwoners te kunnen helpen, zijn ook activiteiten met een groter bereik nodig

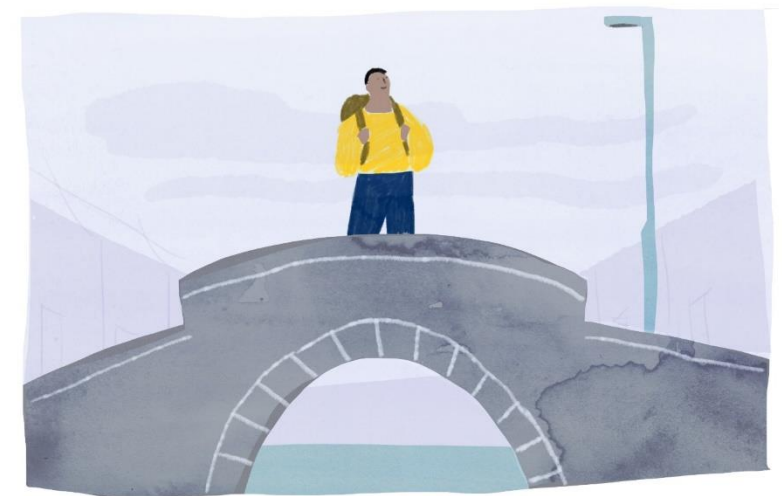




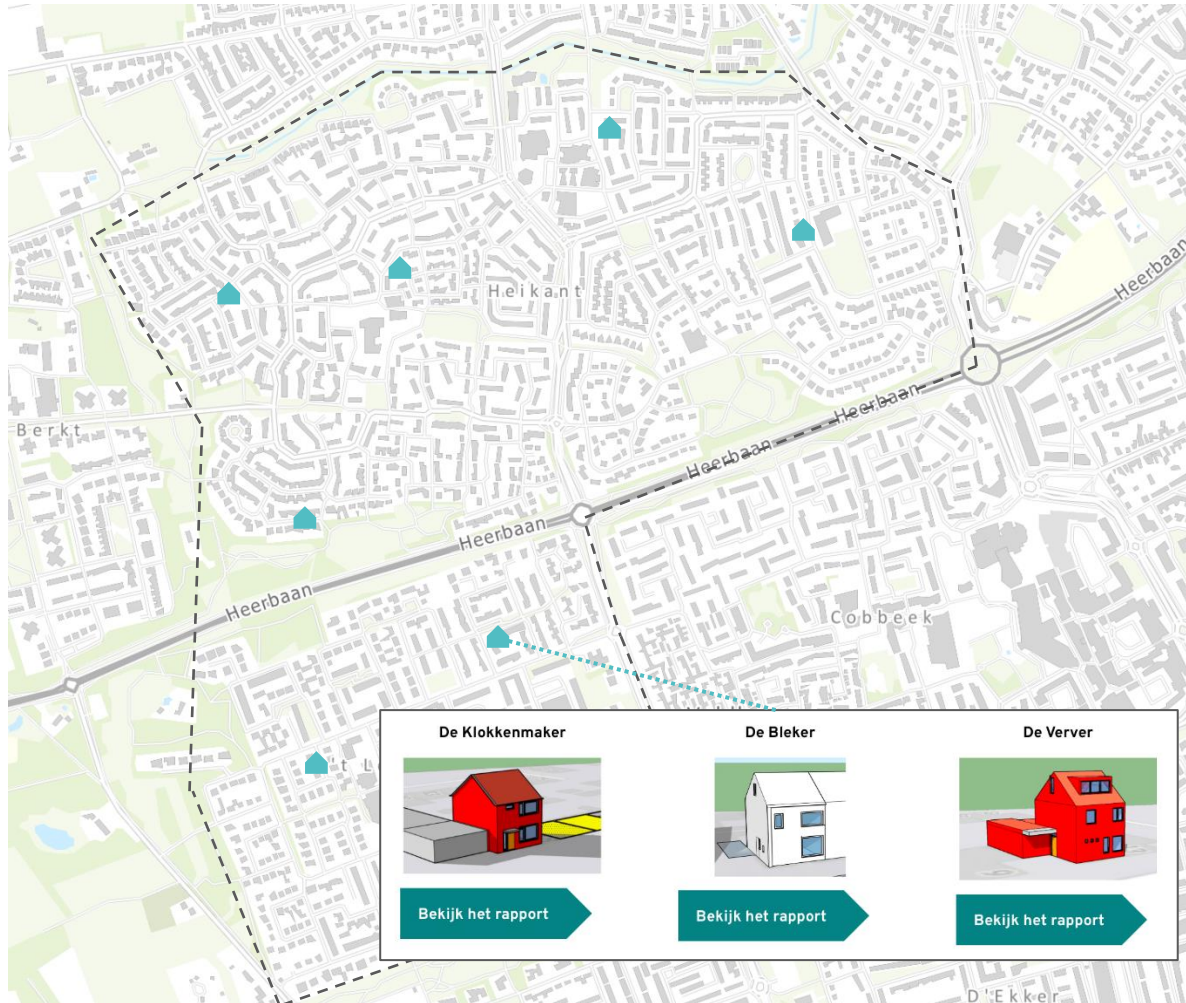
Hoe ontwikkel je als gemeente een goede brug?

Hoe ziet die brug er lokaal uit?

Elke gemeente heeft een **andere brug** nodig (afhankelijk van bewonersbehoeften en al aanwezige ondersteuningspartijen) om ondersteuning te bieden tijdens het **volledige verduurzamingsproces** van de bewoner



1. Inzicht opdoen in behoeften en technische staat woningen



Doelstelling

Eerste bewoners (potentiële ambassadeurs) die op het punt staan aan de slag te gaan op weg helpen. Tegelijkertijd leren over de woningtypen en wat er speelt in de buurt. Verzamelde inzichten lokaal borgen en toegankelijk maken.

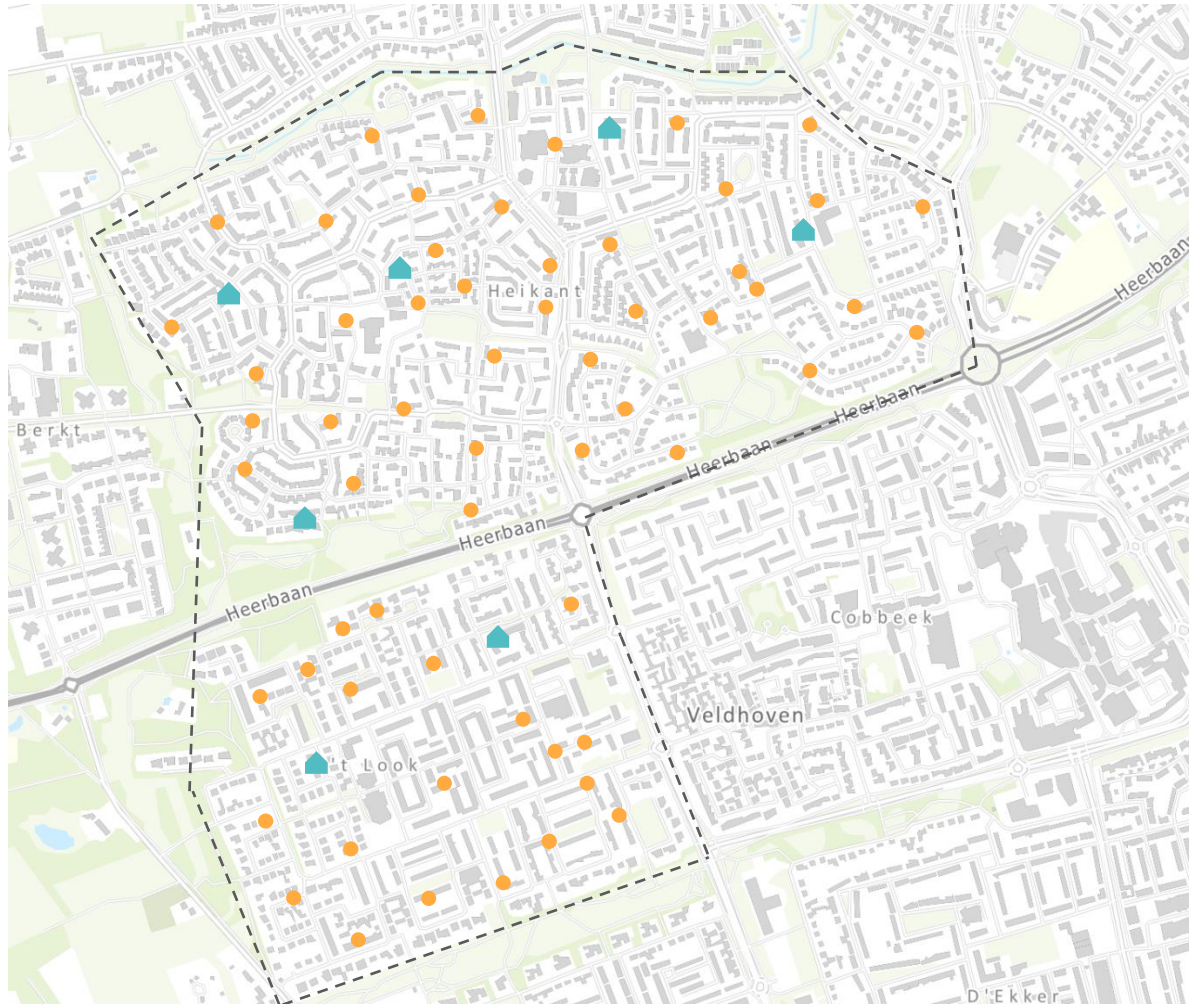
Resultaat

- 6 huishoudens geholpen met inzichten en verduurzamingsplan
- 6 laagdrempelige rapportages van veelvoorkomende woningtypen

Geleerde lessen

- Technisch: onderhoud kozijnen, luchtdichtheid, geen kruipruimte etc.
- Sociaal: burens kennen elkaar, zijn al eerste maatregelen getroffen

2. Kennisdeling en meer bewoners activeren via twee buurtwebinars



Doelstelling

Opgedane kennis over veelvoorkomende woningtypen delen met buurtbewoners en meer bewoners activeren aan de slag te gaan.

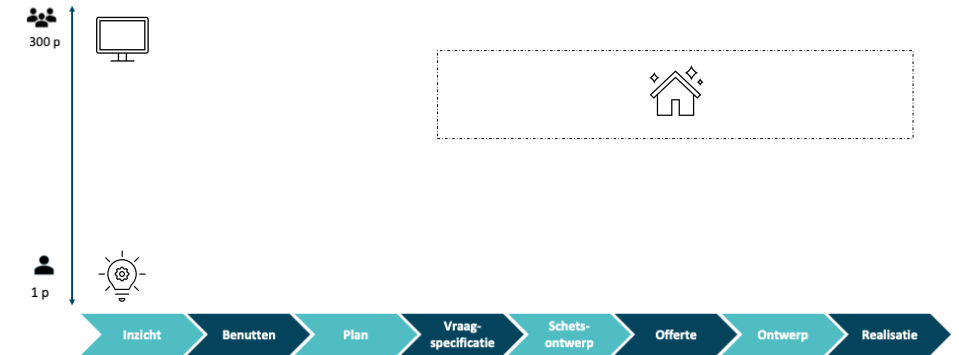
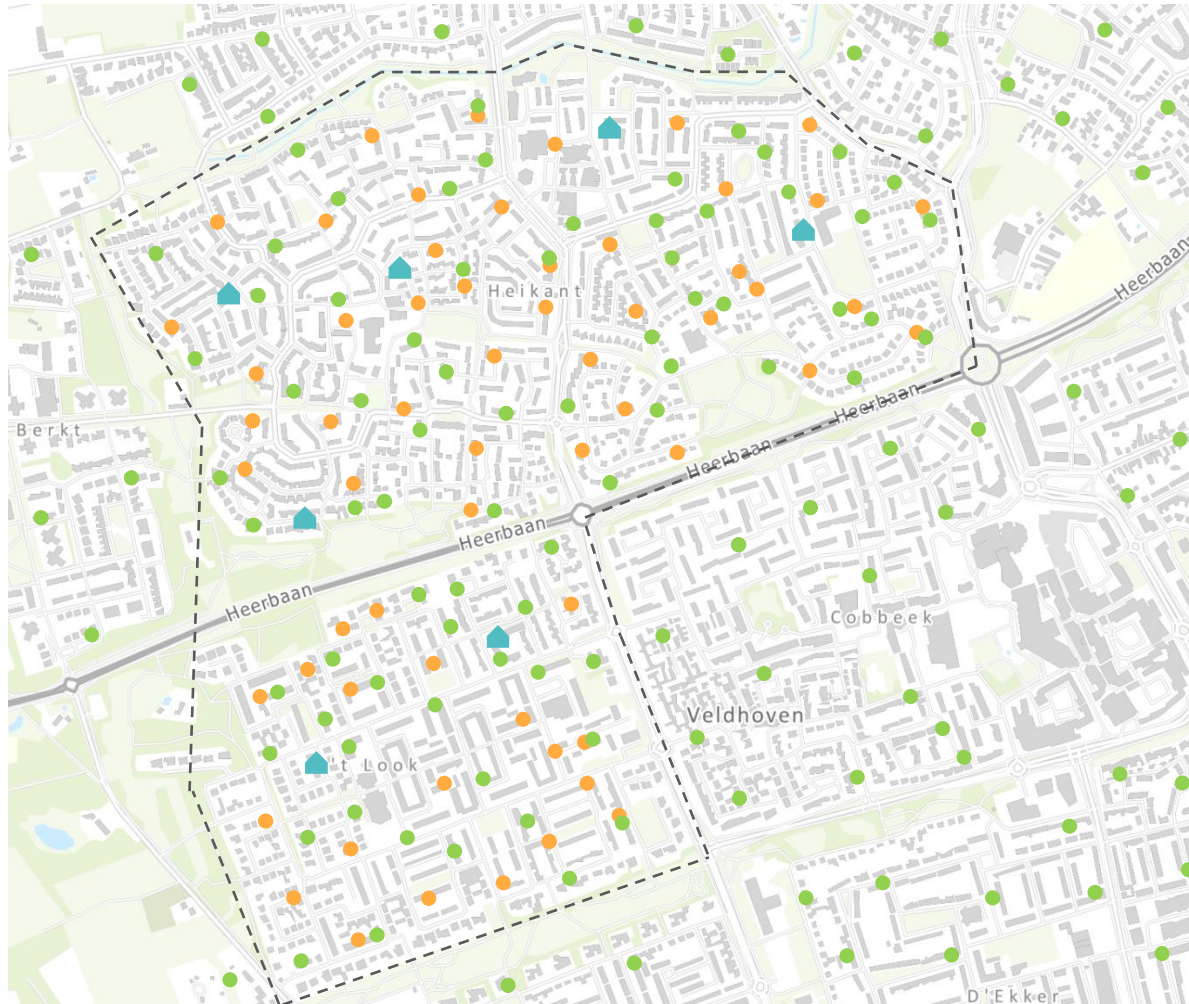
Resultaat

- 2 buurtwebinars met 214 inschrijvers met tevredenheid van >80%
- 2 opnames van de webinars beschikbaar voor beide buurten
- 10 bewoners geworven voor buurtteam

Geleerde lessen

- Veel animo om samen aan de slag te gaan
- Behoefte aan hulp bij maken plan
- Behoefte aan hulp bij specifieke maatregelen (glas/kozijnen)

3. Koppelkans gemeentelijke collectieve inkoop- en adviesactie



Doelstelling

Bewoners helpen bij het nemen van isolatiemaatregelen door begeleiding gedurende de klantreis en aanbieden van kwalitatief hoogwaardig aanbod.

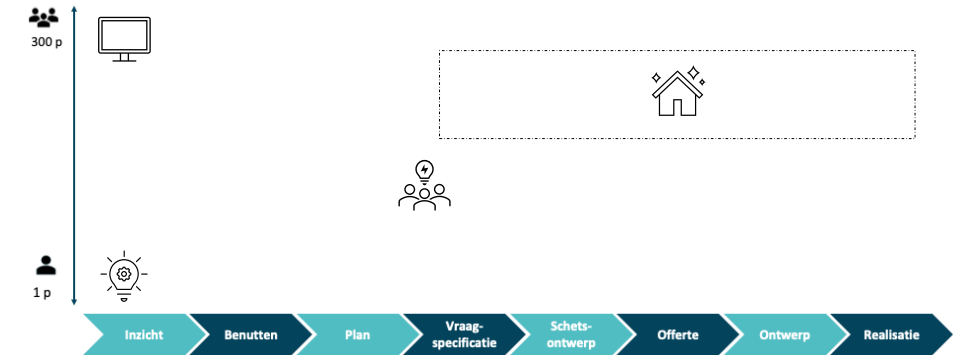
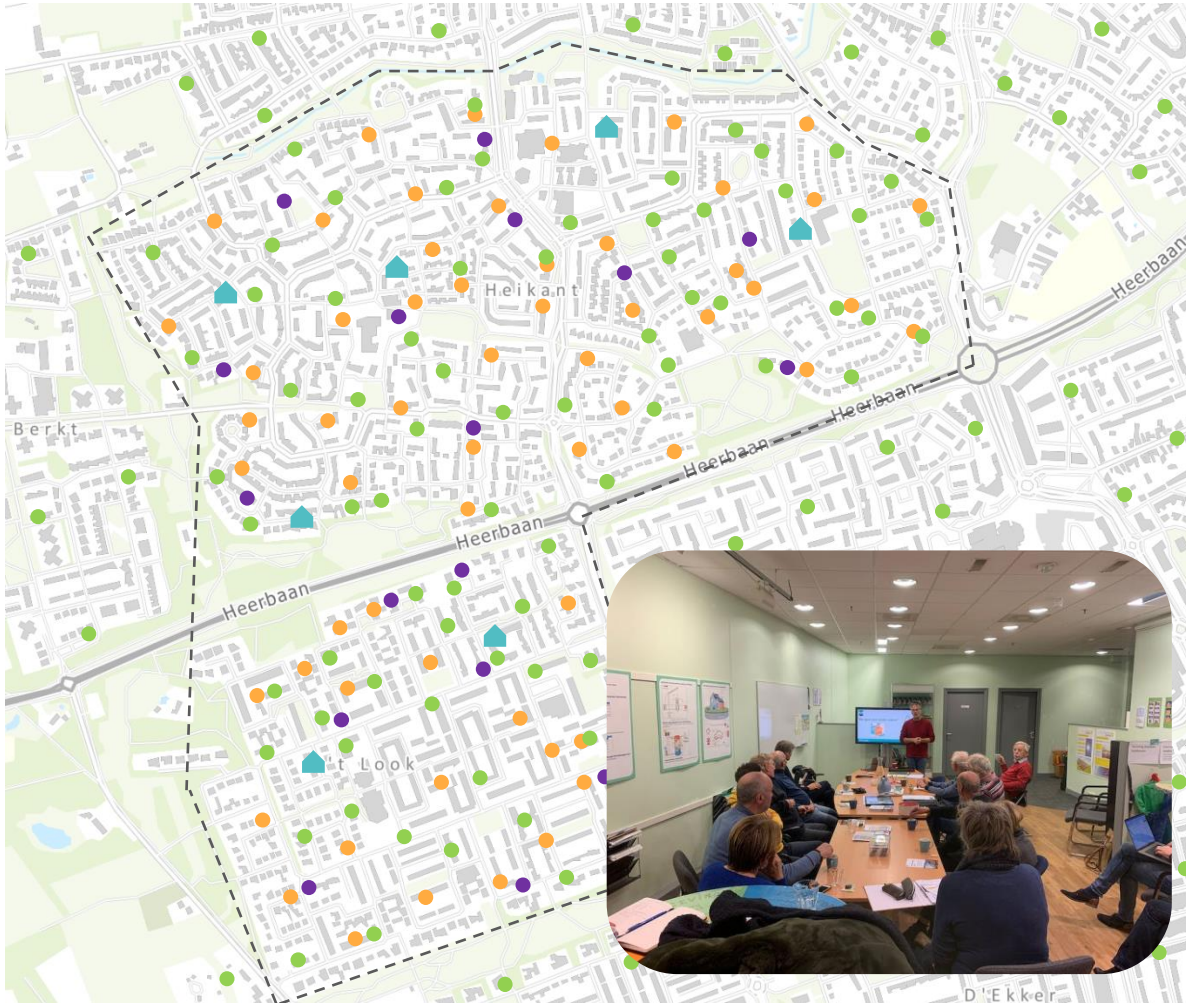
Resultaat

- 746 bewoners uit Veldhoven hebben zich aangemeld voor het webinar
- 463 bewoners deel hebben genomen aan het project

Geleerde lessen

- Deel van de inwoners heeft geen of geen toegankelijke kruipruimte (vloer op zand) en kan niet meedoen
- Bewoners worstelen met de vraag of glasvervanging een goede maatregel is of dat ook de kozijnen meegenomen moeten worden

4. Verdieping op maatregelen 'glas en kozijnen' en 'vloer op zand'



Doelstelling

Leren waar bewoners vastlopen en wat bewoners nodig hebben om afwegingen te maken bij het nemen van lastigere maatregelen. Tegelijkertijd: eerste groep bewoners begeleiden richting het maken van keuzes.

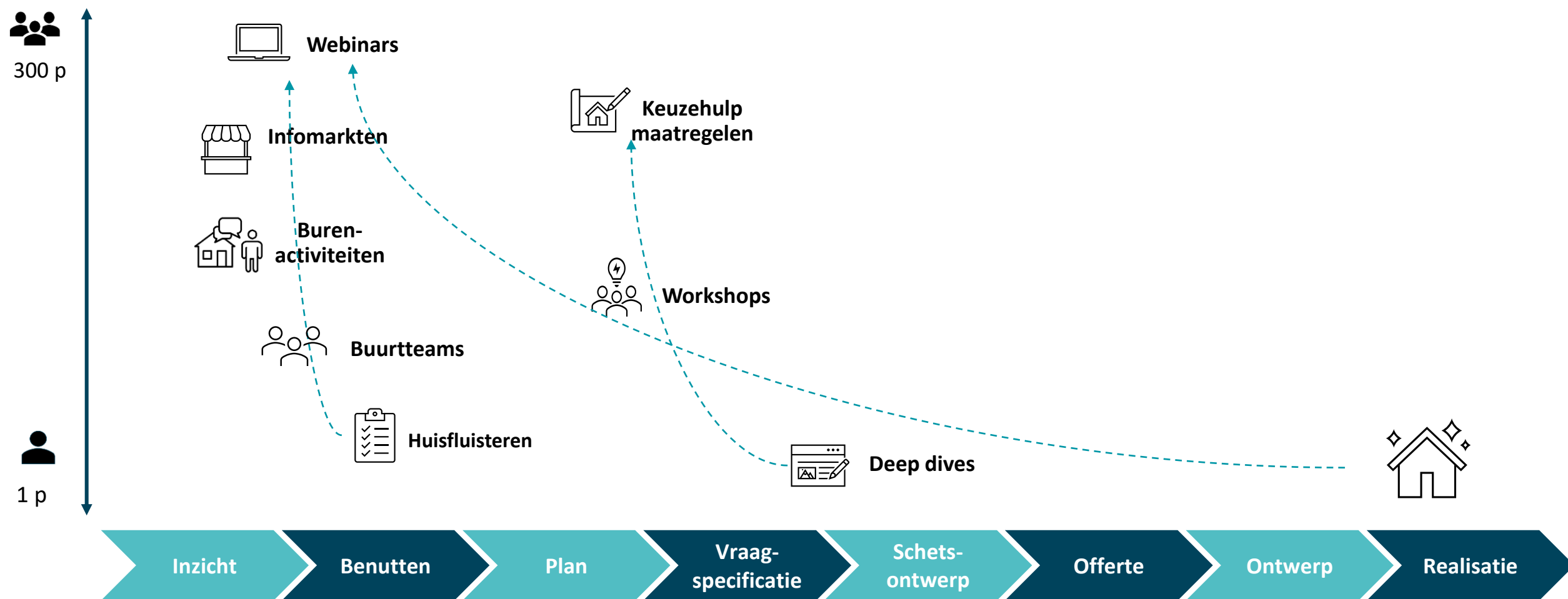
Resultaat

- 26 bewoners aanwezig bij workshops 'glas en kozijnen' en 'vloer op zand' met tevredenheid van 83%
- Startdocument 'Aan de slag vloer op zand'
- Startdocument 'Aan de slag met glas en kozijnen'

Geleerde lessen

- Mogelijk interesse bij bewoners om collectief de maatregel 'glas en kozijnen' in te kopen

Instrumenten DoeTank in Veldhoven



Uitkomsten na inzet van 4 praktische instrumenten

- Je leert over de wijken: zowel technisch als sociaal
- Je bouwt stap voor stap een lokale kennisbank op
- Je activeert bewoners en promoot nemen van maatregelen
- Je werft bewoners voor een buurtteam
- Je komt te weten waar de energie van bewoners zit
- Je komt te weten waar bewoners vastlopen (en dus hulp nodig hebben)
- Door activiteiten te organiseren op verschillende momenten in het verduurzamingsproces bereik je uiteenlopende inwoners

Elke woning heeft z'n eigen uitdaging...

Onder andere...

- Leusden: Puien & Daken
- Emmen: Luchtverwarming
- Veldhoven: Vloerisolatie bij vloeren op zand
- Weert: Verouderde meterkasten

En denk ook aan zaken als:

- Asbest
- Mechanische ventilatie
- Brandveiligheid
- Voordeuren (!)



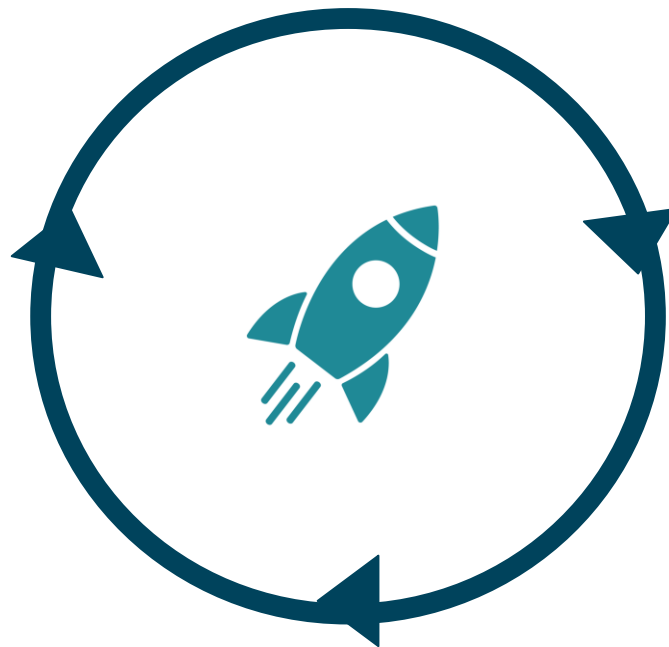
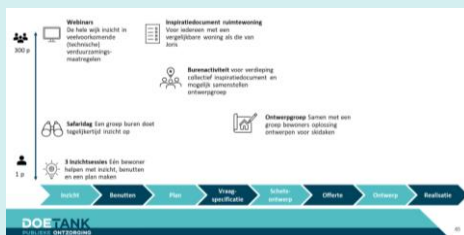
Elke woning heeft z'n eigen uitdaging...
Ook in uw gemeente!



Hoe bouw jij je eigen brug? Aan de slag met het ontwikkelen van een ondersteuningsstructuur

1 Inzicht

Inzicht in huidige situatie op basis van het verduurzamingsproces: wat is er aan ondersteuning in jouw gemeente aanwezig, en wat ontbreekt?



2 Plan

Ontwikkelstap(pen) bepalen op basis van lokale situatie: welke structureren zijn voorhanden? Welke capaciteit is er? Welke specifieke behoeften leven bij bewoners?

3 Uitvoeren

Uitvoering geven aan de eerste ontwikkelstap(pen) met gebruik van de toolbox.





Breng per fase van het verduurzamingsproces in kaart **wat er binnen jouw gemeente én op wijkniveau wordt aangeboden** voor het ondersteunen van particuliere woningeigenaren.

Breng niet alleen de activiteit in kaart, maar denk aan:

- Doelgroep
- Gemeentebreed of voor specifieke wijk(en)?
- Focus op specifieke maatregelen?
- Welke organisatie biedt ondersteuning aan?

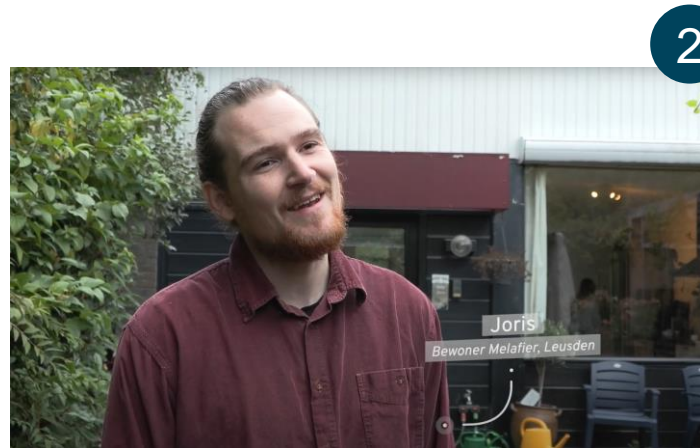
Identificeer daarna wat er nog **niét** aanwezig is

- Welke fases of doelgroepen worden niet ondersteund? Is dat bewust?

Even samenvatten



Het huidige ontzorgingslandschap is versnipperd, **gemeenten zijn aan zet** vanuit regierol in de warmtetransitie om een ondersteuningsstructuur te ontwikkelen



Het **verduurzamingsproces van bewoners** geeft inzicht in waar een goede ondersteuningsstructuur aan moet voldoen



De ontwikkeling van je lokale ondersteuningsstructuur **start met inzicht opdoen**. Wat wordt er al aangeboden voor particuliere woningeigenaren?

Hoe gaat de DoeTank verder?

Gemeenten: Werkwijze Ontzorging



Rijksoverheid: Beleidsadvies m.b.t. ondersteuning gemeenten

Adviesstuk versie 0.2 DoeTank Publieke Ontzorging

Hoofdd advies: Gemeenten hebben de regierol in de warmtetransitie. Om die rol goed in te kunnen vullen adviseren wij hen een lokale ondersteuningsstructuur te laten ontwikkelen, die bewoners kan ondersteunen tijdens het gehele verduurzamingsproces, in zowel de voorbereidings- als uitvoeringsfase. Het Rijk moet gemeenten hierbij ondersteunen met middelen en kennisdeling tussen lokale overheden stimuleren.

De ambitie van het kabinet is dat in 2030 1,5 miljoen koopwoningen geïsoleerd zijn, in aanloop naar het aardgasvrij maken van de hele woningvoorraad in 2050. Tegelijkertijd ervaren veel particuliere woningeigenaren het verduurzamen van hun huis vaak als complex en kostbaar. Daarom wordt 'ontzorging' van particuliere woningeigenaren als een belangrijk element gezien om de transitie te versnellen.

De DoeTank Publieke Ontzorging is een kennis- en leerprogramma dat met subsidie van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties in vier gemeenten onderzoek doet naar hoe particuliere woningeigenaren ondersteund (ontzorgd) kunnen worden bij het verduurzamen van hun woning. Hierbij ligt de focus op de rol van de overheid, van lokaal tot landelijk niveau. Het programma is gestart op 1 maart 2021 en loopt tot 1 maart 2024. Binnen dit programma werken een aantal organisaties met complementaire expertise samen en ontwikkelen en toetsen zij concepten die bijdragen aan ontzorging bij bewoners.

Uitgangspunt is 'leren door te doen', vandaar de naam DoeTank Publieke Ontzorging. Inmiddels is tijdens zo'n 45 bewonersbijeenkomsten contact geweest met meer dan duizend bewoners uit vier verschillende wijken.

Huidige ontzorgingsaanbod

De afgelopen jaren zijn er - door zowel de markt als overheden - een heel aantal diensten ontwikkeld die bijdragen aan de ontzorging van particuliere woningeigenaren. Denk daarbij aan informatie op websites als milieucentraal en verbeterhuis.nl, de gemeentelijke energieloketten waar bewoners terecht kunnen met vragen en collectieve inkoopacties die in veel gemeenten worden georganiseerd. Daarnaast zijn er commerciële aanbieders die (voor specifieke doelgroepen) een aanbod doen waarbij ze een integrale verduurzaming aanbieden en daarbij de bewoner dus ontzorgen in het maken van een plan en het vinden van aanbod voor de individuele maatregelen.

Wat is nog meer nodig?

Het huidige ontzorgingsaanbod leidt op dit moment nog onvoldoende tot een versnelling in de verduurzaming van particuliere woningen. Op basis van eerdere onderzoeken en onze eigen ervaringen opgedaan in het kennis- en leertraject DoeTank Publieke Ontzorging zien we hiervoor de volgende oorzaken:

- Het huidige aanbod is gefragmenteerd: verschillende diensten ondersteunen woningeigenaren bij één stap in het verduurzamingsproces, maar de bewoner moet daarna zelf haar weg vinden naar de volgende stap (bijv. na een advies over welke maatregelen effectief zullen zijn, moet de bewoner zelf op zoek naar aanbieders van die maatregelen).

¹ Beleidsprogramma versnelling verduurzaming gebouwde omgeving, juni 2022

Trainingstraject

Leer hoe je als gemeente een **ondersteuningsstructuur** ontwikkelt om particuliere woningeigenaren te helpen bij het verduurzamen van hun woning



In dit trainingstraject ...

- Leer je **wat bewoners nodig hebben** aan de hand van het verduurzamingsproces
- Doe je inzicht op over de **huidige ondersteuningsstructuur** van jouw gemeente
- Zet je de **eerste stappen** in de ontwikkeling en organisatie van de ondersteuningsstructuur aan de hand van ten minste één project met een groep bewoners

Deelname en aanmelden

Wat bieden wij?

- 2 centrale bijeenkomsten met andere gemeenten en 2 maatwerkbijeenkomsten waarbij we bij jouw gemeente langskomen
- Een toolbox vol materialen die je helpen om je ondersteuningsstructuur te ontwikkelen
- Een netwerk van andere gemeenten die met hetzelfde onderwerp aan de slag gaan



Voorwaarden voor deelname

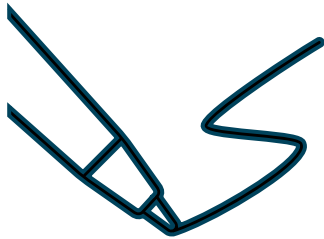
- Je wilt in de praktijk aan de slag met bewoners
- Er is ten minste één ambtenaar die bij alle bijeenkomsten aanwezig is
- Deze ambtenaar blijft voor langere tijd in dienst bij de gemeente
- Een deel van het gemeentelijk team is aanwezig bij de maatwerkbijeenkomsten



Let op: er is maar plek voor 6 gemeenten, deelname op basis van selectie.

Op de hoogte blijven na dit webinar?

1



Schrijf je in voor het trainingstraject, mail:

hofstra@squarewise.com

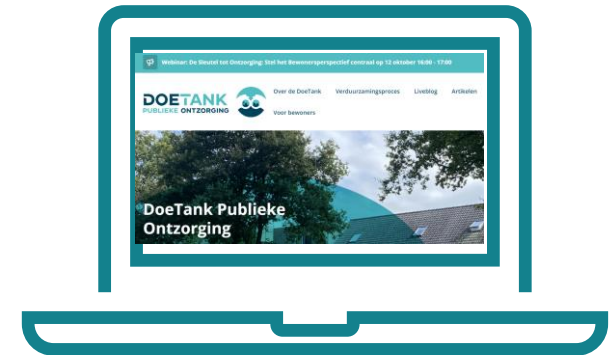
2



Schrijf je in voor de nieuwsbrief:

[nieuwsbrief](#)

3



Bezoek onze website:

www.doetankontzorging.nl



Vragen?

Over het verduurzamingsproces van bewoners...

... jouw rol als gemeente

... ervaringen van de DoeTank?