

# Webinar: Aan de slag met het ontwikkelen van je ondersteuningsstructuur



# Waar gaat het webinar over?

Gemeenten en (lokale) partners zijn ontzettend gemotiveerd om woningeigenaren te ontzorgen met woningverduurzaming. Maar bij welke ondersteuning voelt een bewoner zich nu écht geholpen? Hoe ondersteun je niet alleen effectief maar ook efficiënt? En hoe ontwikkel je als gemeente een samenhangende structuur waarin lokale initiatieven tot hun recht komen? Die vragen onderzochten we de afgelopen jaren met de DoeTank Publieke Ontzorging. Alle inzichten hebben we vertaald naar een nieuwe website: <https://doetankontzorging.nl/>.

Tijdens dit webinar legden we onze eigen(wijze) werkwijze uit, en hoe je daarmee effectieve en efficiënte ondersteuning kan bieden aan bewoners. We leidden deelnemers rond op de nieuwe website, en hoe je deze kunt gebruiken om aan de slag te gaan met de (door)ontwikkeling van je lokale ondersteuningsstructuur.

**Bekijk het webinar terug via deze link: [Zelf aan de slag met het ontwikkelen van je lokale ondersteuningsstructuur - Demio](#)**

# Wie spreken er vandaag?



Dieke Schutjens  
DoeTank



Aylin Özalp  
DoeTank



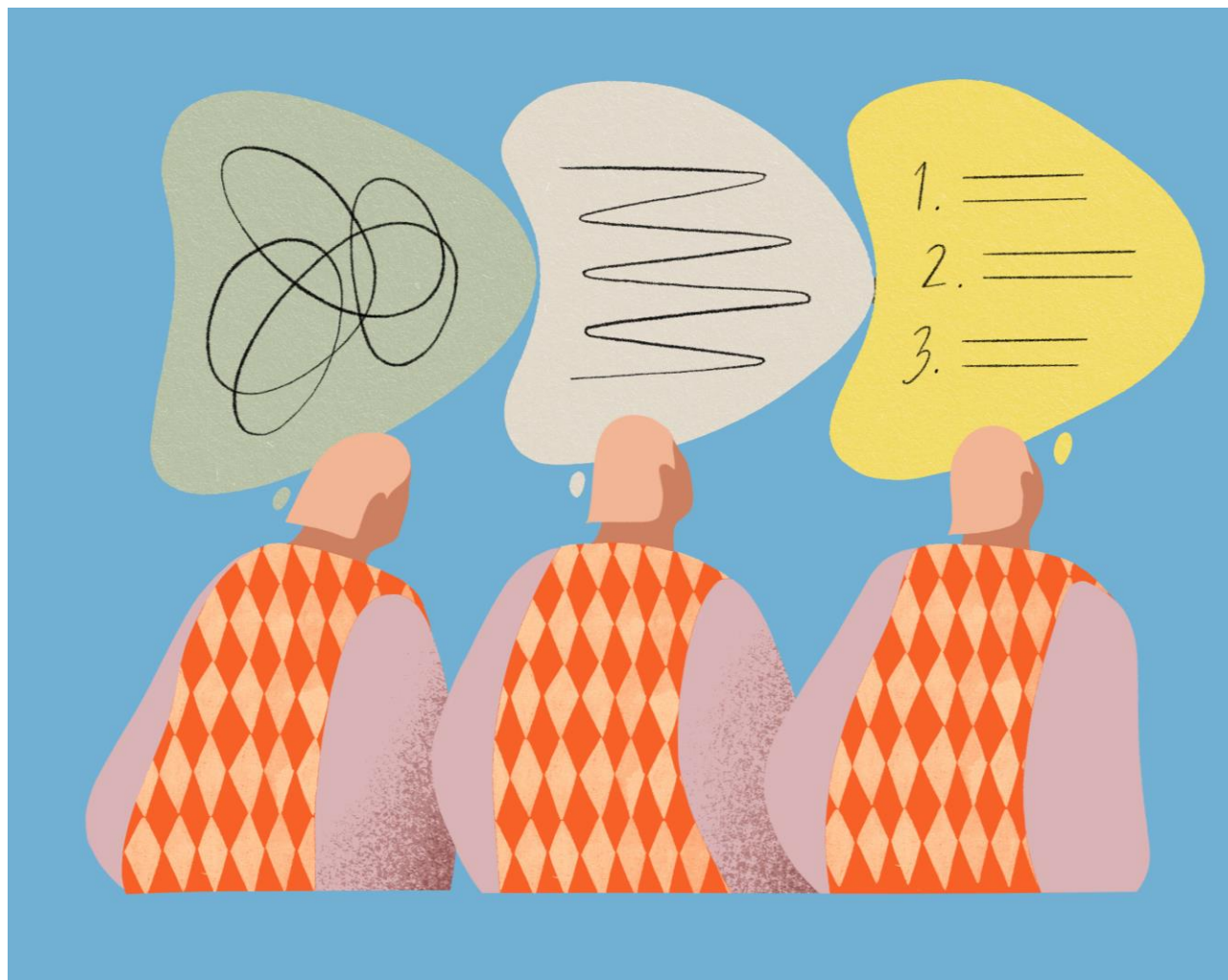
Jolanda Copier  
Gemeente Krimpen  
aan den IJssel



Rik van Berkel  
Regionaal  
Energie loket

# In dit webinar gaan we het hebben over:

- Wat de DoeTank is
- Onze eigen(wijze) werkwijze
- Het ontwikkelen van je eigen lokale ondersteuningsstructuur
- Praktijkervaringen uit gemeente Krimpen aan den IJssel
- Rondleiding en gebruik website



# In dit webinar gaan we het niet hebben over:

- Energiearmoede
- Regelingen zoals de NIP en SPOR
- Aanbevelingen voor nationaal beleid
- Activatie van bewoners





# Wie nemen er deel vandaag?

Reageer in de chat op de poll

- ☒ Gemeente
- ☒ Bewonersinitiatief of energiecoöperatie
- ☒ Anders: reageer in de chat

# Wat is de DoeTank?

# Over de DoeTank



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

En welke ondersteuning zij nodig hebben van Rijk en regio



# Scope

- Particuliere woningeigenaren met **grondgebonden woning**
- **Focus op bewoners die willen en kunnen**, omdat zelfs voor deze doelgroep verduurzaming nu nog ingewikkeld is
- Wijken die nog **niet op korte termijn (<2030) van het gas** gaan
- Wijken **met lage kans** op collectieve warmte-oplossing



# Leervragen

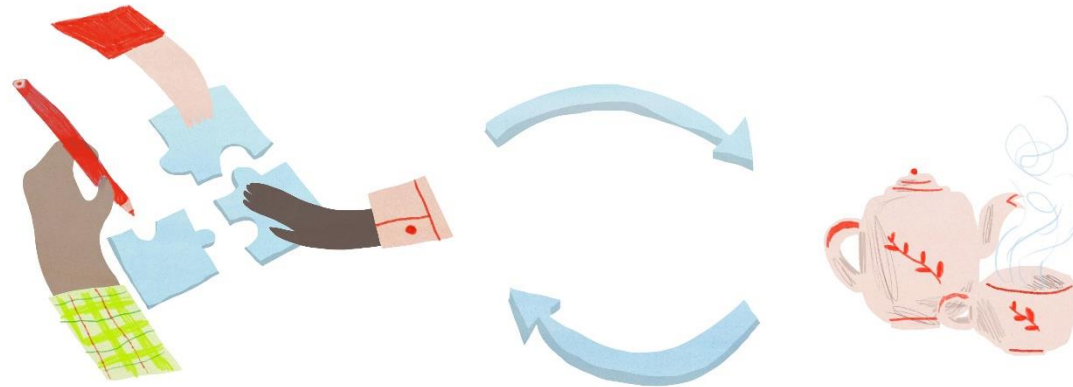
- Hoe ziet het verduurzamingsproces van bewoners er in de praktijk uit?
- Met welk type ondersteuning voelen bewoners zich echt geholpen?
- Waar ligt de balans tussen effectiviteit en efficiëntie?
- Hoe kunnen gemeenten en partners hun ondersteuningsstructuur ontwikkelen?

# Onze eigen(wijze) werkwijze

# Onze eigen(wijze) werkwijze:

## Belangrijke rol voor praktijkervaring

**Concept-  
ontwikkeling**  
“Tekentafel”



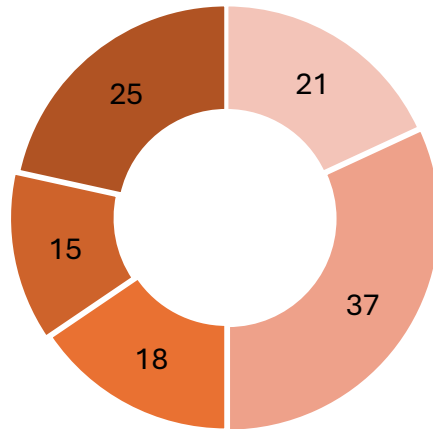
**Actie in de wijk**  
“Keukentafel”

# Onze eigen(wijze) werkwijze

## Het perspectief van de bewoner staat centraal

Meer dan 1500  
bewoners

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



# Onze eigen(wijze) werkwijze

## Samen leren met gemeenten en lokale partners

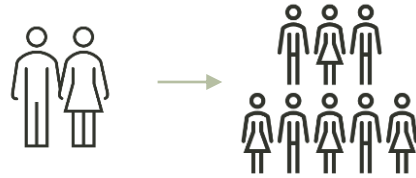


# Onze eigen(wijze) werkwijze

## Uitgangspunten



Start met de **behoefte** van **bewoners** en energie in de wijk en leg daarna de match met aanbod



Begin **klein** en **schaal** daarna **op**

*Nail it before you scale it*



Focus niet op het laaghangend fruit, maar **zoom in op dingen die lastig zijn**

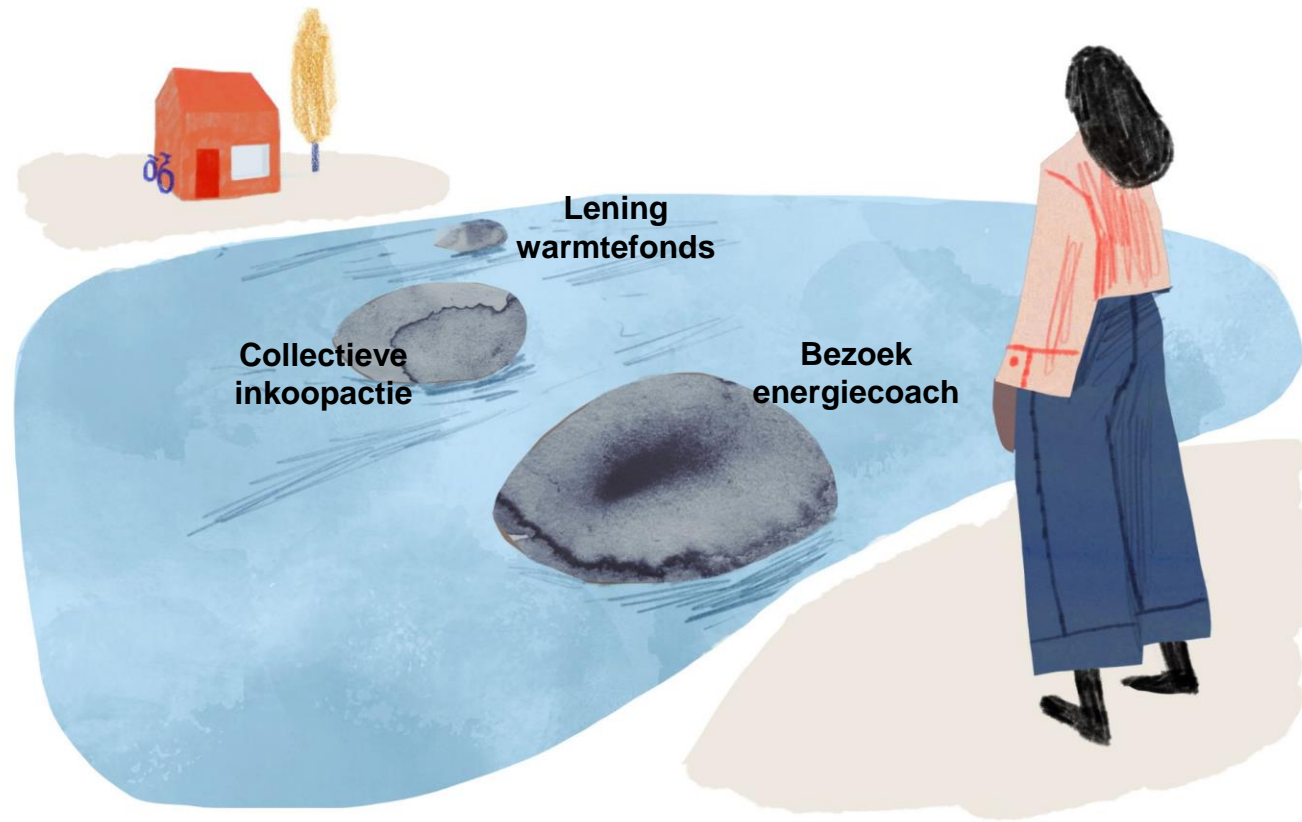


Creëer een **veilige leeromgeving**. Werk vanuit nieuwsgierigheid. Je mag fouten maken!



Welk probleem  
lossen we op?

# Lokale ondersteuning voor bewoners is versnipperd en niet compleet



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



# Ondersteuningsstructuur

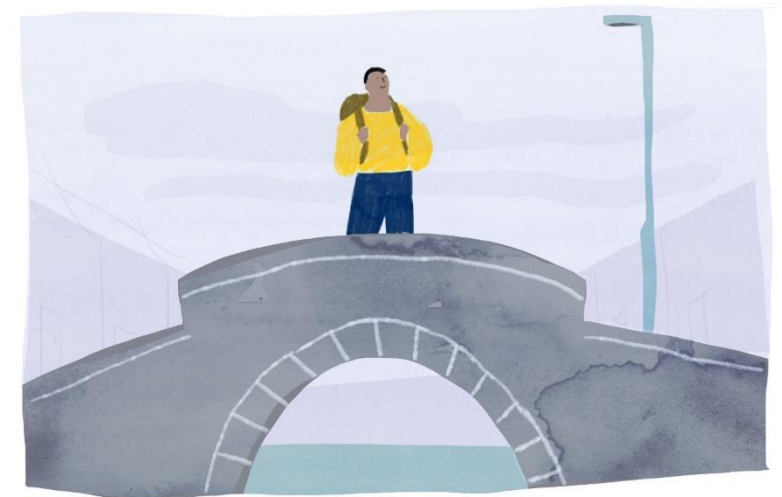
Bewoners kunnen met **elke vraag**,  
in **elke fase van het verduurzamen van hun woning**,  
**lokaal** terecht voor ondersteuning.

Het **verduurzamingsproces** van een bewoner vormt de  
basis van de ondersteuningsstructuur.



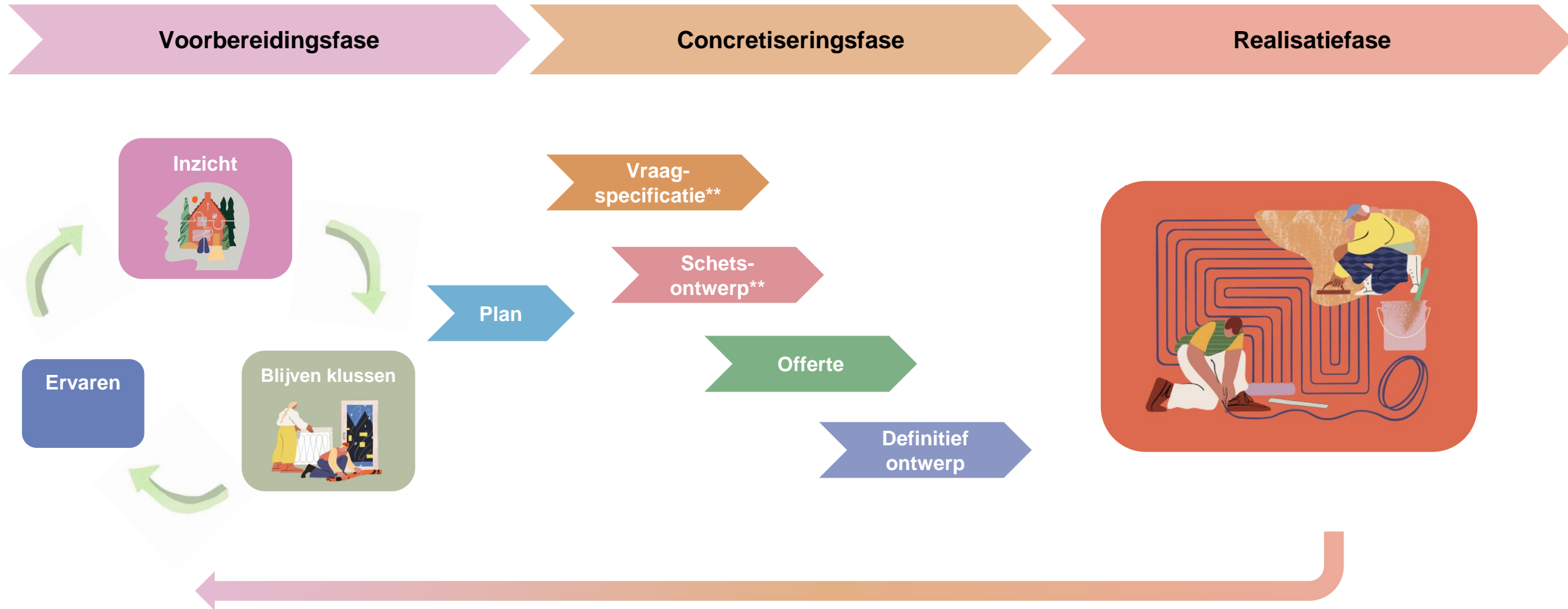
# Elke lokale ondersteuningsstructuur is anders

Elke gemeente heeft een **andere brug** nodig, afhankelijk van bewonersbehoeften, al aanwezige ondersteuningspartijen en lokale context



Maar in elke structuur staat het verduurzamingsproces van een bewoner centraal

# Het verduurzamingsproces van een bewoner\*



\*Financiering wordt niet als aparte stap benoemd, maar zit ingebed in elke fase  
\*\*Deze fase is niet voor elke maatregel van toepassing

# Een effectieve en efficiënte ondersteuningsstructuur



Grote  
groep



Kleine  
groep



Individu

Inzicht

Blijven klussen

Plan

Vraag-  
specificatie

Schetsontwerp

Offerte

Definitief  
ontwerp

Realisatie



# Een effectieve en efficiënte ondersteuningsstructuur



Grote groep



## Webinars

De hele wijk inzicht in veelvoorkomende (technische) verduurzamings-maatregelen en uitdagingen



Kleine groep



**Ontwerpgroep** Samen met een groep bewoners oplossing ontwerpen voor een ingewikkelde maatregel



Individu



**Inzichtsessies** Eén bewoner helpen met inzicht, benutten en een plan maken

Inzicht

Blijven klussen

Plan

Vraag-  
specificatie

Schetsontwerp

Offerte

Definitief  
ontwerp

Realisatie

# Lokale uitdagingen

# Ervaring Jolanda Copier - Krimpen aan den IJssel

## Deelnemer trainingstraject 'ontwikkel je eigen ondersteuningsstructuur'



Jolanda Copier



# Ervaring Jolanda Copier - Krimpen aan den IJssel

## Uitdagingen

- Centrale rol inkoopacties, maar weinig deelnemers
- Bewoners weten energieloket niet te vinden

## Leerbehoeften

- Inzicht: op welke vlakken missen we ondersteuning?
- Als team op één lijn komen over ontzorging bewoners

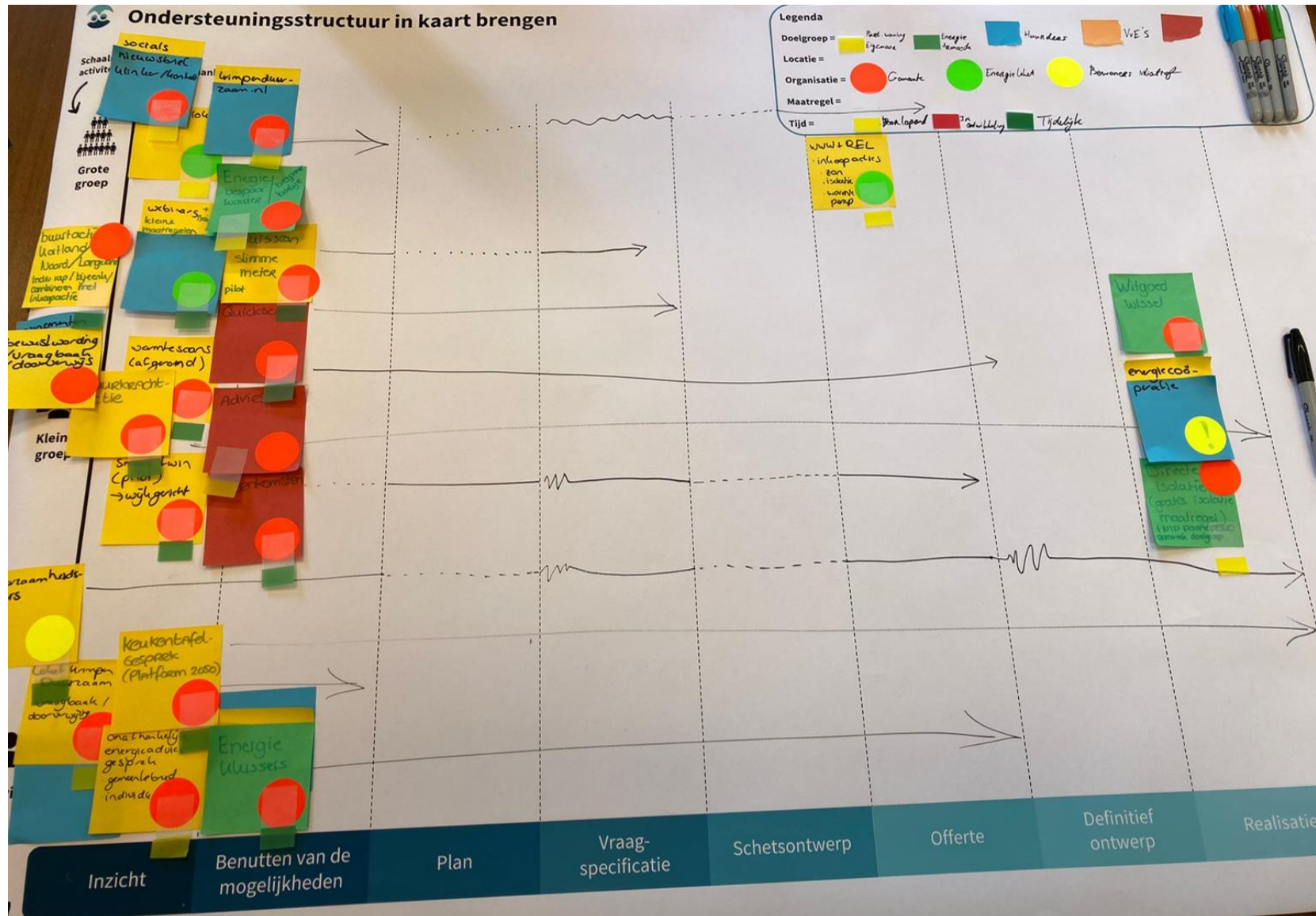


# Inventariseren en evalueren in Krimpen aan den IJssel





# Huidige ondersteuningsstructuur Krimpen aan den IJssel



# Onze observaties lokale ondersteuningsstructuren

- Structuur Krimpen aan den IJssel is typerend
- Veel aanbod bij de eerste fase 'inzicht', daarna minder of geen ondersteuning
- Bewoners worden niet ondersteund met planmatig werken
- Individuele ondersteuning óf grote, algemene bijeenkomsten
- Lokale organisaties zijn onvoldoende op de hoogte van elkaars aanbod/diensten





# De nieuwe DoeTank-website

# De nieuwe DoeTank-website

- Praktijkervaring uit 3 jaar DoeTank overdraagbaar en herhaalbaar maken
- Doelgroep: gemeenten én partners die een rol spelen in lokale ondersteuningsstructuur



# De nieuwe DoeTank-website



- Projecten met ambtenaren, energiecoaches, bewonersinitiatieven én bewoners
- Zorgvuldige feedback van al deze mensen en partijen
- Doel: andere gemeenten moeten hier ook mee aan de slag kunnen
- Zes gemeenten hebben deelgenomen aan het trainingstraject 'Ontwikkel je eigen ondersteuningsstructuur'

# De nieuwe DoeTank-website

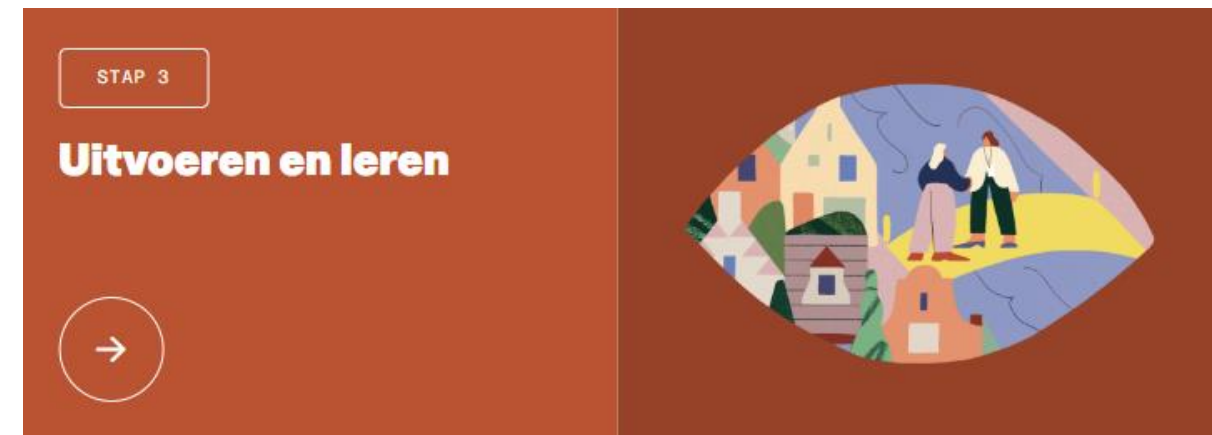
Twee dimensies:

1. Ondersteuningsstructuur ontwikkelen
2. Aan de slag met bewoners en hun woning



# Ondersteuningsstructuur ontwikkelen

- **Iteratief proces** op basis van ervaringen trainingstraject
- Voor gemeentebambtenaren in de **regierol**
- Helpt je op weg met de vraag: 'Hoe kan ik bewust toewerken naar een **complete ondersteuningsstructuur**, waarin de **kennis en kwaliteiten van alle betrokken organisaties** tot hun recht komen?'

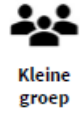


# Inventariseren huidige ondersteuningsstructuur

Schaalniveau waarop je diensten aanbiedt



Grote groep



Kleine groep



Individu

## Legenda

Doelgroep =

Locatie =

Organisatie =

Maatregel =

Tijd =

Inzicht

Blijven klussen

Plan

Vraag-  
specificatie

Schetsontwerp

Offerte

Definitief  
ontwerp

Realisatie

Het verduurzamingsproces van de bewoner

# Aan de slag met bewoners en hun woning

- Aan de hand van het **verduurzamingsproces** van de bewoner
- Zien waar een **ondersteuningsstructuur** aan moet voldoen
- Tools onder elke **fase** én een webtool om een **persoonlijk overzicht** te maken
- Alle tools zo opgebouwd dat ze door **verschillende uitvoerende partijen** gebruikt kunnen worden – maar niet direct voor de bewoner

FASE 1

## Inzicht

De bewoner heeft voldoende inzicht in woning en woonwensen om eigenaarschap te nemen over het verduurzamen van diens woning.





# Hoe gaan we om met financieringsvraagstukken?



In elke fase van het verduurzamingsproces!

## **Stap 1: Doe een wijkanalyse**

Doe een wijkanalyse. Krijg inzichtelijk als gemeente, hoe de gebouwtypologie en wijk in elkaar zit. Je krijgt inzicht of een ontwerptraject het juiste middel is voor de wijk.

## **Stap 2: Voer inzichtsessies uit**

Er zijn grofweg twee verschillende situaties wat de aanleiding kan zijn voor een [inzichtsessie](#) en een ontwerptraject.

### 2 verschillende situaties voor aanleiding inzichtsessie voor ontwerptraject

**Situatie 1:** Er is al gezamenlijk (technisch) probleem geconstateerd in de wijk, waarvoor een ontwerptraject ingezet kan worden. Voer inzicht sessies uit voor extra onderzoek en inzicht. Bewoners en een technisch adviseur voeren deze opnames uit om meer inzicht te krijgen in de specifieke uitdagingen van het gedefinieerde (technische) probleem.

**Situatie 2:** Als gemeenteambtenaar heb je het idee dat een ontwerptraject passend kan zijn. Voer inzichtsessies uit bij verschillende gebouwtypologieën (skidak, ruimte woning, etc.) om een gezamenlijk (technisch) probleem uit te lichten, waarvoor een ontwerptraject passend kan zijn. Deze sessies zijn ook bedoeld om bewoners inzicht te geven in hun woning, buurt te leren kennen, technische vraagstukken op te halen en verduurzamingskansen te signaleren.

# Leusden

**Ervaring box:** In de wijk Leusden zijn er drie inzicht sessies gedaan waarbij duidelijk werd dat er een gezamenlijke uitdaging was, namelijk de renovatie van het dak. De daken in deze wijk waren doorgetrokken tot aan de vloer van de eerste verdieping, waardoor ze 'skidaken' werden genoemd, zie foto. Er was bij verschillende bewoners al een vermoeden dat het dak gerenoveerd moest worden, en dit werd tijdens de inzichtsessie bekrachtigd door de technisch specialist.



### **Stap 3: Organiseer een bewonerswebinar**

Om bewoners in de wijk met een vergelijkbaar woningtype te informeren over het resultaat van de inzichtsessies (van stap 1), kan er een webinar georganiseerd worden voor bewoners. Op deze manier kan je de informatie van de inzichtsessies beschikbaar maken voor de hele wijk, en op die manier opschalen.

### **Stap 4: Start ontwerptraject met een bewonersavond – Dakdaten**

Als er zich een groep bewoners heeft gevormd die mee willen doen in het ontwerptraject is het verstandig om een bewonersavond te organiseren als start. Het doel van deze avond is om:

### **Stap 5: Houd een ontwerpssessie met bewoners**

Na de bewonersavond is de eerstvolgende stap het organiseren van een ontwerpssessie. Hierin presenteert het ontwerpteam verschillende mogelijkheden voor het (technische) probleem. Bewoners kunnen dan, op basis van hun eigen wensen (kleur, materiaal, uitbouw, etc.), een voorkeur aangeven voor de verschillende elementen, wat de basis is voor het programma van wensen.



# Toolbox voor eigen gebruik

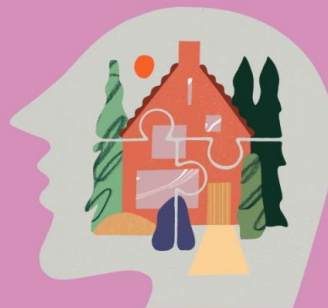
- Procesbeschrijvingen, templates en kennisdocumenten, aangevuld met praktijkverhalen
- Lokale partners spelen een onmisbare rol in het tot uitvoering brengen van de aangeboden ondersteuning
- Hup! **Van tekentafel naar keukentafel**



# Even samenvatten



Gemeenten hebben de taak  
om **een lokale  
ondersteuningsstructuur** te  
ontwikkelen die effectief,  
efficiënt en samenhangend is



Stel het **bewonersperspectief**  
centraal en ga samen met  
bewoners op ontdekkingsreis



Ga in de **praktijk aan de slag**,  
de website helpt je op weg



# Q&A

# Tot slot

1



Ga naar onze website om te ontdekken hoe je zelf aan de slag kunt

<https://doetankontzorging.nl/>

2



Webinar 'Moeilijke Maatregelen'  
13 juni 16:00-17:00

Via de nieuwsbrief sturen wij de  
aanmeldlink.

3



Op de hoogte blijven?  
Schrijf je in voor onze  
**nieuwsbrief!**

Als er één ding is dat je moet onthouden van dit webinar:

Zet die eerste stap! Breng je lokale ondersteuningsstructuur in kaart en betrek lokale partners.

