

Duurzaam Wonen Adviesteams

eindrapportage

Dit rapport is opgesteld door SME Advies in opdracht van Stichting Duurzaam Huis. Dit project werd mogelijk gemaakt door ondersteuning van de Subsidieregeling Maatschappelijke Organisaties en Milieu van het Ministerie van VROM.

Referentienummer: SMM0902049
Projecttitel: Duurzaam Wonen Adviesteams
Penvoerder: Stichting Duurzaam Huis
Verslagperiode: januari 2010 – december 2012

Voor meer informatie: Stichting Duurzaam Huis, Bregje van den Brand, info@duurzaam-huis.nl

Utrecht, januari 2013

INHOUD

SAMENVATTING	3
1. Inleiding	4
1.1 Achtergrond en probleemstelling	4
1.2 Doelstelling	4
1.3 Samenwerking met derden	5
1.4 Indicatie behaalde resultaten	5
1.5 Leeswijzer	5
2. Opzet project	7
2.1 Doelstelling	7
2.2 Doelgroep	7
2.3 Aanpassingen oorspronkelijk projectvoorstel	7
2.4 Fasering	7
3. Activiteiten en Resultaten	11
3.1 Pilotlocatie Complex 40, Stadgenoot, Amsterdam	11
3.2 Pilotlocatie Dirk Costerplein, Woonbron, Delft	17
3.3 Pilotlocatie Hollands Glorie, Woonbron, Nesselande Rotterdam	20
3.4 Pilotlocatie Het Waterschip, Woonbron, Heijplaat Rotterdam	21
3.5 Pilotlocatie Ravelijnstraat, Openbaar Belang, Zwolle	25
3.6 Pilotlocatie Geroflat, Seyster Veste, Zeist	32
4. Conclusies en aanbevelingen	38
4.1 Timing van het project	38
4.2 Verschillende doelgroepen	39
4.3 Werving en motivatie Energiecoaches	39
4.4 Energiebijeenkomst/communicatie naar medebewoners	40
4.5 Rol corporatie(medewerker)	40
4.6 Relatie huurder - corporatie en doorwerking	41
4.7 Relevantie bij nieuwbouw	41
BIJLAGE I. Resultaten Pilot Complex 40, Amsterdam	43
BIJLAGE II. Resultaten Pilot Ravelijnstraat, Zwolle	44

SAMENVATTING

Bij nieuwbouw en renovatie van corporatiewoningen wordt steeds meer rekening gehouden met duurzaamheid. De woningen worden daarbij voorzien van diverse duurzame technieken en installaties. Bewoners zijn echter vaak niet (geheel) op de hoogte van het 'hoe en waarom', de (on)mogelijkheden en juiste gebruiksaanwijzing van deze maatregelen. Hierdoor blijft het uiteindelijke effect van de duurzame maatregelen beperkt of wordt soms zelfs teniet gedaan. Ook worden bepaalde duurzame technieken niet (zomaar) door bewoners geaccepteerd (met grote kans op klachten tot gevolg) als zij niet goed begrijpen waarom gekozen is voor deze technieken.

Door bewoners op het goede moment en op een begrijpelijke en laagdrempelige manier te informeren over de duurzame maatregelen in hun nieuwe/gerenoveerde woning en hen te 'leren' hoe zij duurzaam kunnen wonen in hun woning, neemt niet alleen het milieuvoordeel, maar ook het woongenot van de bewoners en de relatie tussen corporatie en bewoners toe.

In dit project zijn bewoners van duurzame nieuwbouw- en renovatieprojecten opgeleid tot Energiecoach. Na een training informeren en stimuleren zij op een laagdrempelige manier hun medebewoners over de duurzame aspecten van hun woning en duurzaam wonen in het algemeen. Vanuit de leerervaringen uit zes pilotlocaties in het land zijn op de volgende aspecten aanbevelingen geformuleerd:

- 1) belang timing inzet Energiecoaches;
- 2) verschillende doelgroepen vragen om verschillende aanpak;
- 3) selectie capabele Energiecoaches;
- 4) mogelijkheden om informatie met medebewoners te delen;
- 5) belang van enthousiast meewerkende corporatie(medewerker);
- 6) verbetering relatie tussen huurders en corporatie door inzet Energiecoaches;
- 7) Energiecoaches als middel t.b.v. goede verstandhouding met (nieuwe) huurders.

1. INLEIDING

1.1 Achtergrond en probleemstelling

Bij nieuwbouw en renovatie van (corporatie)woningen wordt steeds meer rekening gehouden met milieu en duurzaamheid. De woningen worden daarbij voorzien van diverse duurzame technieken en installaties, zoals een zonneboiler, een gebalanceerd ventilatiesysteem met warmteterugwinning of diverse vergaande isolatiemaatregelen. Bewoners zijn echter vaak niet (geheel) op de hoogte van het 'hoe en waarom', de (on)mogelijkheden en de juiste gebruiksaanwijzing van deze duurzame technieken en installaties. Hierdoor blijft het uiteindelijke effect van de duurzame maatregelen beperkt of wordt soms zelfs teniet gedaan. Ook worden bepaalde duurzame technieken niet (zomaar) door bewoners geaccepteerd (met een grote kans op klachten tot gevolg) als zij niet goed geïnformeerd zijn over c.q. begrijpen waarom gekozen is voor deze technieken voor hun woning.

Door bewoners op het goede moment en op een begrijpelijke en laagdrempelige manier te informeren over de duurzame maatregelen in hun nieuwe/gerenoveerde woning en hen te 'leren' hoe zij op een duurzame manier kunnen wonen in hun woning, neemt niet alleen het voordeel voor het milieu, maar ook het woongenot van de bewoners en de relatie tussen corporatie en bewoners toe.

In dit project heeft Stichting Duurzaam Huis een effectieve aanpak voor bovengenoemd probleem ontwikkeld en getest. In het project 'Duurzaam Wonen Adviesteams'¹ zijn bewoners van duurzame nieuwbouw- en renovatieprojecten opgeleid tot €nergiecoach. Na een training informeerden en stimuleerden zij op een laagdrempelige manier hun medebewoners over de duurzame aspecten van hun woning en duurzaam wonen in het algemeen. We hebben zoveel mogelijk gebruik proberen te maken van het moment dat bewoners (bijna) intrek nemen in hun net opgeleverde nieuwe/gerenoveerde woning, een moment dat ze (meer dan normaal) openstaan en soms zelfs actief op zoek gaan naar informatie over (duurzaam en comfortabel) wonen.

1.2 Doelstelling

Primaire doelstelling van dit project was: het bevorderen van duurzaam/energiezuinig wonen. Bewoners weten wat er duurzaam is aan hun woning, welke duurzame technieken zijn toegepast, hoe zij het beste om kunnen gaan met deze technieken en hoe zij op een energiezuinige manier kunnen wonen in hun woning.

Beoogd neveneffect van deze €nergiecoach/€nergieteam-aanpak is het bevorderen van de sociale cohesie in een complex/buurt. Bewoners leren elkaar via dit project (op een andere manier) kennen, wisselen onderling ervaringen uit over hun (ver)nieuw(de) woning en helpen/adviseren elkaar. Daarmee kan dit project de start zijn van een (blijvend) netwerk van bewoners die geïnteresseerd zijn in duurzaamheid in en rond hun woning, ook voor de toekomst.

¹ Dit project is gestart vanuit de titel 'Duurzaam Wonen Adviesteams'. In de praktijk is echter steeds gebruik gemaakt van de termen €nergiecoaches/€nergieteam. In deze eindrapportage gebruiken we vanaf nu deze laatste termen.

1.3 Samenwerking met derden

Dit project is uit naam van Stichting Duurzaam Huis uitgevoerd door adviesbureau SME Advies. Dit communicatie- en adviesbureau op het gebied van milieu en duurzaamheid heeft ruime ervaring en expertise met diverse varianten van het opleiden en begeleiden van bewoners tot €nergiecoach. Voor meer informatie: www.sme.nl.

In het oorspronkelijke projectvoorstel was voor dit project samenwerking gezocht met woningcorporaties Woonbron (Rotterdam en regio) en FarWest (Amsterdam) om het project uit te voeren op een zestal pilotlocaties. In de periode tussen indiening van het projectvoorstel en toekenning van de aangevraagde subsidie is corporatie FarWest helaas failliet verklaard. Gedurende de uitvoeringsfase zijn we daarom op zoek gegaan naar een aantal nieuwe geschikte pilotlocaties. Uiteindelijk is het project uitgevoerd op de volgende zes pilotlocaties in samenwerking met de daarbij genoemde betrokken corporaties:

1. Complex 40, Amsterdam (renovatie)
betrokken corporatie: Stadgenoot
2. Dirk Costerplein, Delft (renovatie)
betrokken corporatie: Woonbron vestiging Delft
3. Hollands Glorie, Rotterdam Nesselande (nieuwbouw)
*betrokken corporatie: Woonbron vestiging Prins Alexander
(deze pilot is vroegtijdig ten einde gekomen)*
4. Nieuwe Wijde Blick/Het Waterschip, Rotterdam Heijplaat (nieuwbouw)
betrokken corporatie: Woonbron vestiging Hoogvliet
5. Ravelijnstraat, Zwolle (nieuwbouw)
betrokken corporatie: Openbaar Belang
6. Geroflat, Zeist (renovatie)
betrokken corporatie: Seyster Veste

1.4 Indicatie behaalde resultaten

Over het algemeen zijn de betrokken corporaties en deelnemende €nergiecoaches tevreden over het uitgevoerde €nergiecoachproject op hun locatie. Er was sprake van geschikt lesmateriaal, de trainingen waren geslaagd en de samenwerking tussen SME Advies en de betrokken corporaties verliep goed. De projectdoelen zijn in de meeste gevallen - in ieder geval deels - bereikt.

1.5 Leeswijzer

Hoofdstuk 2 behandelt de opzet van dit €nergiecoach project. Hoofdstuk 3 gaat inhoudelijk in op de activiteiten en resultaten op de zes pilotlocaties. Daarin zijn ook evaluaties met de

corporatiemedewerkers en de opgeleide energiecoaches opgenomen. De nabeschuiving per pilotlocatie geeft weer in hoeverre de beoogde doelen en resultaten zijn bereikt. In hoofdstuk 4 zijn de algemene conclusies en aanbevelingen opgenomen die voortkomen uit de ervaringen op de zes pilotlocaties. In de bijlagen zijn enkele vragenlijsten en tabellen opgenomen die betrekking hebben op de uitgevoerde nul- en effectmetingen.

2. OPZET PROJECT

2.1 Doelstelling

In het oorspronkelijke projectvoorstel zijn de volgende doelstellingen voor dit project benoemd:

1. Kennis- en bewustzijnsvergroting van bewoners van (duurzame) nieuwbouw- en renovatieprojecten wat betreft de voordelen van duurzaam wonen, met als resultaat reductie van de milieubelasting van hun woongedrag en toename van hun woongenot;
2. Start van een (blijvend) netwerk van bewoners dat geïnteresseerd is in duurzaamheid in (en rond) hun woning, in te zetten voor eventueel toekomstige activiteiten over duurzaam wonen en duurzaamheid in bredere zin.

Nevendoelstellingen zijn om 1) de sociale cohesie tussen bewoners van de net opgeleverde renovatie- en nieuwbouwprojecten te laten toenemen en 2) de betrokkenheid van bewoners bij duurzaamheid in zijn algemeenheid te bevorderen.

2.2 Doelgroep

Uiteindelijke doelgroep van dit project zijn de bewoners van duurzaam gerenoveerde en/of nieuwbouw woningen. Indirect zijn ook woningcorporaties doelgroep van dit project, aangezien zij middels dit project de communicatie over duurzaam gebruik van hun woningen als een belangrijke taak gaan beschouwen en een aanpak leren kennen waarmee ze op een effectieve manier de communicatie/voorlichting over energiezuinig wonen en duurzame (energie)technieken kunnen oppakken.

2.3 Aanpassingen oorspronkelijk projectvoorstel

Zoals vermeld heeft er een aanpassing plaatsgevonden op het oorspronkelijk projectvoorstel. Dit komt met name terug in de samenwerking met derden. Vanwege het faillissement van corporatie FarWest is naar alternatieve pilotlocaties gezocht, waarin is samengewerkt met meer/andere woningcorporaties. De aanpak (stappenplan) is op hoofdlijnen gelijk gebleven aan het oorspronkelijk projectvoorstel. Bij sommige stappen zijn enkele kleine aanpassingen doorgevoerd gedurende het project (zie 'opmerkingen' bij de beschrijving van de stappen in paragraaf 2.4) en bij enkele pilotlocaties zijn (nog) niet alle stappen doorlopen (zie beschrijving pilotlocaties in hoofdstuk 3).

2.4 Fasering

Het project is uitgevoerd op in totaal zes pilotlocaties in het land. Per pilotlocaties zijn steeds onderstaande acht stappen doorlopen.

2.4.1 Stap 1: Concrete voorbereiding

Startoverleg met de betrokken woningcorporatie en eventueel andere betrokken partijen. Tijdens dit startoverleg worden concrete afspraken gemaakt over de op iedere pilotlocatie op maat toegespitste aanpak, taak- en rolverdeling en informatie/communicatie rondom het project;

Opmerking: Voor alle pilotlocaties is (op hoofdlijnen) gebruik gemaakt van dezelfde vragenlijsten voor nul- en effectmeting voor het vaststellen van verandering in kennis, houding en gedrag.

2.4.2 Stap 2: Ontwikkeling trainingsmateriaal

In samenspraak met de corporatiemedewerker wordt het trainingsmateriaal opgesteld. Hierin wordt nauw samengewerkt met de opzichters/technische medewerkers van de corporatie. Waar nodig wordt aanvullend contact gezocht met de installateur van de duurzame maatregelen. Dit levert een cursusmap op voor de coaches, waarin per onderwerp de nodige achtergrondinformatie, tips en verwijzingen naar interessante organisaties, maar ook de Energiequiz zijn opgenomen.

Opmerking: In het oorspronkelijke projectvoorstel werd gesproken van de ontwikkeling en inzet van een 'koffertje' met duurzame woonproducten. Uiteindelijk is besloten om dit niet op te nemen in de aanpak. Reden hiervoor is dat bleek dat de voorlichting/communicatie over de op de verschillende pilotlocaties toegepaste technische maatregelen al voldoende en ingewikkeld genoeg was voor de Energiecoaches om uit te leggen aan de medebewoners. Teveel aanvullende informatie over energiezuinig wonen in het algemeen zou een 'informatie-overload' worden en de materie in zijn geheel te ingewikkeld maken.

2.4.3 Stap 3: Werving Energiecoaches

Samen met de corporatie en eventueel andere relevante partijen wordt per pilotlocatie gezocht naar een groep bewoners die bereid is als Energiecoach te participeren in het project. Deze personen hebben het in zich om mensen te enthousiasmeren en de (duurzaam wonen) informatie goed over te dragen aan de andere bewoners. Zij worden binnen dit project opgeleid tot Energiecoach en vormen gezamenlijk het Energieteam.

Opmerking: in het oorspronkelijke projectvoorstel is beschreven dat er per Energieteam zo'n 8-10 Energiecoaches benodigd zijn. In de praktijk is vooral gekeken naar een realistisch en daadwerkelijk benodigd aantal Energiecoaches per locatie. Energiecoaches zijn op diverse manieren geworven. Via flyers, bijeenkomsten, vermelding op website, gesprekken, nieuwsberichten, presentaties door SME Advies en door bewoners persoonlijk aan te spreken.

2.4.4 Stap 4: Informatiebijeenkomst Energiecoaches

Tijdens een informatiebijeenkomst krijgen eventueel geïnteresseerde bewoners uitleg over achtergrond, opzet en opbouw van het project. Aan het eind van de bijeenkomst schrijven de bewoners zich definitief in voor de training tot Energiecoach.

Opmerking: Het bleek in de praktijk niet altijd nodig deze informatiebijeenkomst te houden. In sommige gevallen kon de corporatiemedewerker direct al de noodzakelijke informatie over het project meedelen aan de beoogde Energiecoaches.

2.4.5 Stap 5: Training Energiecoaches

Op het moment dat zich voldoende deelnemers hebben aangemeld om opgeleid te worden tot Energiecoach, gaat de training van start. De training neemt twee dagdelen in beslag.

Inhoud eerste dagdeel: Algemene informatie over de duurzame maatregelen in de betreffende pilotlocatie (nieuwbouw of renovatie) en over duurzaam wonen in het algemeen (o.a. energie- en waterbesparing).

Inhoud tweede dagdeel: Training gericht op 'het €nergiecoach-zijn' (o.a. het doen van huis-aan-huis bezoeken en de organisatie van een €nergiebijeenkomst).

Na de training is het team in staat om:

- bewoners goed te informeren tijdens de huis-aan-huis bezoeken en enthousiast te maken voor een €nergiebijeenkomst;
- een €nergiebijeenkomst te organiseren voor burens en buurtgenoten, waarin de in de pilotlocatie toegepaste duurzame maatregelen en technieken en duurzaam wonen in het algemeen centraal staan.

2.4.6 Stap 6: Bewoners huis aan huis informeren

Na de afronding van de €nergiecoach-training ontvangen de bewoners een brief over het project en krijgen aansluitend een bezoek van de €nergiecoaches voor een toelichting erop. Tijdens deze huis-aan-huisbezoeken wordt een beknopte nulmeting uitgevoerd om de resultaten na afloop te kunnen meten en worden de bewoners uitgenodigd voor de €nergiebijeenkomst.

Opmerking: in een enkel geval was het project onderdeel van een groter energiegedragsprogramma van de betreffende corporatie en werd de communicatie vooraf en de nulmeting uitgevoerd als onderdeel van een omvangrijker onderzoek (zie ook stap 8).

2.4.7 Stap 7: €nergiebijeenkomsten

Afhankelijk van het aantal bewoners wordt bepaald hoeveel bijeenkomsten per pilotlocatie nodig zijn. Bewoners worden persoonlijk door de €nergiecoaches uitgenodigd om aanwezig te zijn. Onderwerpen die tijdens de bijeenkomst worden behandeld zijn aangepast aan de situatie van de betreffende pilotlocatie. Tijdens de €nergiebijeenkomst wordt interactie tussen de bewoners gestimuleerd. Ter afsluiting van de bijeenkomst wordt als effectmeting een korte vragenlijst uitgedeeld aan de bewoners over hun kennis, houding en gedrag t.a.v. duurzaamheidsmaatregelen in hun woning en duurzaam wonen in het algemeen.

Opmerking: Door middel van de werkvorm Energiequiz is de interactiviteit tijdens de €nergiebijeenkomsten gewaarborgd. In het oorspronkelijk projectvoorstel is aangegeven dat de €nergiebijeenkomsten bij nieuwbouwprojecten een iets andere opzet zouden krijgen dan bij renovatieprojecten. In de praktijk bleek het echter niet nodig daarin verschil te maken. Bij niet alle pilotlocaties is al een €nergiebijeenkomst georganiseerd. Daar waar wel €nergiebijeenkomsten zijn gehouden zijn de effectmetingen niet op de bijeenkomst, maar enige tijd na de €nergiebijeenkomst ingevuld.

2.4.8 Stap 8: Evaluatie en mogelijke opschaling

Monitoring van de behaalde resultaten en effecten vindt plaats via een nul- en effectmeting onder de bewoners, waarmee de verandering van kennis, houding en gedrag wordt gemeten. Tevens vinden er kwalitatieve evaluatiegesprekken plaats met alle partijen die betrokken zijn bij de organisatie van het project. Daarbij wordt o.a. gevraagd naar de ervaringen met en meningen over de aanpak: de voorlichting, de vorm, de effecten, de resultaten in verhouding tot de verwachtingen, etc. Tijdens deze evaluatiegesprekken worden ook de mogelijkheden voor opschaling besproken.

Opmerking: bij niet alle locaties was het mogelijk een (complete) (nul- en) effectmeting uit te voeren. Dit had diverse redenen. Bij de pilot in Amsterdam is er wel een degelijke nulmeting uitgevoerd, maar was de nameting door de geringe beheersing van de Nederlandse taal van (een deel van) de Energiecoaches niet bruikbaar. Bij de pilotlocatie in Delft was de evaluatie onderdeel van een groter onderzoek, waaruit de specifieke gegevens niet meer waren te achterhalen. Het project bij Woonbron in Rotterdam Nesselande is door het niet kunnen vinden van Energiecoaches vroegtijdig geëindigd. Bij de locatie van Woonbron in Rotterdam Heijplaat is de informatie over de duurzame maatregelen op andere manieren van via een bijeenkomst gedeeld. Dit maakte het ingewikkeld om een goede nul- en effectmeting uit te voeren. In Zeist moet de Energiebijeenkomst nog plaatsvinden en heeft er dus nog geen nul- en effectmeting plaatsgevonden. Bij de pilotlocatie in Zwolle is wel een uitgebreide eigen nul- en effectmeting gedaan. Er zijn evaluaties uitgevoerd onder alle betrokken woningcorporaties en Energiecoaches. De meeste corporatiemedewerkers zijn aan de hand van een telefonisch interview bevraagd over de ervaringen met het project. Daarin zijn ook de mogelijkheden voor opschaling besproken. Alle deelnemende Energiecoaches hebben een online vragenlijst toegestuurd gekregen. Beide evaluaties zijn verwerkt in de pilotbeschrijvingen in hoofdstuk 3.

3. ACTIVITEITEN EN RESULTATEN

Onderstaand vindt u een beschrijving van de uitgevoerde activiteiten en behaalde resultaten per pilotlocatie.

3.1 Pilotlocatie Complex 40, Stadgenoot, Amsterdam

3.1.1 Procesbeschrijving

Complex en voorbereiding

Complex 40 in Amsterdam Nieuw-West is een groot jaren '50 complex met 346 woningen. De woonflat was tijdens de uitvoering van het project eigendom van woningcorporatie Stadgenoot. In het complex heeft een renovatie plaatsgevonden die per blok is uitgevoerd. Er is onder meer isolatie van de verschillende bouwdelen toegepast, mechanische ventilatie en HR⁺⁺ beglazing. De bewonerservaringen rondom de renovatie waren over het algemeen niet positief, aangezien er bij de uitvoering fouten zijn gemaakt door de uitvoerder (zoals niet meer goed sluitende ramen). Tevens verbleven de bewoners tijdens de renovatie in de woning, wat niet als succesvol is ervaren. De meeste renovatiemaatregelen waren bij aanvang van het €nergiecoachproject reeds uitgevoerd.

Ongeveer 80% van de bewoners heeft een niet-Nederlandse achtergrond. De €nergiecoaches zijn voor het merendeel allochtoon. Beperkte kennis van de Nederlandse taal en analfabetisme onder de bewoners had grote invloed op de uitvoering van het project op deze locatie. Opvallend was dat alle coaches samen bijna iedere bewoner van de flat kenden.

Tijdens het startoverleg is het project en de projectplanning doorgesproken. Hierbij was ook Far West betrokken als regisseur van het wijkvernieuwingsproces. De pilot op deze locatie liep van oktober 2010 tot februari 2011.

Werving €nergiecoaches

In overleg met de corporatie is een wervingsflyer gemaakt en een oproep geplaatst in de nieuwsbrief van Stadgenoot. Ook heeft de medewerker vanuit Stadgenoot actief gezocht naar potentiële €nergiecoaches. Er hebben zich acht vrouwelijke coaches aangemeld.

Ontwikkeling trainingsmateriaal

In samenwerking met de technische medewerker van Stadgenoot, de huismeester en gesprekken met de bewoners is een trainingsmap voor de €nergiecoaches ontwikkeld. Deze map werd gebruikt bij de opleiding van de €nergiecoaches van Complex 40.

Training €nergiecoaches

De eerste trainingsochtend vond plaats op 4 januari 2011, de tweede op 11 januari 2011. Aan deze training hebben acht €nergiecoaches deelgenomen. De coaches toonden tijdens de training veel enthousiasme en interesse voor energiebesparing. Ook stelden ze veel vragen en brachten ze tijdens de training eigen ervaringen in. Wel werkte het beperkte begrip van de Nederlandse taal bij enkelen

van de €nergiecoaches remmend op de algemene voortgang tijdens de training. Onderwerpen moesten bijvoorbeeld meerdere keren worden uitgelegd, waardoor de coaches die de onderwerpen wél begrepen enigszins geremd werden.

Uitvoering €nergiebijeenkomsten

De €nergiecoaches van Complex 40 hebben meerdere €nergiebijeenkomsten voor hun medebewoners georganiseerd. Deze bijeenkomsten vonden plaats kort na de training. In totaal waren hier 27 bewoners bij aanwezig die allemaal een nulmeting hebben ingevuld bij de start van de bijeenkomst. Voor mensen die niet (goed) konden lezen bleek de quiz (deels op papier uitgedeeld) best lastig. Met name ontkenkende vragen werden niet goed begrepen, bijvoorbeeld vragen als 'wat is *niet* waar?'. Daar waar ondersteunende afbeeldingen werden gebruikt bij de quizvragen was het begrip bij de bewoners beter. De inhoudelijke energieaspecten zijn daardoor niet optimaal uit de verf gekomen. Dit werd versterkt doordat de bijeenkomst voor de bewoners ook een podium was om de onvrede over de renovatie te uiten. Over het algemeen waren de bijeenkomsten wel succesvol en hebben ze geleid tot bewustwording bij de deelnemers ten aanzien van energie en energiebesparing.

Algemene succesfactoren en leerpunten

- De coaches kenden samen een groot deel van de bewoners van de flat. Dat heeft bijgedragen aan de positieve betrokkenheid van de bewoners bij het project;
- Voorafgaand aan het project was niet goed duidelijk tot welke problemen de renovatie had geleid in het complex. Als dat (beter) bekend was geweest, had daar meer op gestuurd kunnen worden. Bijvoorbeeld door er vooraf voor te zorgen/duidelijk te maken dat de €nergiebijeenkomsten in eerste instantie geen podium zijn om onvrede te uiten;
- Het beperkt begrip van de Nederlandse taal en analfabetisme (wat tot schaamte leidt) onder een aanzienlijk deel van de bewoners heeft grote invloed gehad op het project, zowel op de training als de bijeenkomst. Sommige mensen konden alleen Arabisch lezen. Dit zorgde ervoor dat zaken meer moesten worden toegelicht dan anders, waardoor er minder tijd overbleef voor de inhoud. En de coaches die wel Nederlands lazen werden hierdoor geremd in hun leerproces tijdens de training. Er is geprobeerd op het taalprobleem te anticiperen door onder andere bij de effectmeting bij iedere vraag een afbeelding te gebruiken. Wat erg opviel is dat analfabete bewoners wel erg goed luisteren en heel veel onthouden van wat er wordt gezegd. Mondelinge behandeling van de inhoud is dus belangrijk voor deze groep;
- Voor een aantal coaches gold dat zij de financiële vergoeding voor hun inzet erg belangrijk vonden. Sommigen dachten dat ze voor iedere bijeenkomst geld zouden ontvangen. Dat doet de vraag rijzen of dit de belangrijkste reden mag zijn om deel te nemen als €nergiecoach. Beter is dat mensen deze taak vanuit hun hart oppakken, dat zorgt voor meer oprechte toewijding. Leerpunt is om hier vooraf helder en duidelijk in te zijn als organisatie;
- Sommige energiecoaches maakten een vliegende start. Anderen kwamen wat trager op gang en waren minder actief. Belangrijk is om hier vooraf goede afspraken over te maken zodat de activiteiten in het gehele complex 'gelijk oplopen' en taken duidelijk worden verdeeld;
- Alhoewel de bewoners in het algemeen goed betrokken waren bij het project, blijven er altijd bewoners die geen interesse hebben om naar een €nergiebijeenkomst te komen. De vraag die gedurende het project bovenkwam is hoe zij - eventueel in tweede instantie - toch zijn te bereiken.

Natuurlijk speelt daarmee ook het taalprobleem een rol. Mogelijk dat een 'energie-spreekuur' een beter middel is om deze doelgroep aan te spreken, dan een collectieve €nergiebijeenkomst.

- De samenwerking met de woningcorporatie is als erg positief ervaren. De corporatie werkte actief mee aan het project bijvoorbeeld door ruimtes te regelen voor bijeenkomsten, €nergiecoaches te werven en actief te communiceren binnen het project.

Deze ervaringen en leerpunten worden bevestigd in onderstaande evaluaties met de corporatiemedewerker en de €nergiecoaches.

3.1.2 Evaluatie met de betrokken corporatiemedewerker

Functie: medewerker Overlast en Zorg bij Stadgenoot

1. Hoe hoorde u over dit €nergiecoach project?

In een eerder project heb ik als huismeester zelf een €nergiecoach cursus gevolgd die (ook) werd gegeven door SME Advies. Later vernam ik dat vanuit dit €nergiecoach project nog pilotlocaties konden deelnemen. Complex 40 leek ons daarvoor een geschikte locatie, vanwege de renovatiewerkzaamheden.

2. Wat vond u van de €nergiecoach-training?

Ik ben zelf niet aanwezig geweest tijdens de trainingsdagen. Wel heb ik een deel van één van de €nergiebijeenkomsten bijgewoond. Als ik me baseer op een vergelijkbare training die ik eerder heb bijgewoond, dan vind ik deze goed in elkaar zitten. De stof is toegankelijk gemaakt en er worden duidelijke cursusmappen gemaakt met ondersteunende afbeeldingen.

3. Wat vond u van de €nergiebijeenkomsten die zijn gehouden door de €nergiecoaches?

Deze gingen in mijn ogen goed. Tijdens de bijeenkomst die ik heb bijgewoond zat het zaaltje vol met bewoners. Wel ging het veel over de negatieve ervaringen met de renovatie. Bewoners uitten hun ongenoegen hierover tijdens de €nergiebijeenkomsten. Dat was wel jammer, want dit leidde van het eigenlijke onderwerp af. Ook speelden taalproblemen een rol. Ondanks deze minpunten wist het actieve deel van de coaches de zaal wel vol te krijgen. Dat was positief.

4. Wat ging goed bij de uitvoering van het project op deze locatie, wat ging minder goed?

Zoals gezegd, de negatieve ervaringen met de renovatie hadden geen goede invloed op het project. Dit gold ook voor de taalproblemen van bewoners. Toch hebben de €nergiecoaches daarin goed werk verricht door te vertalen voor deze bewoners.

5. Wat zijn voor u de belangrijkste leerpunten (do's and don'ts)?

Kies goed het moment voor uitvoering van een dergelijk project en/of zorg dat de je negatieve ervaringen met de renovatie zoveel mogelijk (vooraf) wegneemt. Anders heeft dit teveel negatieve invloed op de €nergiebijeenkomst. Ook de selectie van de €nergiecoaches moet zorgvuldig gebeuren. Sommige bewoners wilden wel €nergiecoach worden, maar vanwege taalproblemen zou dat geen succes worden. Ook zou een andere opzet voor de €nergiebijeenkomst kunnen werken bij een allochtone groep. Ga bijvoorbeeld met de mensen echt een woning in, zet een waterkoker aan, wijs op

het vocht in de badkamer en de gevolgen hiervan voor schimmelvorming, plaats een vochtmeter etc. Kortom: maak het nog meer praktijkgericht voor deze doelgroep. Vermeld ook op locatie wat het kost in euro's als je *niet* energiezuinig leeft. Als mensen het met eigen ogen zien, hoeven ze het niet te lezen waardoor het begrip groter is.

6. *Wat is volgens u essentieel (meest belangrijk) om een dergelijk project te laten slagen?*

Juist gemotiveerde, capabele €nergiecoaches en het uitkiezen van een juist moment om het project te starten.

7. *Wat is volgens u de meest succesvolle manier om energiecoaches te werven onder de bewoners?*

Dit is vooral afhankelijk van de doelgroep die je wilt benaderen. Ook moet je goed scherp hebben wát je van de bewoners vraagt. In het algemeen werkt de persoonlijke benadering het best. Vraag mensen één op één. Maar, zoals gezegd kan niet iedere bewoner worden opgeleid tot coach. Het is belangrijk om mensen te vinden die zich echt met hart en ziel willen inzetten voor hun taak, niet primair omdat ze een (bescheiden) financiële vergoeding krijgen.

8. *Denkt u dat de projectdoelen bereikt zijn?*

Ondanks de uitdagingen die er waren in dit project zijn de doelen wel deels bereikt. Ik spreek enkele van de €nergiecoaches nog regelmatig en heb het dan met hen over de energieonderwerpen die we toen hebben behandeld. Zij proberen zelf energiezuinig te leven. Ten aanzien van het tweede doel: Het is niet zo dat het project een blijvend netwerk van bewoners heeft opgeleverd die veel bezig zijn met het onderwerp duurzaam wonen. Want de €nergiecoaches kenden samen alle bewoners van de flat vóór het project ook al. In die zin was er al een netwerk van bewoners. Wel proberen de €nergiecoaches nog steeds een voorbeeld voor anderen te zijn door energiezuinig gedrag te vertonen.

9. *Wilt u in de toekomst nog meer gaan doen met de inzet van €nergiecoaches?*

Als de mogelijkheid zicht voor doet wel.

10. *Zou u de opgeleide coaches mogelijk ook in een ander vervolg traject willen inzetten?*

Niet relevant aangezien het complex niet meer van Stadgenoot is.

11. *Hebt u van bewoners reacties gekregen op dit project?*

De €nergiecoaches waren enthousiast. Ik heb geen contact meer gehad met de bewoners van toen.

3.1.3 Evaluatie met de energiecoaches

De enquête met de €nergiecoaches is door drie van de acht coaches van Complex 40 ingevuld.

Hieronder de belangrijkste conclusies:

- Twee €nergiecoaches hoorden via de medewerker van Stadgenoot over het project en één via medebewoners;
- Twee coaches vonden de training (iets) te gemakkelijk en de derde coach vond de training van het juiste niveau. Geen van de €nergiecoaches geeft aan dat ze bepaalde onderwerpen hebben gemist in de training;

- Alle drie €nergiecoaches geven aan dat de onderwerpen heel goed werden uitgelegd door de trainer van SME Advies;
- De €nergiecoaches geven alle drie aan dat ze na de training genoeg inhoudelijke kennis hadden om andere mensen over energie en energiebesparing te vertellen. Ook lukte het alle drie coaches om na de training zelf een €nergiebijeenkomst te organiseren;
- Op de vraag wat de coaches als leukste onderdeel uit de training hebben ervaren noemen zij: *'iets leren over energiebesparing', 'naast leren over energie besparen is het ook gezellig', en 'leren over sluipverbruik'*;
- Op de vraag wat de coaches als minst leuke onderdeel uit de training hebben ervaren noemen twee coaches het feit dat er mensen (€nergiecoaches) bij zaten die geen Nederlands spraken. Daardoor moest de rest telkens ook stoppen, wat vertragend werkte.
- De €nergiecoaches zijn tevreden over het verloop van de €nergiebijeenkomst. Na tijd hebben ze alle drie positieve reacties gekregen van bewoners, zij vonden het leerzaam;
- Als leukste onderdeel van (het organiseren van) de €nergiebijeenkomst noemen de €nergiecoaches afzonderlijk de quiz, het feit dat het gezellig was en het feit dat sommige bewoners vóór de bijeenkomst geen contact met elkaar hadden en daarna wel (meer betrokkenheid)². Als minst leuk/jammer noemen twee coaches dat niet iedereen even fanatiek met hun taak aan de slag gingen na de training;
- Op de vraag of het aantal €nergiecoaches in het team voldoende was geven twee coaches aan dat dit inderdaad zo was. Eén coach geeft aan dat er eigenlijk iets teveel coaches in het team zaten;
- Op de vraag of het project is gelopen zoals verwacht antwoorden alle €nergiecoaches instemmend;
- De €nergiecoaches geven op de volgende manier vervolg aan hun taak als €nergiecoach:
 - *'Ik probeer de handleiding nog wel eens door te lezen, zodat ik de tips ook zelf kan toepassen in huis. Als de woningcorporatie weer een bijeenkomst zou willen organiseren, ben ik bereid mee te helpen'*;
 - *'Ik vond het leuk en leerzaam. Ik zou weer mee willen doen als de woningcorporatie hier weer iets mee wil'*;
 - *'Als de Key hier open voor staat zou ik het weer willen doen'*.
- Als tips voor het vervolg/laatste opmerkingen worden genoemd:
 - *'Breng als corporatie een flyer uit in de wintermaanden hoe je energie kunt besparen. We krijgen wel informatie over grof vuillocaties, afval scheiden etc., maar het zou ook goed zijn om te lezen hoe je energie kunt besparen in deze tijd'*;
 - *'Ik vond sterk dat wij (team van Jan Tooropstraat) samen ieders taal kenden. Ik spreek Nederlands en Arabisch, mijn buurvrouw spreekt Nederlands en Berbers. Zo konden we elkaar allemaal begrijpen en als het niet het geval was dan nam de andere coach het over'*.

² Hoewel er al sprake was van (sociale) betrokkenheid vóór het project, heeft dit project blijkbaar bijgedragen aan een verdere toename van deze betrokkenheid tussen bewoners.

3.1.4 Nul- en effectmeting onder bewoners

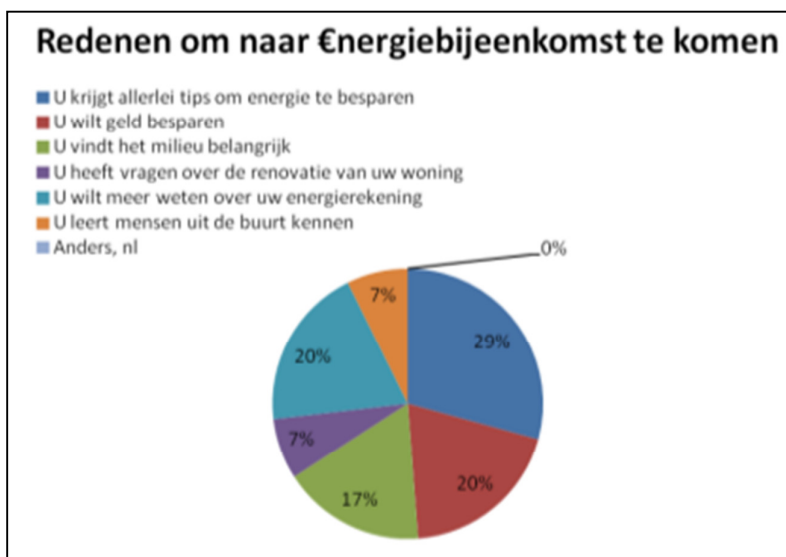
Bij de start van de €nergiebijeekomsten is de nulmeting ingevuld. Voor de bewoners bleek het erg lastig de vragenlijst helemaal zelfstandig in te vullen. De aanwezige medewerkers van Stadgenoot en de trainer van SME Advies hebben hen hierbij geholpen.

Enige tijd na uitvoering van de €nergiebijeekomsten zijn de vragenlijsten voor de effectmeting verspreid. Daarvan zijn slechts drie vragenlijsten teruggezonden door de bewoners. Deze bleken echter niet bruikbaar om te verwerken (te weinig gegevens ingevuld om te kunnen vergelijken). Hoewel er bij iedere vraag een ondersteunende afbeelding was geplaatst, is mogelijk toch het beperkte begrip van de Nederlandse taal en analfabetisme reden voor deze lage respons en niet bruikbare vragenlijsten van de effectmeting.

Daarom valt in deze evaluatie niet veel te concluderen over de *verandering* van energiegelgedrag bij de bewoners. Wel geeft deze paragraaf een helder beeld weer van de stand van zaken tijdens de nulmeting.

Redenen deelname €nergiebijeekomst

De eerste vraag ging in op de redenen om naar de €nergiebijeekomst te komen. De bewoners konden meerdere redenen als antwoord aanvinken. De cirkeldiagram geeft de procentuele verdeling weer van de door de bewoners aangevinkte redenen. Met name tips om energie te besparen en daaraan gekoppeld de financiële voordelen die dat oplevert worden genoemd (geld besparen en energierekening). Blijkbaar is dat voor deze groep een belangrijke reden. Dat bleek ook al uit het belang dat enkele coaches hechtten aan de (financiële) vergoeding die ze kregen voor hun inzet als €nergiecoach.



Conclusies gedrag

In verband met de beperkte beheersing van de Nederlandse taal is de bewoners op deze pilotlocatie alleen gevraagd naar hun concrete gedrag en niet naar kennis en houding. In bijlage 1 zijn de resultaten opgenomen over de vragen naar energiezuinig gedrag van de bewoners. Wat opvalt is dat veel mensen (nog) geen gebruik maakten van kleine energiebesparende middelen, zoals radiatorfolie, douchecoach, waterbesparende dopjes etc. Wel bleken mensen in hun gedrag vrij energiezuinig. Mensen zetten de thermostaat niet te hoog, doen de gordijnen 's avonds dicht en laten de TV 's nachts niet op standby staan.

3.1.5 Nabeschuwing

Hoewel niet is kunnen meten of kennis en bewustzijn inderdaad zijn toegenomen, is het onderwerp wel door de €nergiecoaches op de agenda gezet. Ook houdt het onderwerp hen nog steeds bezig en proberen ze daarin een voorbeeld te zijn voor hun omgeving. De negatieve ervaringen met de renovatie hebben de aandacht echter wel afgeleid om als bewoner vanuit een positieve instelling iets te leren over de verduurzaming van de eigen woning. Ook taalproblemen en analfabetisme onder bewoners hadden een negatieve invloed op de doelbereiking. De coaches zouden ook ingezet kunnen worden voor een nieuw €nergiecoachproject in de toekomst. Ook de sociale cohesie is verder toegenomen. Beide hoofdoelen van het project zijn hiermee op deze pilotlocatie (in ieder geval deels) behaald.

3.2 Pilotlocatie Dirk Costerplein, Woonbron, Delft

3.2.1 Procesbeschrijving

Complex en voorbereiding

Deze pilotlocatie betreft een flat (228 woningen) waar tijdens renovatie een aantal duurzame maatregelen zijn toegepast. Deze pilot is uitgevoerd als onderdeel van een groter energiegedragsprogramma, genaamd 'Energiedereen', dat Woonbron in samenwerking met o.a. SME Advies heeft opgezet en uitgevoerd op 14 locaties in haar werkgebied. Bij de start van het project op deze locatie hadden bewoners veel klachten over de tijdens de renovatie geïnstalleerde boiler. Er is lang getwijfeld en gediscussieerd binnen Woonbron of deze situatie wel geschikt was om het project ook daadwerkelijk te gaan uitvoeren. Na de toelichting dat dit project (en dan met name de aanpak waarbij bewoners worden ingezet als €nergiecoach) er juist voor bedoeld was om dit soort onduidelijkheden over technische energie-installaties op te lossen, is uiteindelijk toch besloten om het project door te laten gaan. Samen met de direct betrokken medewerkers vanuit Woonbron Delft (regisseur beheer, medewerker communicatie en technisch medewerker) bij deze pilotlocatie is de aanpak in detail doorgesproken en zijn afspraken gemaakt over de te nemen stappen.



Werving €nergiecoaches

In samenwerking met de regisseur beheer is getracht via een aantal actieve bewoners mensen te vinden die als €nergiecoach aan dit project deel wilden nemen. Ter ondersteuning van deze wervingsactie is samen met de afdeling communicatie van Woonbron een wervingsflyer gemaakt. Deze flyer is huis-aan-huis onder alle woningen in de Dirk Costerflat verspreid en opgehangen in de liften. Uiteindelijk hebben zes bewoners hierop gereageerd en aangegeven dat ze interesse hebben in het worden van €nergiecoach. Op 8 november 2010 is er een informatiebijeenkomst voor potentiële €nergiecoaches in de Dirk Costerflat georganiseerd. Uiteindelijk zijn hier vier bewoners op afgekomen.

Ontwikkeling trainingsmateriaal

In samenwerking met o.a. de technisch medewerkers van Woonbron is een trainingsmap voor de €nergiecoaches voor de Dirk Costerflat in Delft ontwikkeld.

Training €nergiecoaches

Van de zes bewoners die zich in eerste instantie meldden als 'geïnteresseerde' voor dit project, zijn uiteindelijk twee zeer enthousiaste bewoners overgebleven die aan de training €nergiecoach hebben deelgenomen. De eerste trainingsavond vond plaats op 8 december 2010, de tweede trainingsavond op 4 januari 2011.

Uitvoering €nergiebijeenkomsten

Samen met de €nergiecoaches is een datum voor hun eerste bijeenkomst gepland (8 februari 2011) en zijn posters en flyers gemaakt die de €nergiecoaches hebben gebruikt bij het uitnodigen van hun mede-flatbewoners voor de €nergiebijeenkomst. De €nergiecoaches hebben zelf de bijeenkomst voorbereid en uitgevoerd. Vanuit SME Advies was een trainer aanwezig tijdens de €nergiebijeenkomst om de gang van zaken mee te maken en voor de 'morele ondersteuning' van de €nergiecoaches. Op deze eerste €nergiebijeenkomst Dirk Costerflat waren negen bewoners aanwezig. Na afloop van de bijeenkomst is de bijeenkomst kort geëvalueerd met de twee €nergiecoaches. Zij waren zo enthousiast dat ze nog een tweede bijeenkomst wilde gaan organiseren. Deze tweede bijeenkomst heeft plaatsgevonden op 21 maart 2011. Hier waren 11 bewoners aanwezig.

Bijzonder in deze pilot was de ontwikkeling van de relatie tussen Woonbron en de bewoners van de flat. Tijdens de renovatie is o.a. een boiler geïnstalleerd, ter vervanging van een geiser. De boiler bleek in praktijk voor een groot deel van de huishoudens te weinig capaciteit te hebben. Dat een aantal bewoners van mening waren dat de boiler een te kleine capaciteit had, bleek achteraf vooral te komen doordat de bewoners eigenlijk niet goed op de hoogte waren van de precieze werking van een boiler. Over deze boiler waren bij de start van deze pilot dan ook veel klachten. De twee coaches hebben tijdens hun bijeenkomsten aan de deelnemers uitgelegd wat de beweegredenen van Woonbron is geweest om voor een boiler te kiezen (m.n. uit veiligheids- overwegingen in relatie tot koolmonoxide) en hoe de boiler het best te gebruiken is. Hierdoor namen uiteindelijk de klachten over de boiler af, zie ook hieronder de evaluatie van de corporatiemedewerker.

3.2.2 Evaluatie met corporatiemedewerker

Met de direct bij deze pilotlocatie betrokken corporatiemedewerker heeft geen evaluatiegesprek plaats kunnen vinden, aangezien hij ten tijde van de evaluatie niet meer werkzaam was bij Woonbron. Onderstaande punten zijn gebaseerd op gedurende de uitvoeringsfase gevoerde gesprekken met de betreffende medewerker.

Zoals hierboven vermeld maakte deze pilotlocatie deel uit van het grotere energiegedragsprogramma Energiedereen van Woonbron. Vanuit het Concern-kantoor werden voor dit grotere programma per Woonbron-vestiging twee locaties aangewezen waar een gedragsproject zou starten. De locatie Dirk Costerplein werd aangewezen als één van de locaties voor de vestiging Delft. Doordat de betrokken regisseur beheer vanuit de vestiging Woonbron Delft (schakel tussen Woonbron en de bewoners) niet

vanaf het allereerste begin is betrokken bij de keuze van de locatie en de projectaanpak, was hij bij de start van het project niet direct enthousiast om hier aan mee te werken. Dat heeft er onder andere voor gezorgd dat de werving van de €nergiecoaches niet optimaal uit de verf is gekomen. Nadat het doel en de aanpak van het project nog een keer duidelijk waren doorgesproken met de betrokken corporatiemedewerker(s) en de aanpak op onderdelen wat aan hun 'smaak' was aangepast, verliep de verdere samenwerking goed. Uiteindelijk was de betrokken corporatiemedewerker wel enthousiast over het project en de met dit project bereikte resultaten. Vooral het feit dat de klachten over de boilers minder werden en dat de contacten tussen Woonbron en de bewoners weer wat positiever van aard werden, waren voor hem grote pluspunten van de aanpak.

3.2.3 Evaluatie met de energiecoaches

De enquête onder het €nergieteam van het Dirk Costerplein is door één van de twee coaches ingevuld. De resultaten hiervan zijn als volgt:

- De €nergiecoach vernam via de medewerker van Woonbron van het project;
- Het niveau van de training vond de €nergiecoach goed. Ze mistte daarin niet bepaalde onderwerpen;
- De onderwerpen werden in haar ogen duidelijk uitgelegd door de trainer. Ook had ze na de training genoeg inhoudelijke kennis om andere mensen over energie en energiebesparing te vertellen en lukte het om na de training zelf een €nergiebijeenkomst te organiseren;
- Als leukste onderdeel uit de training noemt de €nergiecoach: *'het leren hoe je bewoners van de flat bewust kunt maken om energiezuinig te leven'*;
- Als leukste onderdeel van (het organiseren van) de €nergiebijeenkomsten noemt de €nergiecoach: het bewustmaken van mensen om energiezuinig te leven. Minst leuk vond de coach het zoeken van mensen en het plannen van data;
- De €nergiecoach is tevreden over hoe de €nergiebijeenkomsten zijn verlopen. Ook heeft ze positieve reacties gekregen van mensen, de mensen vonden het leerzaam;
- De €nergiecoach vindt dat het aantal energiecoaches in het €nergieteam voldoende was. Ook is het project in haar ogen ongeveer verlopen zoals verwacht. *'In het begin liep het goed, later wel iets moeilijker'*;
- De €nergiecoach zou een eventueel volgende keer zeker weer deel willen nemen als €nergiecoach;
- Als laatste opmerking noemt de €nergiecoach: *'het zou wel een idee zijn om bijvoorbeeld bewoners in de flat te motiveren om naar zo'n avond te komen en ze dan een energiemeter te kunnen overhandigen. Daarmee kunnen ze beter zien welke invloed de apparaten hebben op het verbruik'*.

3.2.4 Nul- en effectmeting onder bewoners

De nul- en effectmeting van deze pilotlocatie is geïntegreerd meegenomen in de totale evaluatie en monitoring door onderzoeksbureau IVAM van het overkoepelende energiegedragsprogramma Energiedereen. De vragenlijst voor de nulmeting is in oktober 2010 (als onderdeel van een totale Energiedereen-nulmeting) verspreid onder alle 228 woningen in de Dirk Costerflat. Voor zover te herleiden uit de IVAM-rapportage hebben in eerste instantie 19 bewoners deze vragenlijst teruggestuurd (respons van 8%). Op het moment dat de opgeleide €nergiecoaches in de Dirk Costerflat aan de slag gingen, hebben zij de vragenlijsten nog een keer bij de bewoners onder de aandacht gebracht, in de hoop dat meer mensen de vragenlijst alsnog zouden invullen en terugsturen.

De vragenlijsten voor de effectmeting zijn eind april 2011 verspreid onder de bewoners.

Uit deze IVAM-rapportage zijn helaas nauwelijks specifieke resultaten voor de locatie Dirk Costerplein te herleiden. Een aantal resultaten aangaande kennis, houding en gedrag ten aanzien van energie(besparing) die voor dit project wel relevant zijn om hier te melden, zijn:

- Deelnemers aan de Energiedereen-projecten (waaronder dus dit project op het Dirk Costerplein) waren al bij de voormeting positief over energiebesparing;
- De deelnemers aan de Energiedereen-projecten hadden en hebben meer aandacht voor energiebesparing dan de bewoners die niet aan de projecten hebben deelgenomen.;
- Kennis over energiebesparing neemt in beide groepen (zowel deelnemers als niet deelnemers) ongeveer evenveel toe³;
- Energievriendelijk gedrag gemeten aan de hand van stellingen laten geen – door de Energiedereen projecten veroorzaakte – verschillen zien;
- De kwantitatieve analyses laten een kleine netto besparing op energiegebruik zien (1.7% op het gasverbruik en 0.3% op het elektriciteitsverbruik);

3.2.5 Nabeschuiving

Aangezien er geen specifieke resultaten voor de locatie Dirk Costerplein te herleiden zijn uit de IVAM-rapportage, is van niet aan te tonen dat kennis en bewustzijn inderdaad zijn toegenomen. Het voorbeeld van de uitleg die de coaches gaven over de boiler geeft echter wel aan dat zij in staat waren om de juiste kennis en bewustzijn bij de bewoners te creëren. Tevens heeft de uitleg over de boiler positieve betrokkenheid van de bewoners bij deze duurzame maatregel opgeleverd. In ieder geval één van de coaches zou een volgende keer weer kunnen worden ingezet als €nergiecoach.

3.3 Pilotlocatie Hollands Glorie, Woonbron, Nesselande Rotterdam

3.3.1 Procesbeschrijving

Het ging op deze locatie om al eerder opgeleverde nieuwbouwwoningen, met daarin geïnstalleerd diverse duurzame maatregelen. In het voorjaar van 2011 is met de betrokken corporatiemedewerkers (regisseur beheer en technisch medewerker) de aanpak tot in detail besproken en zijn afspraken gemaakt over de te nemen stappen. De medewerkers van Woonbron waren zeer enthousiast over de aanpak en zijn gelijk aan de slag gegaan met het werven van €nergiecoaches. Hiervoor hebben zij in hun contacten met de bewoners in Nesselande het project onder de aandacht gebracht en mensen uitgenodigd om naar een informatiebijeenkomst over het project te komen. Via meerdere kanalen en diverse pogingen zijn de bewoners benaderd. In eerste instantie meldden zich twee zeer enthousiaste bewoners die wel deel wilden nemen aan het traject. Uiteindelijk sloten zich hierbij geen andere

³ Dit heeft onder andere te maken met het feit dat onder alle bewoners van Woonbron (dus ook de mensen die niet aan een concreet project hebben deelgenomen), diverse informatie over energiebesparing is verspreid. Zo hebben er artikelen over energiebesparing op de algemene Woonbron-website en in het Woonbron-bewonersblad gestaan en is er een 10-tips-voor-energiebesparing flyer huis-aan-huis verspreid.

bewoners aan, waardoor ook deze twee bewoners het niet meer zagen zitten. In overleg met de Woonbron-medewerkers is besloten het project op deze pilotlocatie voortijdig te beëindigen.

3.3.2 Evaluatie

Omdat het project op deze pilotlocatie gestrand is bij het werven van €nergiecoaches, is dit project verder niet geëvalueerd.

3.4 Pilotlocatie Het Waterschip, Woonbron, Heijplaat Rotterdam

3.4.1 Procesbeschrijving

Complex en voorbereiding

Deze pilotlocatie betreft een nieuwbouwcomplex van appartementen voor 55+’ers met zowel huur- als koopwoningen. In het complex (Nieuwe Wijde Blick/Het Waterschip) zijn diverse duurzame installaties toegepast zoals zonnecollectoren, zonnepanelen en een duurzaam verwarmingssysteem. Met de betrokken medewerker van Woonbron Hoogvliet is in het voorjaar van 2011 de aanpak in detail besproken en zijn afspraken gemaakt over de te nemen stappen.



Werving €nergiecoaches, ontwikkeling trainingsmateriaal en uitvoering €nergiecoach-training

De betrokken Woonbron-medewerker heeft €nergiecoaches geworven via zijn contacten met het bestuur van de bewonersvereniging van Het Waterschip en via individuele contacten met de overige (toekomstige) bewoners. Via dit bestuur van de woonvereniging is een mailing uitgezet onder alle leden van de bewonersvereniging met een oproep voor deelname aan de €nergiecoach training. Ook is een flyer opgesteld. Hieruit volgden aanmeldingen van zes zeer enthousiaste bewoners. Daarna is in samenwerking met de technische medewerkers die bij de ontwikkeling van Het Waterschip waren betrokken het trainingsmateriaal op maat ontwikkeld. De trainingen tot €nergiecoach vonden plaats op 14 en 29 september 2011. In totaal zijn zes personen opgeleid tot €nergiecoach.

Uitvoering €nergiebijeenkoms

De oplevering van Het Waterschip vond uiteindelijk plaats eind december 2011. De organisatie van de €nergiebijeenkoms stond gepland voor circa 1-2 maanden na oplevering, als iedereen verhuisd en een beetje 'gesetteld' zou zijn. De verhuisperiode duurde echter aanzienlijk langer. De €nergiecoaches gaven meermaals aan nog niet toe te zijn aan het geven van de €nergiebijeenkoms, mede doordat de gemeenschappelijke ruimte nog ingericht moest worden en door de diverse sportevenementen tijdens de zomer van 2012. In deze periode is regelmatig contact geweest met de coaches.

Aan het begin van de zomer 2012 bleek dat er in het nieuwe complex grote onvrede heerste over het geïnstalleerde verwarmingssysteem. Dit systeem bleek niet gebruiksvriendelijk en daarnaast niet goed uitgelegd. De €nergiecoaches zag het op dat moment niet zitten om met deze onvrede een

bijeenkomst over energiebesparing te organiseren. In augustus 2012 heeft een overleg plaatsgevonden tussen Woonbron, SME Advies en de voorzitter van het €nergieteam hoe met deze situatie om te gaan. Afsproken werd dat Woonbron eerst (samen met de installateur van het verwarmingssysteem) een extra voorlichtingsmoment over het verwarmingssysteem zou organiseren. Dit om te voorkomen dat de €nergiecoaches tijdens de door hen te organiseren €nergiebijeenkomst geconfronteerd zouden worden met alle klachten aangaande dit systeem. In de daarop volgende maanden is er (zeer) intensief contact geweest met zowel Woonbron Hoogvliet als de €nergiecoaches. Tijdens de oprichting van de VvE van Het Waterschip (november 2012) is het verwarmingssysteem aan de orde gekomen. Diverse bewoners hebben hierbij hun onvrede geuit over het systeem en de algemene gang van zaken en Woonbron heeft zo goed als mogelijk een nadere toelichting op het 'hoe en waarom' van het systeem gegeven (daarbij deels ondersteund door de €nergiecoaches).

Een €nergiebijeenkomst zoals oorspronkelijk bedacht heeft in Het Waterschip (vooralsnog) niet plaatsgevonden. In plaats daarvan hebben de €nergiecoaches op andere momenten hun kennis over de in het complex toegepaste energiemaatregelen gedeeld met hun medebewoners. Denk aan de VVE-bijeenkomsten, de bijeenkomsten van de technische commissie en de bijeenkomsten van de Woonvereniging. De €nergiecoaches fungeren echt als vraagbaak voor de andere bewoners (en soms ook voor een aantal niet-technische Woonbron-medewerkers) als het gaat om energie-gerelateerde vragen.

Bovenstaande ervaringen komen terug in onderstaande evaluaties met de corporatiemedewerker en de €nergiecoaches.

3.4.2 Evaluatie met corporatiemedewerker

Functie: Regisseur beheer bij Woonbron

1. Hoe hoorde u over dit €nergiecoach project?

Vanuit het overkoepelende project Energiedereen had ik hierover gehoord. Vanwege de combinatie nieuwbouw en oudere bewoners, om hen wegwijs te maken in het gebouw en met de technieken, kwam deze aanpak naar voren.

2. Wat vond u van de €nergiecoachtraining?

De training vond ik goed. Ik heb er zelf veel van geleerd. Als niet-technische medewerker van een woningcorporatie was het fijn om in heldere taal te horen wat de diverse maatregelen in het complex inhouden en hoe deze werken.

3. Wat vond u van de €nergiebijeenkomsten die zijn gehouden door de €nergiecoaches?

De coaches hebben niet een daadwerkelijk aparte €nergiebijeenkomst georganiseerd. Dat bleek bij deze pilot niet handig, doordat het een vrij klein complex is met een zeer actieve woonvereniging. De bewoners kennen elkaar onderling en weten wie de coaches zijn. De coaches functioneren als klankbordgroep en vraagbaak voor andere bewoners die tegen vragen aanlopen. De coaches hebben de andere bewoners geïnformeerd op andere momenten, zoals bijeenkomsten van de woonvereniging, de VVE-vergadering en diverse inloopmiddagen waar ze hun kennis deelden.

4. *Wat ging goed bij de uitvoering van het project op deze locatie, wat ging minder goed?*

Er zat veel tijd tussen de training en het moment dat de coaches voor het eerst hun kennis konden delen, door het opschuiven van de oplevering en de periode waarin bewoners aan het verhuizen waren en de gemeenschappelijke ruimte ingericht moest worden. Als de training later was geweest, hadden de gebruikerservaringen meegenomen kunnen worden in de cursus. Anderzijds functioneerden de opgeleide bewoners nu als klankbordgroep en aanspreekpunt/vraagbaak vanaf de verhuisperiode tot nu. Dat werkte goed.

Er zijn veel problemen geweest met het verwarmings-koelingsysteem. En alleen het opsturen van boekjes over nieuwe technieken is dan niet genoeg! De technici konden dan niet in zulk begrijpelijke taal uitleggen dat ook anderen het begrepen. De aanwezige coaches konden al veel van de vragen van bewoners beantwoorden. Zij zijn voor ons echt goud waard geweest.

5. *Wat zijn voor u de belangrijkste leerpunten (do's and don'ts)?*

In dit geval bleek achteraf dat het verwarmings-koelingsysteem wellicht te ingewikkeld was om door bewoners aan elkaar te laten uitleggen. Indien de training later was gegeven, na oplevering van het complex, hadden wellicht de eerste gebruikerservaringen beter meegenomen kunnen worden.

En communicatie! Hoe is een ingewikkeld systeem te vertalen naar simpele taal die huurders begrijpen. Dat blijft lastig. Je moet goed blijven opletten en bewoners niet overladen met gebruikershandleidingen die eigenlijk veel te ingewikkeld zijn. Techniek moet inzichtelijk gemaakt worden voor bewoners.

6. *Wat is volgens u essentieel (meest belangrijk) om een dergelijk project te laten slagen?*

Goede, heldere, duidelijke communicatie tussen de woningcorporatie, de coaches en de bewoners algemeen.

7. *Wat is volgens u de meest succesvolle manier om energiecoaches te vinden en te werven?*

De werving is hier gegaan via de woonvereniging. Daar zijn een aantal zeer actieve, vrijwillige senioren bij betrokken, die doordat de meesten niet meer werken, hier vrij gemakkelijk tijd voor konden vinden. De werving ging in Heijplaat snel en goed.

8. *Denkt u dat de projectdoelen bereikt zijn?*

De bewoners nemen wat zij hebben geleerd mee in de diverse commissies (een energiecoach is nu bijvoorbeeld lid geworden van de technische commissie). Je merkt aan alles dat zij extra kennis en bagage hebben om de maatregelen aan anderen te kunnen uitleggen. Ze snappen sneller hoe het werkt en waarom wij als woningcorporatie soms tegen bepaalde problemen aanlopen. Uiteindelijk zijn de bewoners nu tevreden over hun 'woongenot', al blijven wij, en onze coaches, alert op de signalen die uit het complex komen.

In hoeverre dit heeft bijgedragen aan een blijvend bewonersnetwerk is moeilijk te zeggen, omdat er al een woonvereniging was. De woonvereniging is voor ons een 'instituut' waar wij vanuit wettelijk oogpunt veel mee moeten samenwerken. Met het bestuur heb ik meerdere malen per week contact en

we zien elkaar zeer regelmatig. Wat dat betreft is dit project niet los te zien. Wel waren de coaches een duidelijk steuntje in de rug met betrekking tot het uitleggen van de techniek.

9. Wilt u in de toekomst nog meer gaan doen met de inzet van €nergiecoaches?

Wellicht als er weer een dergelijk nieuwbouwproject voorbij komt we het €nergiecoach-systeem weer gaan inzetten. Als Woonbron hebben we hier veel van geleerd van dit traject. Een volgende keer gaan we beter letten op onze communicatie en bereiden we dit (nog) beter voor. Ik ben blij dat de coaches actief waren in dit complex, zonder hen hadden we het niet gered.

10. Zou u de opgeleide coaches mogelijk ook in een ander vervolgtraject willen inzetten?

Ik denk dat de coaches voorlopig in dit complex in hun rol van aanspreekpunt en vraagbaak blijven.

11. Hebt u van bewoners reacties gekregen op dit project?

Ik denk dat als we nu een tevredenheidsonderzoek zouden houden dat de bewoners tevreden zijn. De overige bewoners zijn blij dat ze weten bij wie ze gelijk met hun vragen terecht kunnen. Wij houden met de coaches contact over de vragen die er leven en proberen gezamenlijk hier antwoorden op te vinden.

12. Bent u tevreden over de samenwerking met SME?

Zeker, een 8! Ik denk dat SME het eerder moeilijk heeft gehad met Woonbron. De lange doorlooptijd van het project maakte dat goede communicatie noodzakelijk was, maar dat is mijns inziens goed verlopen.

13. Wilt u tot slot nog iets zeggen?

De aanpak van €nergiecoaches heeft hier goed gewerkt en ik heb er zelf ook veel van geleerd. Ik ben heel blij met de €nergiecoaches. Het is achteraf gezien een schot in de roos geweest.

3.4.3 Evaluatie met de energiecoaches

De enquête met de €nergiecoaches is door twee coaches van complex Het Waterschip ingevuld. Hieronder de belangrijkste conclusies:

- De ene €nergiecoach hoorde via een medewerker van Woonbron over het project, de ander vernam het door een flyer waarop hiernaar verwezen werd;
- Eén €nergiecoach vond het niveau van de training precies goed, de ander vond de stof iets te gemakkelijk. De €nergiecoaches hebben geen inhoudelijke thema's gemist tijdens de training;
- De €nergiecoaches zijn beide van mening dat de onderwerpen goed en duidelijk werden uitgelegd door de trainer;
- Op de vraag of ze na de training over genoeg inhoudelijke kennis beschikten om andere mensen over energie en energiebesparing te vertellen antwoord één coach 'ja' en de ander 'enigszins';
- Op de vraag of het lukte om na de training zelf een €nergiebijeenkomst te organiseren antwoorden beide negatief. Zoals beschreven in het voorgaande, bleek het telkens niet mogelijk om tot een €nergiebijeenkomst te komen;
- Als leukste onderdeel uit de training wordt vooral de quiz genoemd. Niets wordt als 'niet leuk' bestempeld;

- Beide coaches geven aan dat het aantal €nergiecoaches in hun team prima was. Wel is het project voor beiden anders gelopen dan verwacht, aangezien er om de eerder genoemde redenen nog steeds geen €nergiebijeenkomst is georganiseerd.

3.4.4 Nul- en effectmeting onder bewoners

Er zijn in deze pilot geen nul- en effectmetingen uitgevoerd aangezien er geen €nergiebijeenkomst heeft plaatsgevonden.

3.4.5 Nabeschuiving

Aangezien er geen nul- en effectmeting is uitgevoerd, is het bereiken van het eerste doel, vergroten van kennis en bewustzijn, niet 'kwantitatief' te bepalen. Onvrede over een nieuw duurzaam (verwarmings)systeem heeft bij deze pilot de aandacht bij bewoners om vanuit een positieve instelling iets te leren over de verduurzaming van de eigen woning enigszins weggenomen. Aan de andere kant hebben de energiecoaches inmiddels wel veel vragen van de bewoners kunnen beantwoorden over dit haperende verwarmingssysteem. Voor de corporatie zijn ze daarin erg belangrijk geweest. Kennis en bewustzijn ten aanzien van dit aspect zijn dus wel degelijk toegenomen bij de bewoners. Ook blijven de coaches naar alle waarschijnlijkheid ook in de toekomst actief.

3.5 Pilotlocatie Ravelijnstraat, Openbaar Belang, Zwolle

3.5.1 Procesbeschrijving

Complex en voorbereiding

Dit project vond plaats in de Ravelijnstraat, een geheel nieuwe straat in de nieuwbouwwijk Stadshagen in Zwolle Noord met 29 zeer energiezuinige woningen (A++ label). Enkele toegepaste technieken: warmte- koudeopslag, tripleglas, mechanische balansventilatie en warmte terugwinning uit douchewater. De woningen zijn juli 2012 opgeleverd waarna de bewoners erin zijn betrokken. De foto hiernaast is gemaakt tijdens de bouw van de woningen. De bewoners hebben diverse achtergronden, van autochtoon tot allochtoon



en van reeds bestaande huurder van Openbaar Belang tot nieuwe huurder. Er wonen (jonge) gezinnen, tweepersoonshuishoudens en alleenstaanden. Bijzonder is dat dit project is uitgevoerd onder de vlag van 'Energie maakt je warm'. Dit is een campagne van de Natuur en Milieufederatie Overijssel in samenwerking met de Zwolse corporaties. Binnen deze campagne waren al eerder €nergiecoaches ingezet, zij het voor een andere Zwolse corporatie in een andere wijk. Met dit €nergiecoachproject kon deze campagne prima worden doorgezet. De voorbereidingen voor het project zijn in mei 2012 begonnen na het startoverleg tussen Openbaar Belang, Natuur en Milieu Overijssel en SME Advies. Dit was enkele maanden voor de oplevering van de woningen.

Werving €nergiecoaches

Openbaar Belang heeft - na het startoverleg - tijdens een eerste bijeenkomst met de nieuwe huurders direct de vraag gesteld wie van de bewoners €nergiecoach wilde worden (persoonlijke benadering) en is een oproep gedaan in het nieuwsblad van Openbaar Belang. Deze manier bleek erg effectief en er melden zich twee heren aan. Aangezien de €nergiecoaches zich snel meldden, was het niet nodig om extra communicatiemiddelen in te zetten voor de werving. In de zomer meldde zich nog een bewoner om €nergiecoach te worden waarmee het €nergieteam uiteindelijk uit drie heren bestond.

Ontwikkeling trainingsmateriaal

In de periode mei tot juli 2012 is de trainingsmap opgesteld. Dit gebeurde in overleg met de opzichter van Openbaar Belang. Aanvullende informatie over de toegepaste technieken en het juist gebruik ervan zijn verkregen door de installateur die de installaties geplaatst heeft. Dit ging met name om het warmte- koude opslagsysteem en de bijbehorende warmtepomp. Zo is het technisch bestek vertaald naar een heldere omschrijving voor de coaches in hun trainingsmap.

Training €nergiecoaches

De trainingen vonden plaats op 30 augustus en 5 september 2012. De €nergiecoaches waren erg gemotiveerd tijdens deze twee trainingsavonden. De training werd gehouden op kantoor van Openbaar Belang.

Huis aan huis gesprekjes en uitvoering €nergiebijeenkomsten

Na de training waren de €nergiecoaches voldoende toegerust om de €nergiebijeenkomst te geven en de voorbereidingen in gang te zetten. Twee weken voorafgaand aan de €nergiebijeenkomst hebben zij de bewoners persoonlijk daarvoor uitgenodigd. Daarbij zijn ze zeer grondig te werk gegaan. Ze zijn met drie man sterk alle 29 huishoudens langs gegaan. Ze hebben tijdens deze huis aan huisbezoeken gesproken over het energieverbruik, de duurzame installaties in de woningen, maar ook de woning in het algemeen werd doorgenomen. Alles was immers nieuw aan deze woningen voor de bewoners, dus was het leuk en interessant daar informatie met elkaar over uit te wisselen. Alle mensen zegden tijdens deze huis aan huis bezoeken toe om naar de €nergiebijeenkomst op 26 september 2012 te komen. De vragenlijsten ten behoeve van de nulmeting zijn afgegeven tijdens deze huisbezoeken.

De €nergiebijeenkomst was tegelijk gepland met de officiële opening van de Ravelijnstraat. 's Middags werden er door Openbaar Belang verschillende activiteiten georganiseerd. Ook de wethouder was aanwezig tijdens het middagprogramma en met hem ontstond al snel een geanimeerd gesprek over energie, energiebesparing en energiegedrag. Het avondprogramma werd ingevuld door de €nergiebijeenkomst. De €nergiecoaches hebben hun €nergiebijeenkomst goed voorbereid. De aangeleverde quiz hebben ze in een eigen Powerpoint format gegoten en ze hebben aanvullend boekjes gemaakt van hun presentatie. Wel hebben ze het aantal quizvragen ingekort en de maatregelen zelf uitgebreider toegelicht dan in eerste instantie de bedoeling was, waardoor er minder interactie met de groep bewoners was. Maar de manier waarop deze €nergiecoaches algemeen hun taak hebben opgepakt is bewonderenswaardig te noemen. Naast de nul- en effectmeting ten behoeve van het project hielden de energiecoaches ook nog een eigen 'energiestanden meting'. Ze vroegen de

bewoners hun gas-, elektra- en waterstanden door te geven op de vragenlijsten. Over een halfjaar wordt gekeken welk huishouden het energiezuinigst is geweest. Zo hebben ze hun eigen energiewedstrijd georganiseerd.

Bij de €nergiebijeenkomst waren ruim 20 bewoners aanwezig. Dit was minder dan verwacht, maar is wel verklaarbaar. Allereerst was er al een middagprogramma, waardoor sommige mensen 's avonds geen tijd meer hadden. Ten tweede was er (soms uitgebreid) al over energie en energiebesparing gesproken tijdens de huis aan huisbezoekjes. Het organiseren van een aparte €nergiebijeenkomst op een ander moment zou mogelijk minder bezoekers hebben getrokken; er waren namelijk meer activiteiten in deze periode waar de nieuwe bewoners aan deel konden nemen. Teveel activiteiten voor dezelfde groep mensen in korte tijd zou hen 'bijeenkomst-moe' kunnen maken. Dit was juist een handige koppeling. De nulmetingen zijn eind van de avond ingenomen en van de mensen die niet aanwezig waren zijn de nulmetingen daarna huis aan huis opgehaald. Eind november 2012 zijn de effectmetingen verspreid door de coaches en daarna weer ingenomen en door SME Advies verwerkt (zie paragraaf 3.5.4).



Spin off

Naast het feit dat de €nergiecoaches de bewoners iets geleerd hebben over energie, vervullen zij inmiddels een maatschappelijke functie. De €nergiecoaches zijn naast blijvend aanspreekpunt over technische en praktische energiezaken ook aanspreekpunt geworden voor allerlei andere onderwerpen. Er is zelf gesproken over de oprichting van een buurtteam/buurtraad door de coaches. Inmiddels hebben ze al een eigen website online gezet (www.ravelijnstraat.nl). Op deze manier is de cursus tot €nergiecoach uitgegroeid tot een succesvoorbeeld op het gebied van burgerbetrokkenheid, juist ook voor de periode na het project. Ze nemen hiermee zelfs taken over van de woningcorporatie (informereren, bemiddelen). Goed voorbeeld is de stroom die onlangs werd afgesloten door de netbeheerder. Het waren de €nergiecoaches die deze mededeling deden aan hun medebewoners en er direct bij vertelden wat dit betekende voor het gebruik van hun warmtepomp gedurende die periode.

Succesfactoren en leerpunten

- De woningcorporatie werkte actief mee en er was sprake van een enthousiast contactpersoon die goed contact had met de (nieuwe) bewoners;
- De persoonlijke benadering van bewoners door de woningcorporatie om €nergiecoach te worden bleek goed te werken;
- De €nergiecoaches waren erg gemotiveerd en hebben hun taak heel serieus genomen. Ook kwamen zij met creatieve eigen inbreng. Hierdoor werden ze ook door de bewoners echt als experts gezien en dit heeft het project erg goed gedaan;

- Juist een nieuwbouwlocatie kan zich goed lenen voor een dergelijk energieproject. Mensen moeten elkaar nog leren kennen en dit is een mooie aanleiding om met elkaar in contact te komen. Ook kunnen eerste bewonerservaringen met de woningen zo gedeeld worden. Dit was juist aan de Ravelijnstraat relevant, vanwege de bijzondere energie aspecten aan de woning.

Bovengenoemde ervaringen en leerpunten komen terug in onderstaande evaluaties met de corporatiemedewerker en de €nergiecoaches.

3.5.2 Evaluatie met corporatiemedewerker

Functie: Woonconsulent bij Openbaar Belang

1. Hoe hoorde u over dit €nergiecoach project?

Via Natuur en Milieu Overijssel (NMO) die daarvoor een oriënterend gesprek had gehad met de medewerker van SME Advies. De energiecampagne 'Energie maakt je warm' bestond al. Dit is een samenwerking tussen de drie Zwolse woningcorporaties, gemeente Zwolle en NMO. Die campagne had ik het winterseizoen gelopen. Met het project Duurzaam Wonen Adviesteams kon 'Energie maakt je warm' mooi door blijven lopen. Wij hadden daarvoor een prima pilotlocatie met de Ravelijnstraat.

2. Wat vond u van de training?

Leerzaam en de sfeer tijdens de avonden was prima. De trainer legde het helder uit. Wel waren sommige quizvragen soms erg gemakkelijk.

3. Wat vond u van de €nergiebijeenkomsten die zijn gehouden door de €nergiecoaches?

Hoewel de sfeer prima was en er geïnteresseerde mensen waren viel de opkomst uiteindelijk wel wat tegen. Praktisch alle bewoners hadden immers toegezegd te komen, maar uiteindelijk kwam een deel niet. Tevens legden de €nergiecoaches nog veel stof uit, terwijl de quiz juist bedoeld was om de informatie over te brengen. Overigens, de manier waarop de €nergiecoaches algemeen te werk zijn gegaan in dit project is uitstekend. Er is door hen sociale samenhang gecreëerd in deze nieuwe straat.

4. Wat ging goed bij de uitvoering van het project op deze locatie, wat ging minder goed?

De sfeer was altijd prima, we hadden enthousiaste coaches, alles liep volgens voorop gestelde planning en het vinden van €nergiecoaches ging relatief gemakkelijk. Iets wat beter had gekund: zie volgend punt.

5. Wat zijn voor u de belangrijkste leerpunten (do's and don'ts)?

Om de €nergiecoaches vooraf heel duidelijk te maken dat de kracht van het overbrengen van de informatie zit in de interactie met de groep bewoners. En daar ook veel mee te oefenen. Dat oefenen is overigens wel gebeurd tijdens de training, maar de coaches hebben uiteindelijk toch zelf besloten om enkele quizvragen te schrappen en meer plenair toe te lichten tijdens de bijeenkomst. Wel is het zo dat al veel informatie over energie en energiebesparing vooraf en na de bijeenkomst door de coaches gedeeld is met de bewoners, door middel van informele gesprekjes aan de deur. Ik denk dat hier meer informatie is gedeeld dan tijdens de €nergiebijeenkomst.

6. *Wat is volgens u essentieel (meest belangrijk) om een dergelijk project te laten slagen?*

Enthousiaste €nergiecoaches.

7. *Wat is volgens u de meest succesvolle manier om energiecoaches te vinden en te werven?*

Persoonlijk aanspreken. Iets in het vooruitzicht stellen is leuk, maar daar red je het niet mee. En een flyer belandt snel tussen de folder bij het oud papier.

8. *Denkt u dat de projectdoelen bereikt zijn?*

Ten aanzien van de onderlinge betrokkenheid van bewoners en het netwerk dat hierdoor ontstaan is, zijn de doelen zeker bereikt. Zoals gezegd, de kennisdeling over de energieaspecten van de woning en energiegedrag is vooral door de één op één gesprekjes tussen coaches en bewoners bereikt.

9. *Wilt u in de toekomst nog meer gaan doen met de inzet van €nergiecoaches?*

We zetten de €nergiecoaches nog volop in bij de communicatie naar de bewoners van de Ravelijnstraat. Eigenlijk zijn ze het directe aanspreekpunt. Binnenkort gaan we het hebben over de plaatsing van zonnepanelen op de woning. We gaan dan eerst met hen aan tafel, zij zijn onze klankbordgroep.

3.5.3 Evaluatie met de energiecoaches

De enquête met de €nergiecoaches is door alle drie coaches van de Ravelijnstraat ingevuld. Hieronder de belangrijkste conclusies:

- Twee €nergiecoaches vernamen via de contactpersoon van Openbaar Belang dat zij €nergiecoach konden worden en één van hen vernam het via de nieuwsbrief van de woningcorporatie;
- Alle drie €nergiecoaches geven aan dat hun team van drie man sterk een goed aantal was om daarmee het €nergieteam Ravelijnstraat te vormen;
- Twee €nergiecoaches vonden het niveau van de training precies goed, één van hen vond het soms iets te gemakkelijk. Ze hebben geen van drie bepaalde energieonderwerpen gemist in de training. De €nergiecoaches geven alle drie aan dat de onderwerpen (heel) goed werden uitgelegd door de trainer van SME Advies;
- Alle drie €nergiecoaches geven aan dat ze na de training genoeg inhoudelijke kennis hadden om andere mensen over energie en energiebesparing te vertellen tijdens de €nergiebijeenkomst. Ook geven ze alle drie aan dat ze prima in staat waren om na de training zelf de €nergiebijeenkomst te organiseren;
- Alle drie geven ze verschillende antwoorden op de vraag wat ze als leukste hebben ervaren uit de training van SME Advies, namelijk: '*de €nergiebijeenkomst zelf*', '*de geleerde cijfers en feiten*' en tot slot '*het kennisnemen van de nieuwste ontwikkelingen*';
- Op de vraag wat ze als *minst* leuk uit de training ervaren geeft één €nergiecoach aan: '*niets*'. De andere twee geven aan dat de training voor hen zelf soms iets te gemakkelijk was, met name de quizvragen;
- Ten aanzien van de tevredenheid met hoe de €nergiebijeenkomst is gelopen, geven twee €nergiecoaches aan dat ze hier heel tevreden mee zijn. Eén €nergiecoach is 'gewoon' tevreden.
- De €nergiecoaches geven alle drie aan dat ze positieve reacties hebben gekregen van bewoners op de €nergiebijeenkomst en hun rol als €nergiecoach. Mensen vonden het leerzaam!

- Op de vraag wat ze het leukste onderdeel van (het organiseren van) de €nergiebijeenkomst vonden, benoemen twee €nergiecoaches het maken van de presentatie. Eén €nergiecoach noemt het samenwerken met zijn mede coaches/buren als meest leuke aspect;
- Bij de vraag wat ze het minst leuk aan (het organiseren van) de €nergiebijeenkomst vonden noemen twee €nergiecoaches: het 'achter de broek aan zitten van mensen' en het feit dat sommige bewoners moeilijk te motiveren zijn. De derde €nergiecoach kon niets benoemen als 'niet leuk'.
- Het project is voor alle drie €nergiecoaches in grote lijnen gelopen zoals zij vooraf gedacht hadden;
- Op de vraag of ze in de toekomst nog iets gaan doen met hun rol als €nergiecoach in hun straat noemen ze:
 - *'Ja, de bewoners blijven stimuleren €nergiebewust te blijven!'*
 - *'Ja, wij drieën zijn aldoor al het aanspreekpunt voor energiezaken en overige vraagstukken in deze nieuwbouwstraat'.*
 - *'Ja, maar nog geen idee wat. Ben wel enthousiast om samen met de twee andere energiecoaches weer wat op touw te zetten. Ik ga dit zeker met ze overleggen'.*
- Als afsluitende tip noemt één €nergiecoach tot slot: *'Volgens mij zitten zowel SME als Openbaar Belang met dit project helemaal op het goede spoor. Het lijkt me vooral een kwestie van lange adem om meer en meer mensen enthousiast te krijgen. Doorzetten dus'.*

3.5.4 Nul- en effectmeting onder bewoners

Werkwijze

De nulmeting vond in de twee weken vóór de €nergiebijeenkomst plaats. Alle 29 huishoudens hebben de vragenlijst persoonlijk ontvangen met een toelichting erop. Er zijn van 19 huishoudens juist ingevulde vragenlijsten terug ontvangen (respons bijna 70%). Twee maanden later zijn dezelfde vragen nogmaals gesteld aan de 19 bewoners die de nulmeting hadden ingevuld. Hiermee was het mogelijk om te bepalen in hoeverre kennis, houding en gedrag waren veranderd bij de bewoners, na het bijwonen van de €nergiebijeenkomst en de diverse gesprekjes die de €nergiecoaches met hen in de periode na de €nergiebijeenkomst hebben gevoerd over dit thema. Er zijn 17 ingevulde effectmetingen ontvangen. Onderstaande resultaten zijn gebaseerd op de input van deze 17 bewoners.

Verwerking enquêteformulieren

Er zijn totaal 21 vragen gesteld aan de bewoners. Daar bovenop zijn enkele aanvullende vragen toegevoegd door de €nergiecoaches zelf ten behoeve van de energiewedstrijd, zie paragraaf 3.5.1. Die zijn hier buiten beschouwing gelaten. Per bewoner en per vraag is geanalyseerd of ten aanzien van dat specifieke onderwerp het aspect kennis, houding of gedrag toegenomen/positiever is geworden, dan wel gelijk is gebleven of afgenomen/negatiever is geworden. Voor de bepaling van deze verandering: zie de toelichting in bijlage 4. In bijlage 4 is een uitgebreide tabel opgenomen met de score per aspect. De belangrijkste resultaten en conclusies zijn hieronder in enkele cirkeldiagrammen weergegeven.

Conclusies kennis, houding en gedrag

Als totaal gezien zijn de meeste onderdelen die zijn bevroegd binnen de aspecten kennis, houding en gedrag gelijk gebleven. De categorie 'gelijkblijvend' is 280 keer genoemd. Een verbetering is 50 keer genoemd en een verslechtering (slechts) 20 keer. Dit is procentueel weergegeven in onderstaande grafiek (350 = 100%).

Verandering kennis, houding en gedrag

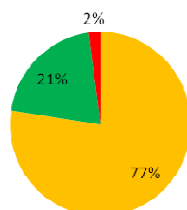
■ Gelijkblijvend ■ Verbetering ■ Verslechtering



Op basis hiervan is te constateren dat de energiebijeenkomst en de bijdrage van de energiecoaches daarna een (beperkt) positief effect hebben gehad op kennis, houding en gedrag van de bewoners ten aanzien van dit thema. Met name het aspect kennis is in die twee maanden toegenomen. Maar ook ten aanzien van houding en gedrag is er sprake van een kleine netto verbetering. Per aspect (kennis, houding, gedrag) is dit uitgesplitst weergegeven in onderstaande drie grafieken, als percentages van het totaal per aspect.

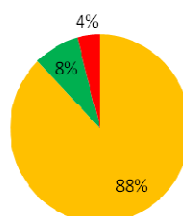
Verandering kennis

■ Gelijkblijvend ■ Verbetering ■ Verslechtering



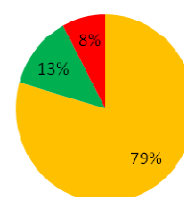
Verandering houding

■ Gelijkblijvend ■ Verbetering ■ Verslechtering



Verandering gedrag

■ Gelijkblijvend ■ Verbetering ■ Verslechtering



Toelichting

Dat het aspect kennis positief is verbeterd kan ook te maken hebben met het feit dat de mensen hun nieuwe woning beter hebben leren kennen. Dat was mogelijk ook zonder de speciale aandacht ervoor gebeurd. Aan de andere kant: het is bekend dat de energiecoaches actief met hun medebewoners het gesprek zijn aangegaan over energie en energiebesparing. Dit zal naar alle waarschijnlijkheid hebben bijgedragen aan deze positieve verandering en dat verklaart mogelijk ook de relatief positieve verandering bij de aspecten houding en gedrag.

3.5.5 Nabeschuiving

Uit de nameting blijkt dat zowel kennis, houding als gedrag (licht) zijn verbeterd. Het project heeft tevens gezorgd voor een blijvend netwerk van bewoners (in eerste instantie de energiecoaches zelf) die geïnteresseerd zijn in duurzaamheid in en rond hun woning. Ook vervullen ze daarin een maatschappelijke functie en is de sociale cohesie erdoor toegenomen. Het feit dat het een nieuwbouwlocatie betrof, waardoor die betrokkenheid ook nog opgebouwd kon worden, heeft hieraan bijgedragen. Dit project was een prima aanleiding om die onderlinge betrokkenheid te creëren en het succes kwam mede door de goede timing van het energiecoachproject op deze locatie.

Tot slot: met het project is tevens een begin gemaakt met de invulling van de tweede mogelijkheid voor opschaling, zoals deze is benoemd in het originele projectplan, namelijk het competitie-element. Welke bewoner weet de meeste energie te besparen? Over een halfjaar koppelen de coaches hierover terug naar de andere bewoners. In goed overleg met de corporatie houden zij de energiestanden van hun medebewoners bij.

3.6 Pilotlocatie Geroflat, Seyster Veste, Zeist

3.6.1 Procesbeschrijving



De pilot in Zeist is op het moment van schrijven van deze rapportage nog niet volledig afgerond want de renovatiemaatregelen moeten nog worden getroffen (2013). De Energiecoaches zijn al wel opgeleid, dus als de maatregelen zijn uitgevoerd kunnen zij een Energiebijeenkomst organiseren. Deze paragraaf beschrijft de huidige stand van zaken (december 2012).

Complex en voorbereiding

De pilot in Zeist wordt uitgevoerd in samenwerking met woningcorporatie de Seyster Veste. Het complex is genaamd de Geroflat. De Geroflat bestaat uit vier portieken met 13 verdiepingen en telt 360 huishoudens. Doel van de renovatie is de flat mooier, energiezuiniger en gezonder te maken (verhogen wooncomfort). Het energielabel van de woningen van de Geroflat vóór renovatie is F en G. Na renovatie moet deze minimaal C zijn en de verwachting is dat enkele woningen op label B zullen uitkomen.

In 2012 zijn voorbereidende werkzaamheden rondom de renovatie gestart. Enkele bewoners hebben plaatsgenomen in een projectcommissie, bewoners hebben rondleidingen gehad in twee modelwoningen en er zijn nieuwsbrieven verspreid. In november heeft een algemene draagvlakmeting plaatsgevonden voor de renovatie. Er hebben 294 mensen gestemd en 73% was vóór uitvoering van de voorgestelde maatregelen. Aansluitend heeft er een inventarisatie plaatsgevonden van mogelijke maatregelen. Dat heeft geleid tot onderstaande maatregelen:

- Glasvervanging: al het gedateerde dubbelglas wordt vervangen voor HR++ glas;
- Naisolatie van dak, gevel en vloer. Ook isolerende voorzetwanden in trappenhuizen;
- Kierdichting. Ook komen er nieuwe, goed geïsoleerde voor- en achterdeuren;
- Nieuw drukgestuurd ventilatiesysteem, met een CO₂ meter in de woonkamer;
- Verlichting: er loopt nu een proef met LED verlichting in de openbare ruimtes;

- Waterbesparende toiletknoppen en douchekoppen.

Nu de draagvlakmeting is gehaald en de maatregelen zijn bepaald, is de volgende stap om offertes aan te vragen en een aannemer te selecteren. Graag wil Seyster Veste daarbij de sociale en gedragsaspecten meenemen in deze renovatie. Denk aan het vergroten van de sociale cohesie in de flat, het betrekken van nieuwe bewoners, maar ook het verstrekken van tips voor energiezuinig en gezond woongedrag.

Werving Energiecoaches

Vanaf juli 2012 is gestart met het werven van de energiecoaches voor het project. Dat is op de volgende manieren aangepakt:

- Tweemaal een A4 artikel en aanmeldstrookje in papieren en digitale nieuwsbrief van de Geroflat;
- Rondleiding door voorbeeldwoning (opgeleverd in augustus). 55% van de 360 huishoudens is in kleine groepjes langs geweest. In de woning is een A3 poster over het energiecoach project opgehangen, met de oproep om aan te melden als energiecoach. Een toelichting op het project was onderdeel van de rondleiding;
- Via het spreekuur van de huismeester;
- Via het spreekuur bij projectconsulenten;
- Via de website van de projectcommissie (www.geroflat.nl);
- Presentatie door de SME Adviseur in de projectcommissie (doel: werven onder leden van de bewonerscommissie).

Het resultaat van deze inspanningen heeft geleid tot zes aanmeldingen van bewoners om energiecoach te worden.

Ontwikkeling trainingsmateriaal

In samenwerking met o.a. de technisch medewerkers van Seyster Veste is een trainingsmap voor de energiecoaches ontwikkeld.

Training Energiecoaches

De trainingen vonden plaats op 24 september en 1 oktober 2012. Uiteindelijk hebben twee bewoners de coachtraining gevolgd. Eén bewoner had zich afgemeld en de overige drie bewoners zijn zonder bericht niet komen opdagen. De training is uiteindelijk aan vijf mensen gegeven. Deze vijf mensen, de energiecoaches, vormen het energieteam Geroflat. De groep bestaat uit:

- Twee bewoners;
- Projectconsulent Seyster Veste;
- Huismeester Geroflat;
- Huismeester Montessoriflat (naastgelegen flat waar ze dit concept later ook graag willen inzetten).

Uitvoering Energiebijeenkomsten

Op dit moment is Seyster Veste bezig met de selectie van de aannemer en het nader uitwerken van de definitieve lijst met maatregelen. Er speelt nu ook veel rond aangetroffen asbest in de woningen. Dit probleem is omvangrijker dan aanvankelijk gedacht werd. Dit leidde begin december 2012 zelfs tot

een calamiteit, waarbij alle keldergangen zijn afgesloten en mensen niet bij hun spullen konden. Daar ligt nu dus de prioriteit.

De werkzaamheden starten naar verwachting in het eerste of tweede kwartaal van 2013. Het €nergieteam Geroflat wil graag vóór de start van de werkzaamheden de €nergiebijeenkomsten organiseren. De verwachting is dat bewoners tijdens de werkzaamheden meer bezig zullen zijn met zaken als geluidsoverlast etc., wat de focus op het onderwerp energie en energiebesparing kan wegnemen. De planning is nu om de eerste bijeenkomsten januari of februari 2013 te houden (direct nadat de onrust over de asbest voorbij is). In totaal zullen drie tot vier avonden worden georganiseerd. Daartoe gaat Seyster Veste een brief/uitnodiging sturen naar alle huishoudens met de boodschap: dure decembermaand, wilt u tips voor besparen? Kom naar de €nergiebijeenkomst (met link naar op handen zijnde werkzaamheden).

Succesfactoren en leerpunten tot nu toe

- De planning van dit project was niet ideaal. Er zijn €nergiecoaches opgeleid ruim voordat de maatregelen daadwerkelijk getroffen worden. Het werven van €nergiecoaches is gemakkelijker wanneer het thema/de maatregelen zichtbaar zijn voor bewoners en het meer leeft. Ook is het handiger om tijdens de training te kunnen verwijzen/terugvallen op de daadwerkelijk uitgevoerde maatregelen;
- De samenwerking met de contactpersoon van Seyster Veste verloopt soepel en de woningcorporatie heeft (pro)actief en op verschillende manieren bewoners geworven;
- Ondanks de lastige planning en ongeplande tegenslagen (asbest) is er toch sprake van een enthousiast €nergieteam dat op korte termijn €nergiebijeenkomsten gaat organiseren.

Deze ervaringen en leerpunten komen terug in onderstaande evaluaties met de corporatiemedewerker en de €nergiecoaches.

3.6.2 Evaluatie met corporatiemedewerker

Functie: Projectconsulent bij Seyster Veste

1. Hoe hoorde u over dit €nergiecoach project?

De projectleider van SME Advies heeft vóór de zomer van 2012 in een gesprek met de wethouder duurzaamheid van Zeist aangegeven dat er nog een pilotlocatie kon deelnemen aan dit €nergiecoach project. De wethouder heeft dit vervolgens ingebracht in het reguliere overleg tussen de gemeente en de Zeister woningcorporaties. De manager Wonen van Seyster Veste was enthousiast en samen hebben we besloten dat we dit traject in zouden gaan. Ik ben verantwoordelijk voor de uitvoering vanuit Seyster Veste.

2. Wat vond u van de training?

Ik was zelf niet aanwezig, maar heb de €nergiecoach-evaluatie wel ingevuld en daarin meegenomen wat ik heb teruggekregen van de €nergiecoaches die de opleiding hebben gevolgd.

3. *Wat gaat goed bij de uitvoering van het project op deze locatie, wat gaat minder goed?*

De samenwerking met SME Advies verliep/verloopt prima. Ook de communicatie richting bewoners gaat prima en het lesmateriaal is goed. Lastig is dat het thema mensen wel boeit, maar ze willen er veelal geen of weinig tijd voor vrij maken. Dat komt in dit geval vooral omdat bewoners nog onvoldoende bewust zijn van wat er gaat gebeuren in de flat en in hun woningen. Verder was het een tegenvaller dat er van de zes aanmeldingen van bewoners maar twee mensen zijn komen opdagen bij de bijeenkomst. Eén persoon had zich netjes afgemeld (in verband met andere opleiding), de andere drie coaches zijn zonder bericht afgehaakt.

4. *Wat zijn voor u de belangrijkste leerpunten (do's and don'ts)?*

Er is vooral een leerpunt ten aanzien van de planning. De €nergiecoaches hadden in mijn ogen pas op een later moment geworven moeten worden (en training en bijeenkomst dus ook later). Namelijk pas op het moment dat bewoners zich meer bewust zijn van wat er gaat gebeuren en welke maatregelen het exact betreft. Op zich waren bewoners wel al behoorlijk geïnformeerd (zie ook paragraaf 3.6.1), maar dit had vooral ten doel om de draagvlakmeting te halen. Ik denk dat we meer €nergiecoaches hadden kunnen vinden op het moment dat de werkzaamheden echt concreet en zichtbaar waren voor bewoners, met duidelijkheid voor hun eigen situatie. Dus wanneer de aannemer bekend is, wanneer de bewoners het meerwerk voor hun eigen woning hebben gekozen en wanneer de aannemer aan het werk gaat.

5. *Wat is volgens u essentieel (meest belangrijk) om een dergelijk project te laten slagen?*

Communicatie en voorlichting richting bewoners. En openheid en duidelijkheid vanuit de corporatie.

6. *Wat is volgens u de meest succesvolle manier om energiecoaches te vinden en te werven?*

Persoonlijk mensen benaderen en vragen of ze willen meedoen. Een beloning in het vooruitzicht stellen wilden we expliciet niet, omdat mensen dan vanuit een verkeerde motivatie zouden kunnen meedoen (in dit geval hebben we het gehad over een financiële beloning/vergoeding voor de coaches).

7. *Denkt u dat de projectdoelen bereikt zijn?*

Ik denk dat beide doelen (kennis over energie en meer sociale cohesie) bereikt gaan worden. Ze zijn in ieder geval voor de huidige €nergiecoaches bereikt en later hopelijk dus ook richting de rest van de bewoners. Met name het tweede punt was voor ons als Seyster Veste een belangrijke reden om aan dit project mee te willen doen. We willen graag onderling contact tussen bewoners bevorderen en zo zorgen voor minder anonimiteit. Niet alleen voor de huidige bewoners, maar ook voor nieuwe bewoners. We vinden dat dit €nergiecoach project bijdraagt aan beide bovengenoemde doelen.

8. *Wilt u in de toekomst nog meer gaan doen met de inzet van €nergiecoaches?*

Ja. Als Seyster Veste willen we dit netwerkje in stand houden en liefst laten groeien. Misschien door een nieuwe ronde opleidingen in een latere fase als daar middelen voor zijn, ook in de naastgelegen Montessoriflat die ook op de lijst staat voor renovatie. Mochten er €nergiecoaches vertrekken willen we weer nieuwe coaches werven.

9. *Zou u de opgeleide coaches mogelijk ook in een ander vervolgtraject willen inzetten?*

Ja. Zoals gezegd was voor Seyster Veste meer contact tussen bewoners een belangrijke trigger om mee te doen. Het thema energie wordt gezien als mooie en actuele opstap. Maar dat kan later goed verbreed worden naar andere (duurzame) thema's. Het ideaalbeeld is dat er een actieve groep bewoners ontstaat, die andere bewoners weet te betrekken en te binden. Op dit moment is er een bewonerscommissie. Daarin zitten al heel lang dezelfde mensen. Verandering en vernieuwing zijn lastig voor hen. Dit €nergiecoachproject was voor ons dus ook een mooie impuls om nieuwe bewoners te activeren. De leden van de bewonerscommissie waren overigens niet geïnteresseerd om zelf als €nergiecoach aan de slag te gaan.

10. *Hebt u van bewoners reacties gekregen op dit project?*

Niet echt, het project is in die zin nog niet erg zichtbaar, behalve tijdens de wervingsfase. Tijdens de wervingsfase kreeg ik te horen dat bewoners het thema en de opleiding wel interessant vonden, maar daar hield het verder bij op. Veel mensen wilden er uiteindelijk geen tijd voor vrijmaken.

11. *Bent u tevreden over de samenwerking met SME?*

Ja. Het contact was goed en wat er over en weer is gemaakt en gecommuniceerd richting de bewoners was goed. Lesmateriaal zag er gedegen uit en was van prima kwaliteit.

12. *Wilt u tot slot nog iets zeggen?*

Dit is zeker een project dat voor meerdere woningcorporaties interessant kan zijn. Vooral voor hoogbouwcomplexen waar mensen maar weinig contact hebben met elkaar. Dit project kan aanleiding zijn om mensen meer te binden en betrokken te laten voelen met de omgeving.

3.6.3 Evaluatie met de energiecoaches

De enquête met de €nergiecoaches is door drie coaches van de Geroflat ingevuld, waaronder de projectconsulent van Seyster Veste. Hieronder de belangrijkste conclusies:

- De €nergiecoaches hoorden via de nieuwsbrief van Seyster Veste en via de medewerker van de corporatie over dit €nergiecoachproject;
- Het niveau van de training wordt door twee €nergiecoaches als precies goed omschreven en één coach vond het soms wel van te hoog niveau. Geen van de €nergiecoaches heeft u in de training bepaalde (energie)onderwerpen gemist;
- Twee €nergiecoaches geven aan dat de onderwerpen goed en duidelijk werden uitgelegd door de trainer. Eén €nergiecoach vond dat het niet duidelijk genoeg werd uitgelegd voor hem;
- Op de vraag of ze na de training over genoeg inhoudelijke kennis beschikken om andere mensen straks over energie en energiebesparing te vertellen, geven twee €nergiecoaches aan dat dit inderdaad zo is. Voor één van de €nergiecoaches geldt dit niet. Deze laatste⁴ geeft tevens aan dat

⁴ *Uit de antwoorden van de coach blijkt dat deze coach moeite heeft met de stof. Bij nader inzien bleek deze coach niet het niveau te hebben om de training te kunnen volgen en een bijeenkomst te kunnen geven. Dat ziet de coach overigens nu zelf ook in en deze zal (helaas) het team gaan verlaten.*

het hem niet zal lukken om zelf een €nergiebijeenkomst te organiseren. De anderen zijn hier wel positief over;

- Als leukste onderdeel uit de training van SME Advies noemt één coach: de bespaartips en de quiz. De andere coaches hebben hier geen antwoord op gegeven. Als minst leuke onderdeel uit de training weten de €nergiecoaches niets te benoemen;
- Alle drie coaches geven aan dat zij in hun team nog wel een extra energiecoach (hadden) kunnen gebruiken;
- Voor één €nergiecoach is dit project gelopen zoals verwacht, voor de twee anderen niet. Twee coaches geven aan dat daarbij het volgende anders liep dan verwacht:
 - *'Ik had de energiebijeenkomst sneller verwacht (slechte planning). En ik had gehoopt op een grotere groep';*
 - *'Veel aanmeldingen, maar te weinig bewoners hebben de training gevolgd'.*
- Op de vraag of de €nergiecoaches in de toekomst (na de €nergiebijeenkomst) ook nog iets willen doen met hun rol als €nergiecoach in hun omgeving noemen ze:
 - *'Ik adviseer nu ook al familie en vrienden, en ga afhankelijk van wat Seyster Veste wil ook nieuwe bewoners informeren'.*
 - *'Als projectconsulent/€nergiecoach bij Seyster Veste ga ik zeker meehelpen om samen met de (andere) €nergiecoaches de informatie aan de bewoners te vertellen'.*
- Als laatste tips/opmerkingen geven twee €nergiecoaches de volgende twee reacties:
 - *'De cursus had van mij wel wat langer gemogen. Er is vast nog meer te leren, of meer (brainstorm)tijd voor de voorbereiding van bijeenkomsten in te plannen. Jammer dat er zo'n groot gat zit tussen cursus en bijeenkomst'.*
 - *'Ja, ik wil toevoegen dat het echt moeilijk is voor mij'* (lees: de cursusinhoud)

3.6.4 Nul- en effectmeting onder bewoners

Deze is nog niet uitgevoerd aangezien de bewoners nog niet benaderd zijn voor de bijeenkomst.

3.6.5 Nabeschouwing

Beide beoogde doelen zijn nog niet bereikt. De maatregelen en daarmee de €nergiebijeenkomsten moeten immers nog uitgevoerd worden. Wel is een begin gemaakt met het realiseren van de doelen. Er is sprake van een actief €nrgieteam dat straks gaat communiceren over de maatregelen. Toch blijkt het nu soms wel lastig om mensen actief te betrekken bij dit onderwerp. De toekomst zal uitwijzen in hoeverre de doelen behaald gaan worden.

4. CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN

Over het algemeen zijn de betrokken corporaties en deelnemende €nergiecoaches tevreden over het uitgevoerde €nergiecoachproject op hun locatie. Het lesmateriaal werd geschikt bevonden, de trainingen verliepen goed, bewoners waren enthousiast en er was goed contact tussen SME Advies en de betrokken corporaties. De doelen zijn in veel gevallen - in ieder geval deels - bereikt. De projecten zijn nog niet op alle locaties helemaal afgerond, maar waar dit zo is, zijn de redenen hiervoor genoemd.

Natuurlijk zijn er ook leerpunten. Vanuit de ervaringen bij de zes pilotlocaties zijn enkele algemene conclusies en aanbevelingen geformuleerd. Deze hebben vooral betrekking op het proces: wat zijn de aandachtspunten bij het opzetten en uitvoeren van een dergelijk €nergiecoachproject op andere locaties? De conclusies met bijbehorende aanbevelingen zijn aan de hand van de volgende zeven aspecten weergegeven:

1. Timing van het project;
2. Verschillende doelgroepen;
3. Werving en motivatie €nergiecoaches;
4. €nergiebijeenkomst/communicatie naar medebewoners;
5. Rol medewerker corporatie;
6. Contact huurder - corporatie en doorwerking;
7. Relevantie bij nieuwbouw.

4.1 Timing van het project

Een juiste timing en planning van een €nergiecoachtraject bij een renovatie- of nieuwbouwproject is van grote invloed op het slagen en het rendement ervan. In Zwolle sloot het €nergiecoachproject qua timing optimaal aan met de nieuwbouw van de woningen en de ingebruikname door de bewoners. Voorafgaand aan de oplevering waren de €nergiecoaches gevonden en enige tijd nadat de nieuwe bewoners de woningen hadden betrokken werden de trainingen gegeven en de bewoners aansluitend geïnformeerd tijdens de €nergiebijeenkomst. In Zeist zit meer tijd tussen de training van de coaches en het moment dat de bewoners hun gerenoveerde woning betrekken en echt te maken krijgen met de duurzame aspecten van hun woning. Ook bij de pilot in Rotterdam Heijplaat zat er veel tijd tussen de training en het moment dat de coaches voor het eerst hun kennis konden delen. Als de training hier later was geweest, hadden de gebruikerservaringen bijvoorbeeld meegenomen kunnen worden in de cursus. In Zwolle konden die eerste gebruikerservaringen wel worden meegenomen in de training van de coaches.

Hiermee wordt duidelijk dat je afhankelijk bent van de snelheid waarmee de maatregelen worden uitgevoerd. Het €nergiecoachproject kan vooraf worden afgestemd op de planning van de nieuwbouw/renovatie, maar als de uitvoering meer tijd vraagt verschuift ook de planning van het €nergiecoachproject. Dit kan onwenselijk zijn.

Aanbeveling: Sluit met het €nergiecoachproject zo goed mogelijk aan bij de planning van de nieuwbouw/renovatie van de woningen en het (opnieuw) betrekken van de woningen door de bewoners. Teveel tijd tussen de opleiding van de €nergiecoaches en het uitvoeren van informatiebijeenkomsten voor bewoners is niet wenselijk. Er bestaat dan het risico dat de €nergiecoaches het geleerde weer zijn vergeten. In de ideale situatie kunnen de eerste gebruikservaringen worden meegenomen in de training van de €nergiecoaches. Dit geldt uiteraard ook voor de bewoners; ook voor hen is het fijn als de thema's uit de €nergiebijeenkomsten aansluiten bij hun nieuwe gebruikservaringen met de woning. Plan de bijeenkomst overigens niet te kort op de ingebruikname van de woning. Mensen zijn dan nog bezig met de praktische zaken van de verhuizing. Laat hier in ieder geval enkele weken tussen zitten, maar laat het vooral afhangen van de specifieke situatie per locatie.

4.2 Verschillende doelgroepen

Uit de pilots is gebleken dat het noodzakelijk is het €nergiecoachproject verschillend in te richten voor verschillende doelgroepen. Bijvoorbeeld bij de pilot in Amsterdam, waar 80% van de bewoners een niet-Nederlandse achtergrond had. Onder deze groep kwamen taalproblemen en analfabetisme voor. Zij hadden moeite met de Nederlandse teksten en vragen. De corporatiemedewerker uit Amsterdam geeft aan dat een excursie op locatie (in een woning) in dit geval mogelijk beter had gewerkt dan een training in 'leslokaal-setting'. Door maatregelen en besparingsmogelijkheden op locatie te zien, beklijft de informatie beter en zijn de coaches beter in staat medebewoners daarna te informeren. Ook viel op dat deze allochtone groep heel goed luistert; ze onthouden heel veel van wat je zegt.

Naast het verschil tussen allochtone en autochtone doelgroepen zijn er meer verschillen in doelgroepen aan te wijzen. Het €nergiecoachteam in Rotterdam Heijplaat bijvoorbeeld bestond voornamelijk uit voormalige havenarbeiders. Zij zijn (zeer) technisch onderlegd en konden dus veel meer technische informatie aan dan bijvoorbeeld de coaches in Delft. De €nergiecoaches in Zwolle gaven aan dat zij de quizvragen die bij de training werden gebruikt bijvoorbeeld wel erg gemakkelijk vonden, terwijl dat op andere locaties niet zo was.

Aanbeveling: stem het niveau van zowel de training als €nergiebijeenkomst goed af op de doelgroep. Maak de stof niet te moeilijk, maar ook niet te makkelijk! Hiermee neem je de doelgroep serieus. Houdt wel rekening met het mogelijke niveauverschil tussen €nergiecoach en bewoner. Een coach kan een bepaalde vraag gemakkelijk vinden, dit hoeft natuurlijk zeker niet te gelden voor zijn buurman aan wie hij/zij het later gaat uitleggen tijdens de €nergiebijeenkomst! Probeer bij een allochtone doelgroep die moeite heeft met de Nederlandse taal de teksten zo simpel mogelijk te houden, gebruik ondersteunende afbeeldingen en maakt de training en bijeenkomst zo contextueel mogelijk, eventueel door in een huiskamer de informatie toe te lichten. Wees ervan bewust dat deze groep juist aandachtig *luistert*.

4.3 Werving en motivatie €nergiecoaches

Niet alle bewoners zijn geschikt om €nergiecoach te worden. Bij de pilot in Amsterdam vormde de Nederlandse taal een barrière. Maar er kunnen meer barrières zijn. De coaches moeten in staat zijn na de training zelf een bijeenkomst te organiseren en uit te voeren. Dat vraagt enige basiscompetenties,

waar niet alle bewoners over beschikken. Wel kunnen taken binnen het team natuurlijk zo optimaal mogelijk worden verdeeld, passend bij de verschillende coaches.

Ook is de motivatie van belang. Als mensen zich voornamelijk aanmelden om in aanmerking te komen voor een financiële vergoeding (zoals enkele mensen bij de pilot in Amsterdam), valt te twijfelen aan hoe actief en bevlogen ze zich daarna zullen inzetten. Ook de corporatiemedewerker in Zeist geeft aan dat het belangrijk is dat mensen zich met een juiste motivatie aanmelden.

Bij de werving van €nergiecoaches lijkt het persoonlijk aanspreken voor de functie als €nergiecoach het meest effectief te zijn. Natuurlijk kan dit worden ondersteund met flyers, een oproep in een nieuwsbrief of een informatieavond. Wees daarbij scherp op het profiel van de coaches die je zoekt. De meeste €nergiecoaches geven aan dat hun team voldoende groot was. Alleen in Zeist geven de coaches aan dat zij meer coaches hadden kunnen gebruiken. Eén coach in Amsterdam gaf aan dat met zeven €nergiecoaches het team misschien wel iets aan de grote kant was.

Aanbeveling: selecteer oprecht gemotiveerde coaches die over de juiste basiscompetenties beschikken om €nergiecoach te worden. Benader de potentiële €nergiecoaches zoveel mogelijk persoonlijk. Dit geeft de meeste kans op succes. Zorg voor voldoende omvang van het team zodat de coaches de taken onderling evenredig kunnen verdelen.

4.4 €nergiebijeekomst/communicatie naar medebewoners

In de opzet van dit €nergiecoachproject was er een belangrijke rol voor de €nergiebijeekomst. Dit is het moment dat de €nergiecoaches hun medebewoners informeren. In de praktijk bleek dat juist in de gesprekjes tussen coaches en bewoners buiten de €nergiebijeekomst om ook veel informatie werd uitgewisseld. Bij het project in Rotterdam Heijplaat heeft geen €nergiebijeekomst plaatsgevonden, maar hebben de coaches op vele andere manieren hun kennis gedeeld, via bestaande overleggen en bijeenkomsten. En in Zwolle was de opkomst tijdens de €nergiebijeekomst lager dan verwacht, maar was daarvoor al veel contact geweest tussen coaches en bewoners over het thema. Ook de invulling van de €nergiebijeekomst hoeft niet altijd gelijk te zijn, maar moet worden afgestemd op de doelgroep (zie paragraaf 4.2).

Aanbeveling: een €nergiebijeekomst kan een prima middel zijn om de informatie te delen, maar dit is niet de enige manier. Zodra de energiecoaches bekend zijn in hun flat of straat, zullen zij ook tijdens één op één gesprekjes aan de deur of 'bij de lift' informatie kunnen uitwisselen. Vaak gaat dit op een natuurlijke manier, maar de coaches zijn er natuurlijk ook op te wijzen dat ze deze rol mogen 'pakken'. Tot slot, waak ervoor dat een €nergiebijeekomst geen podium wordt voor klachten als er veel negatieve ervaringen zijn met de gerenoveerde/nieuwe woningen. Dan schiet de €nergiebijeekomst zijn doel voorbij. Probeer deze klachten zo veel mogelijk vooraf weg te nemen.

4.5 Rol corporatie(medewerker)

Een actief meewerkende corporatiemedewerker is cruciaal voor het slagen van het project. Hij/zij heeft vanuit zijn/haar functie al veel contact met de bewoners. Denk bijvoorbeeld aan een medewerker beheer of een woonconsulent. Het zoeken en selecteren van €nergiecoaches - en daarmee het succes van het project - hangt daarom voor een groot deel af van de enthousiaste inzet van de

corporatiemedewerker. Deze medewerker kan tevens de praktische zaken regelen zoals een ruimte voor de training of bijeenkomst. Ook gedurende het project is het van belang dat de medewerker vanuit zijn/haar functie blijft communiceren met €nergiecoaches en bewoners. Naast een medewerker die de bewoners goed kent is het goed om technische medewerkers van de corporatie te betrekken bij het project, zodat zij de technische informatie/bestek aan kunnen leveren.

Aanbeveling: zorg in het project voor een actief meewerkende corporatiemedewerker die de bewoners goed kent en in het dagelijks werk veel contact heeft met de bewoners. Maak heldere afspraken en verdeel vooraf de taken zodat iedereen weet wat van hem/haar verwacht wordt. Betrek ook technische mensen bij het project voor het aanleveren van de technische gegevens. Laat hen bijvoorbeeld ook aansluiten bij het startoverleg.

4.6 Relatie huurder - corporatie en doorwerking

Een niet te vergeten neveneffect van dit project (op het merendeel van de pilotlocaties) is een verbetering van het contact tussen de corporaties en de bewoners. Bij de pilotlocatie in Delft bijvoorbeeld vervulden de coaches een belangrijke rol in de communicatie over de boiler. De corporatie kreeg na de uitleg van de coaches minder klachten te verwerken van bewoners. En de corporatiemedewerker die betrokken was bij de pilot in Rotterdam Heijplaat geeft aan dat ze het zonder de coaches niet hadden gered. Voor de corporatie in Zeist was meer sociale cohesie tussen bewoners één van de belangrijkste redenen om dit project te starten. Zij hechten veel belang aan de doorwerking van het project.

Aanbeveling: geef €nergiecoaches een rol bij een duurzaam renovatie project. Zij staan tussen de bewoners en kunnen van grote meerwaarde zijn om aan een goede relatie te werken/de relatie te verbeteren. €nergiecoaches moeten niet het gevoel hebben het karretje worden gespannen van de corporatie als er zich problemen voordoen bij renovatie. Geef ze een gedegen training en beschouw ze ook als waardevol in een dergelijk proces. Laat deze waardering naar hen blijken.

4.7 Relevantie bij nieuwbouw

Een €nergiecoachproject lijkt zeker bij nieuwbouwprojecten van grote toegevoegde waarde te kunnen zijn. Bewoners kennen elkaar immers nog niet, dus een dergelijk traject is een mooie opstap naar het creëren van onderlinge betrokkenheid, buurtgevoel en sociale cohesie. In Zwolle fungeren de €nergiecoaches nog steeds als voelsprietten voor de corporatie richting de nieuwe bewoners, maar ook als klankbord van de bewoners richting de corporatie. Zo kan een €nergiecoachproject aanleiding zijn voor een goede relatie en verstandinhouding tussen corporatie en nieuwe bewoners.

De coaches in Zwolle worden voor hun medebewoners inmiddels ook voor andere buurtzaken geconsulteerd en zij hebben een eigen buurtwebsite opgericht. Dit maakt duidelijk dat een €nergiecoachproject kan uitgroeien tot een blijvend netwerk waarin ook andere zaken tussen corporatie en (nieuwe) huurders worden besproken.

Aanbeveling: benut de mogelijkheden en spin-off die een €nergiecoachproject kan bieden bij nieuwbouwwoningen om een blijvend goede verstandhouding met nieuwe huurders te realiseren.

BIJLAGE I. RESULTATEN PILOT COMPLEX 40, AMSTERDAM

Vraag		percentage		percentage		percentage	Totaal (%)
Hoeveel spaarlampen en/of LED-lampen gebruikt u in huis?	Geen	11 %	1 tot 3	52 %	4 of meer	37 %	100 %
Heeft u radiatorfolie in huis?	Ja	7 %	Nee	74 %	Weet ik niet	19 %	100 %
Heeft u een waterbesparende douchekop?	ja	12 %	Nee	85 %	Weet ik niet	4 %	100 %
Heeft u in de douche een douchecoach?	Ja	4 %	Nee	93 %	Weet ik niet	4 %	100 %
Heeft u waterbesparende dopjes in uw kranen?	Ja	0 %	Nee	100 %	Weet ik niet	0 %	100 %
Heeft u in uw huis dubbel glas?	Ja	96 %	Nee	0 %	Weet ik niet	4 %	100 %
Heeft u in uw huis een deurdranger op de deur zitten?	Ja	20 %	Nee	80 %	Weet ik niet	0 %	100 %
Heeft u huishoudapparatuur met energielabel A (++)?	Ja	31 %	Nee	31 %	Weet ik niet	38 %	100 %
Hoe hoog zet u de verwarming of staat uw thermostaat als u thuis bent?	20°C of lager	52 %	21°C	36 %	22°C of hoger	12 %	100 %
Zet u uur voor u gaat slapen verwarming lager of is uw verwarming zo ingesteld?	Ja, altijd	50 %	Ja, soms	35 %	Nee, nooit	15 %	100 %
Staat uw bank voor de verwarming?	Ja	62 %	Nee	38 %	N.v.t.	0 %	100 %
Doet u gordijnen 's avonds dicht?	Ja	74 %	Nee	26 %	N.v.t.	0 %	100 %
Staat uw TV 's nachts nog op stand-by (met een rood lichtje)?	Nooit (tv uit)	46 %	Soms	31 %	Altijd	23 %	100 %
Laat u uw opladers (voor bijvoorbeeld mobiele telefoon) in het stopcontact zitten?	Ja	50 %	Nee	46 %	N.v.t.	4 %	100 %
Gebruikt u tijdschakelaar zodat bijvoorbeeld een lamp bepaalde tijd aan/uitgaat?	Ja	12 %	Nee	81 %	Weet ik niet	8 %	100 %
Gebruikt u in huis een stekkerblok met een aan/uitknop?	Ja	70 %	Nee	30 %	-	0 %	100 %
Gebruikt u een 'standby-killer' voor uw computer?	Ja	20 %	Nee	80 %	-	0 %	100 %
Hoe lang staat u op 1 dag in totaal onder de douche? (bij 2x of meer tijd optellen)	0-8 min	9 %	8-12 min	35 %	> 12 min	57 %	100 %
Zet u de afwasmachine alleen aan als deze helemaal vol is?	Ja	20 %	Nee, ook halfvol	60 %	N.v.t.	20 %	100 %
Hoe heet wast u meestal?	40°C	48 %	60°C	52 %	90°C	0 %	100 %
Hoe droogt u uw was?	Altijd wasdroger	0 %	Meestal wasdroger	29 %	Meestal waslijn	71 %	100 %

Toelichting

- De vragen gaan met name in op het (energie)gedrag van de bewoners;
- In donkerpaars de hoogste score per vraag.

BIJLAGE II. RESULTATEN PILOT RAVELIJNSTRAAT, ZWOLLE

KENNIS	verbetering	gelijkblijvend	verslechtering		TOTAAL
Weet u hoe de regelaar van de temperatuurinstelling werkt?	7	9	1		17
Weet u waarom er geen folie op het raam mag worden geplakt?	4	13			17
Stelling: De ventilatieroosters in de woning moet u zelf reinigen	1	14	1		16
Weet u uit hoeveel lagen glas het raam bestaat?	3	13			16
Weet u bij welke druk het water in warmtepomp bijgevoerd moet worden?	2	13			15
Stelling: Het is verstandiger om tanden poetsen bij de wasbak dan onder douche	3	13			16
SUBTOTAAL	20	75	2		
	21%	77%	2%	100%	
HOUDING					
Gebruikt u groene of grijze stroom?	1	16			17
Vindt u het belangrijk dat uw woning duurzaam wordt verwarmd?	1	14	1		16
Stelling: Ik vind het belangrijk om water te besparen	2	13	1		16
SUBTOTAAL	4	43	2		
	8%	88%	4%	100%	
GEDRAG					
Hoeveel spaarlampen/ledlampen gebruikt u in huis?	5	10	2		17
Gebruikt u een douchecoach?	1	16			17
Doet u de kraan tijdens het tandenpoetsen open of dicht?	1	16			17
Doet u de gordijnen 's avonds dicht?		17			17
Staat uw TV (als die uit staat) op standby (lampje brandt)	4	10	3		17
Laat u opladers in het stopcontact zitten als u klaar bent met opladen?	5	8	4		17
Maakt u gebruik van een tijdschakelaar? (tbv lamp tijdig uitzetten bv)	1	15	1		17
Gebruikt u een stekkerblok met aan/uit knop?	1	14	2		17
Hoe lang staat u gemiddeld onder de douche?	2	12	3		17
Draait u de afwasmachine alleen als hij helemaal vol is?	3	13	1		17
Op welke temperatuur wast u meestal?	2	15			17
Hoe droogt u uw was?	1	16			17
SUBTOTAAL	26	162	16		
	13%	79%	8%	100%	
TOTAAL	50	280	20		

Toelichting

- Er zijn 6 vragen gesteld ten aanzien van kennisverandering, 3 vragen gingen over houding en 12 vragen hadden betrekking op het gedrag van de bewoner;
- Een voorbeeld van een positieve verandering ten aanzien van het aspect kennis is bijvoorbeeld: *Weet u hoe de regelaar van de temperatuurinstelling werkt?* Als het antwoord daarop bij de nulmeting 'nee' is en bij de nameting 'ja' dan wordt dit gezien als een positieve verandering (verbetering);

Een voorbeeld van 'geen verandering' ten aanzien van het aspect houding is bijvoorbeeld: *Vindt u het belangrijk om water te besparen?* Als het antwoord daarop bij de nulmeting 'nee' is en bij de nameting ook 'nee' dan wordt dit gezien als gelijkblijvend;

Een voorbeeld van een negatieve verandering ten aanzien van het aspect gedrag is bijvoorbeeld: *Gebruikt u een douchecoach?* Als het antwoord daarop bij de nulmeting 'ja' is en bij de nameting 'nee' dan wordt dit gezien als een negatieve verandering (verslechtering);

- Per huishouden is per vraag 1 punt toegekend aan de categorie 'verbetering', 'gelijkblijvend' óf 'verslechtering'. Vandaar dat er totaal per vraag 17 punten zijn toegekend (respons was 17 huishoudens). NB: enkele bewoners hebben sommige vragen niet of onjuist ingevuld, vandaar dat in de meest rechter kolom enkele keren 15 en 16 als totaal voorkomt.