

Eindrapportage Aanpak Energiearmoede

Gemeente Wassenaar

Datum: 18 september 2024

Projectmanager gemeente: Belinda Yeung

Projectmanager Klimaatroute: Frederiek de van der Schueren

Inhoudsopgave

1. Opdracht	03
2. Projectresultaten	04
3. Uitgereikte maatregelen	07
4. Gerealiseerde besparingen	09
5. Signalementen	10
6. Kwaliteit	11
7. Aanbevelingen	12
8. Conclusie	13



1. Opdracht

Het doel van de opdracht zoals omschreven in de uitvraag van gemeente Wassenaar, is om bewoners met (dreigende) energiearmoede te helpen met het verlagen van hun energierekening en -verbruik.

Deze doelstelling hebben we bereikt door het uitvoeren van het volgende stappenplan:

1. **Communicatie naar bewoners:** 1.343 aankondigingsbrieven verstuurd via de gemeente
2. **Werving:**
 - Huis-aan-huis aanpak
3.
 - Werving via Energiehulp
 - Aanmeldingen middels de aankondigingsbrief
4. **Energieadvies aan huis:** de fixer onderzoekt welke maatregelen reeds zijn toegepast in de woning en welke maatregelen nog geïmplementeerd kunnen worden ten behoeve van een lagere energierekening.
5. **Energiecoaching:** tijdens het bezoek onderzoekt de energiefixer welke kansen de bewoner nog kan benutten om slimmer en bewust(er) om te gaan met de energie in huis. Het doel is om structurele gedragsverandering te realiseren
6. **Productinstallatie:** de fixer biedt proactief bij elk bezoek aan om de producten direct te installeren. Zo wordt de bewoner maximaal ontzorgt en de effectiviteit verhoogd.



Wilt u ook een lagere energierekening?
Bespaar snel energie met deze tips!

Zet een kruisje in één van de rondjes: Interesse Doe ik al

1 <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>	3 <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>
Zet de thermostaat een graadje lager	Houd de radiatoren vrij	Zet apparaten uit en niet op stand-by
4 <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>	5 <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>	6 <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>
Verwarm minder kamers in huis	Zet de verwarming op 15 graden	Douche niet langer dan 5 minuten
7 <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>	8 <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>	9 <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>
Neem een waterbesparende douchekop	Gebruik ledlampen	Was op 30 graden en gebruik de eco-stand
10 <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>	11 <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>	12 <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>
Zet de temperatuur van de CV-ketel lager	Geef uw koelkast voldoende ruimte	Stel de koelkast in op 5 graden en de vriezer op -18 graden
13 <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>	14 <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>	15 <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>
Droog uw was aan de lijn	Vervang energieslurpers voor energiezuinige apparaten	Zorg voor goede ventilatie

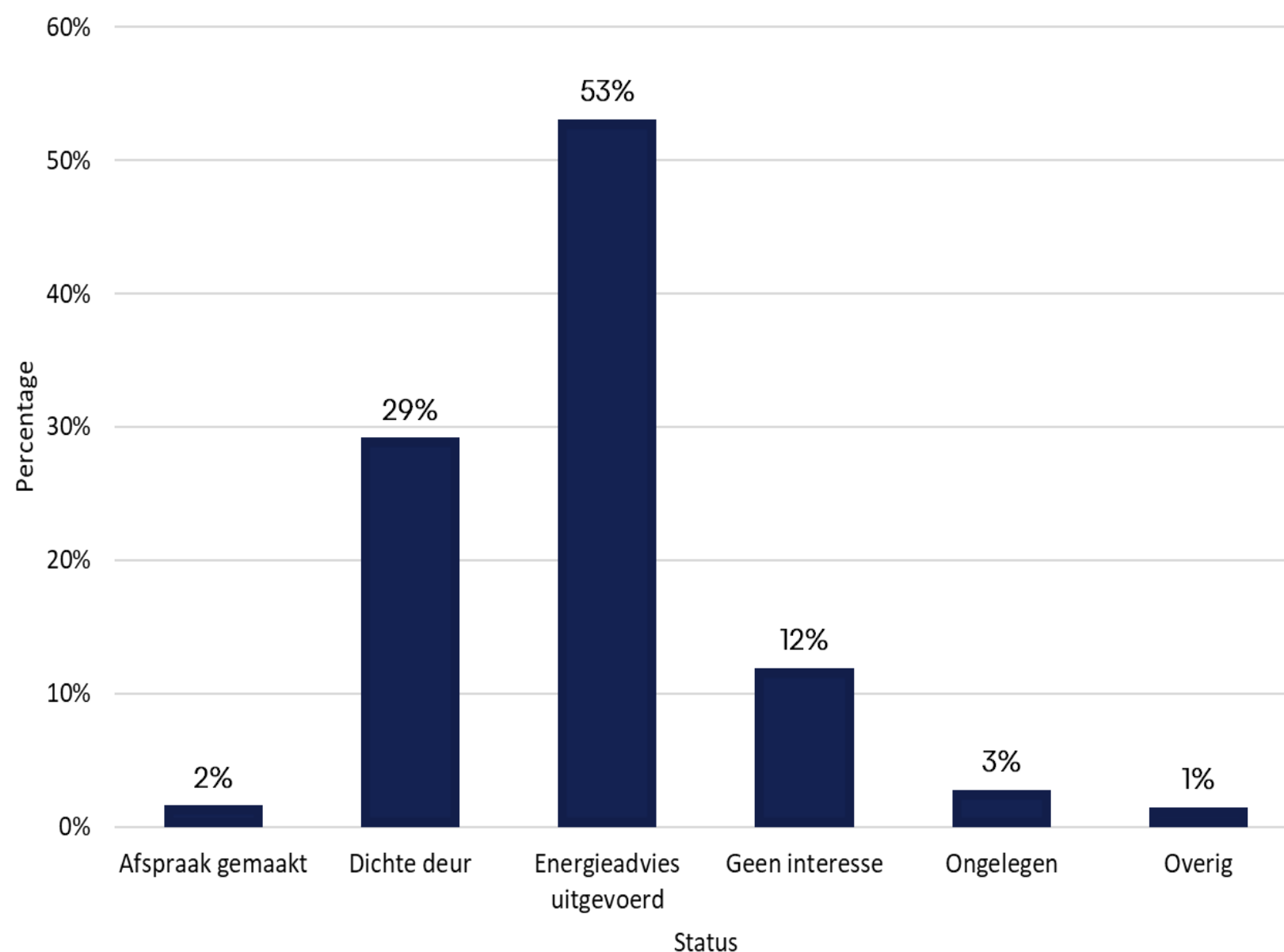
020 244 39 77 duurzaamwonen@klimaatroute.nl

15 tips
Om snel energie te besparen in uw woning
Bespaar tot wel € 300,- per jaar!

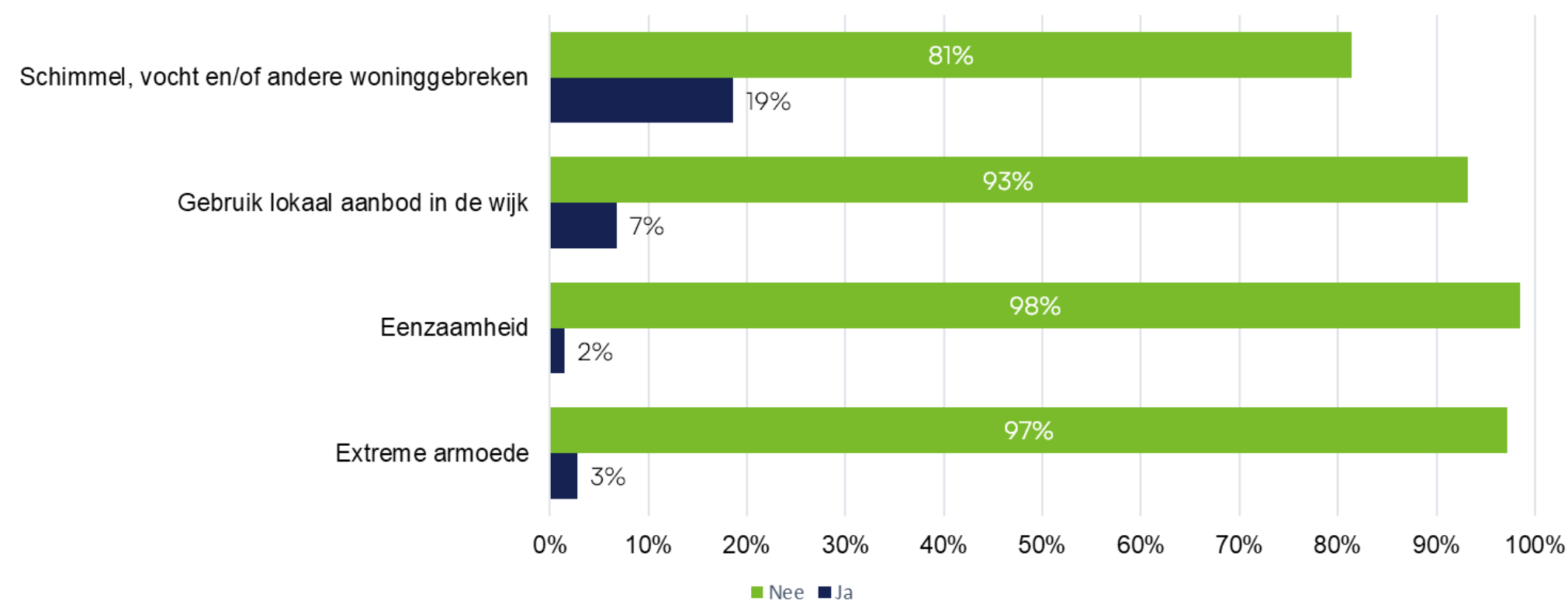
1. Projectresultaten — Fase 1

In Figuur 1 ziet u dat Klimaatroute in Fase 1 (oorspronkelijke opdracht) bij **389 huishoudens** een energieadvies heeft uitgevoerd in de gemeente Wassenaar. Hiervan zijn **101 bewoners** als aanmelding binnengekomen via Energiehulp of n.a.v. de aankondigingsbrief (25%). Van de geholpen huishoudens wonen er 314 in een huurwoning, de overige 75 huishoudens wonen in een koopwoning. In Figuur 3 ziet u dat Klimaatroute weinig huishoudens spreekt in extreme armoede of eenzaamheid. Bij 19% van de bezochte woningen is vocht, schimmel en/of andere woninggebreken gesignaleerd.

1. Conversie huis-aan-huis aanpak — Fase 1



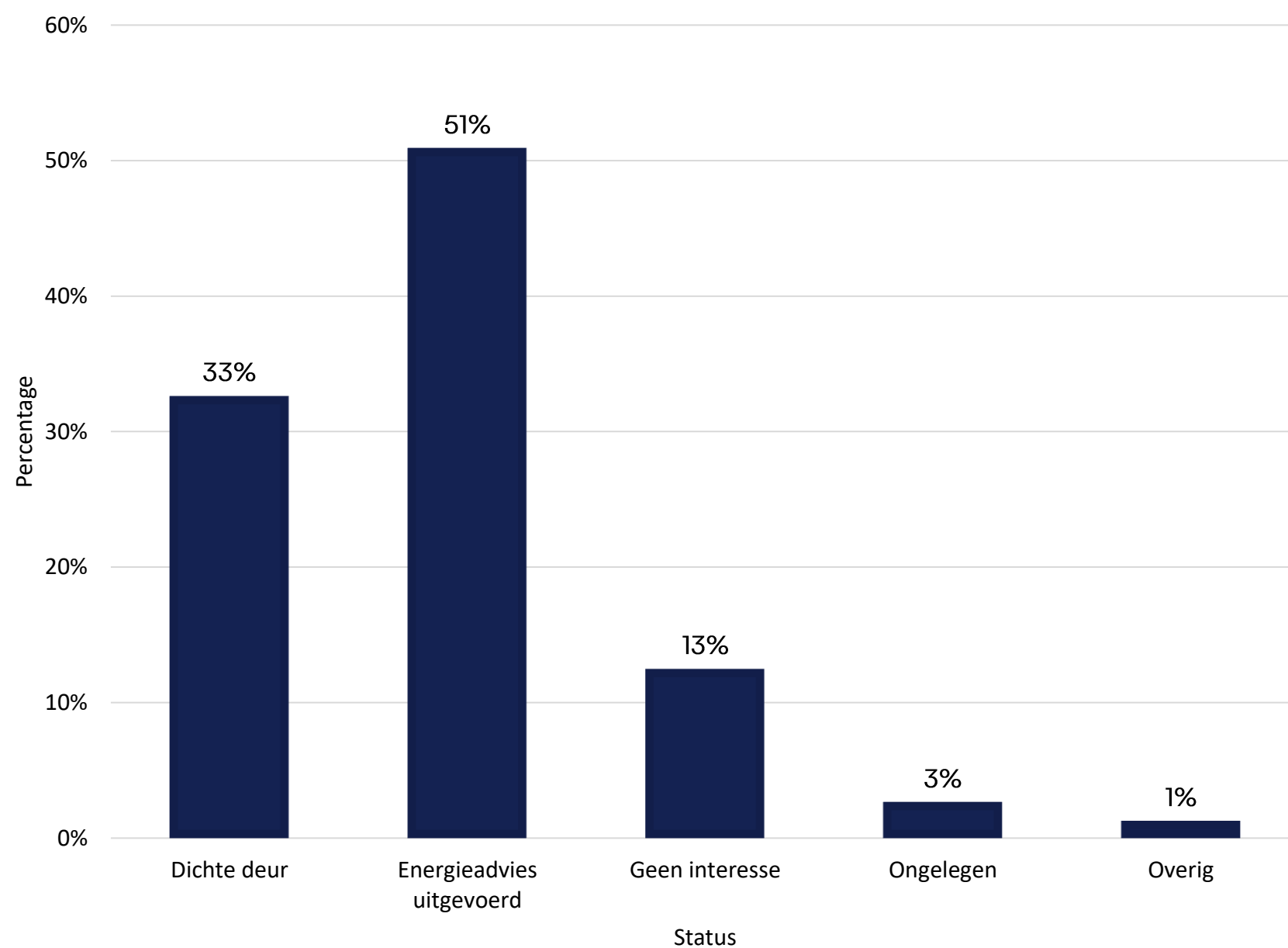
3. Signalen — Fase 1



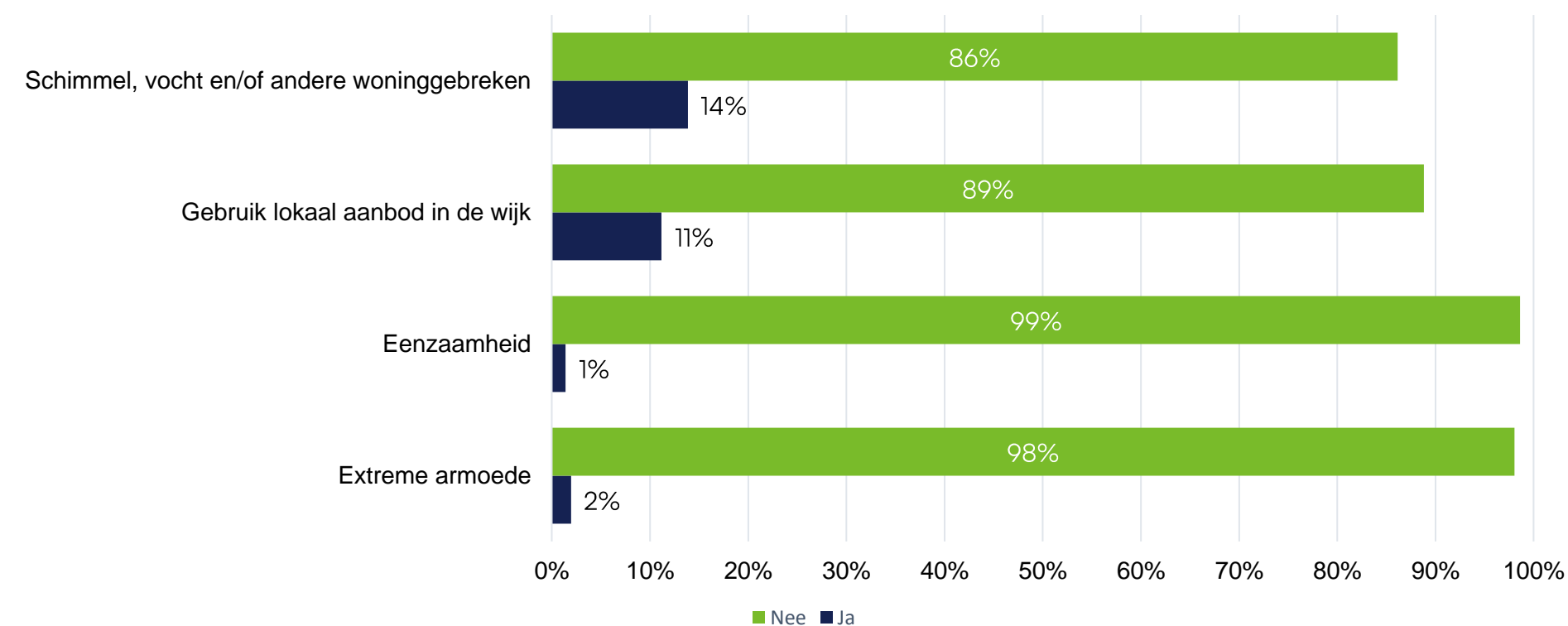
1. Projectresultaten — Fase 2

In Figuur 1 ziet u dat Klimaatroute in Fase 2 (uitbreiding) **379 huishoudens** heeft voorzien van energieadvies in de gemeente Wassenaar. 277 van de geholpen huishoudens woont in een huurwoning, 103 huishoudens wonen in een koopwoning. In Figuur 5 ziet u dat Klimaatroute weinig huishoudens spreekt in extreme armoede of eenzaamheid. Bij 11% van de bezochte woningen is vocht, schimmel en/of andere woninggebreken gesignaleerd.

4. Conversie huis-aan-huis aanpak — Fase 2



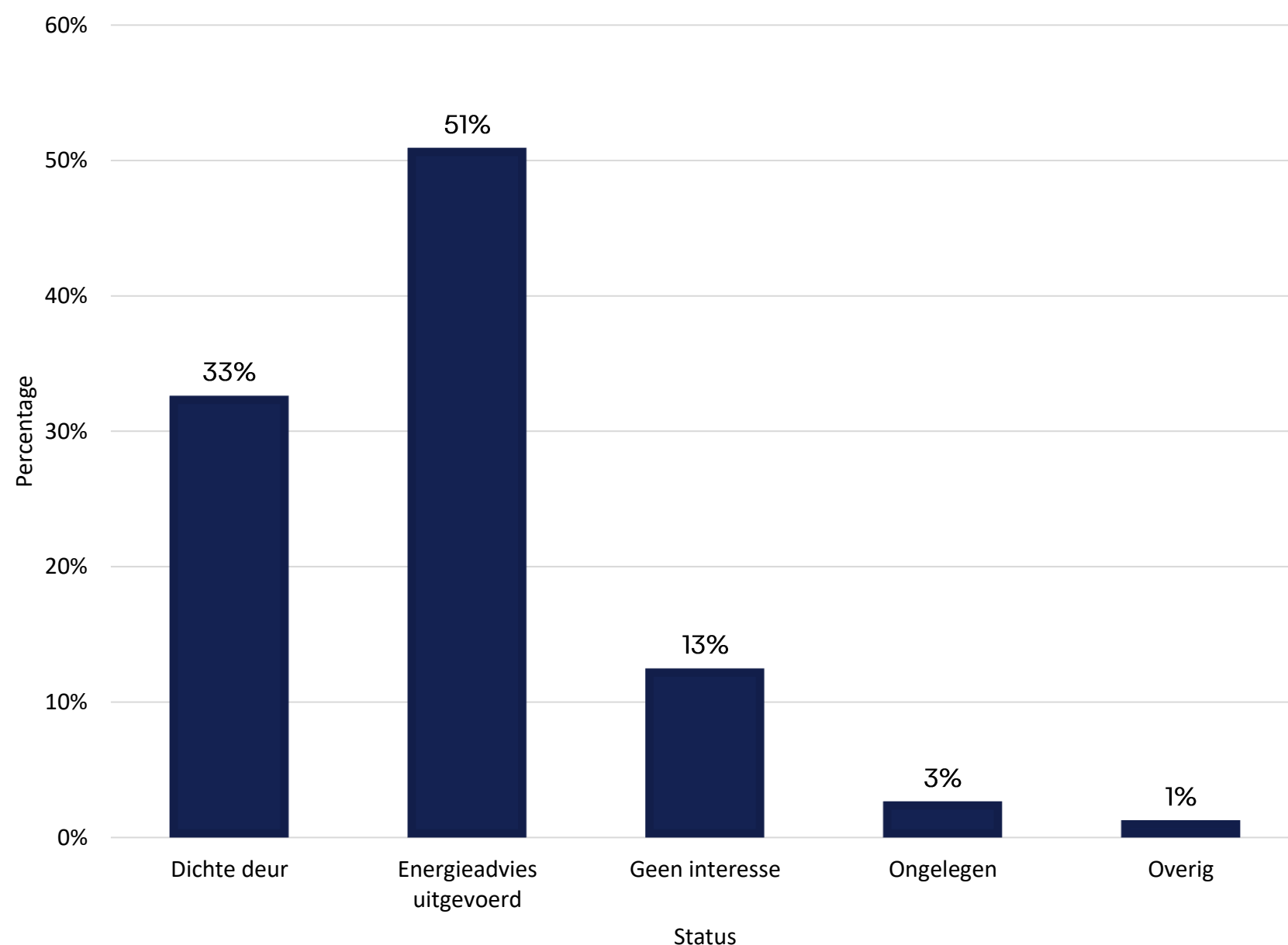
5. Signalementen — Fase 2



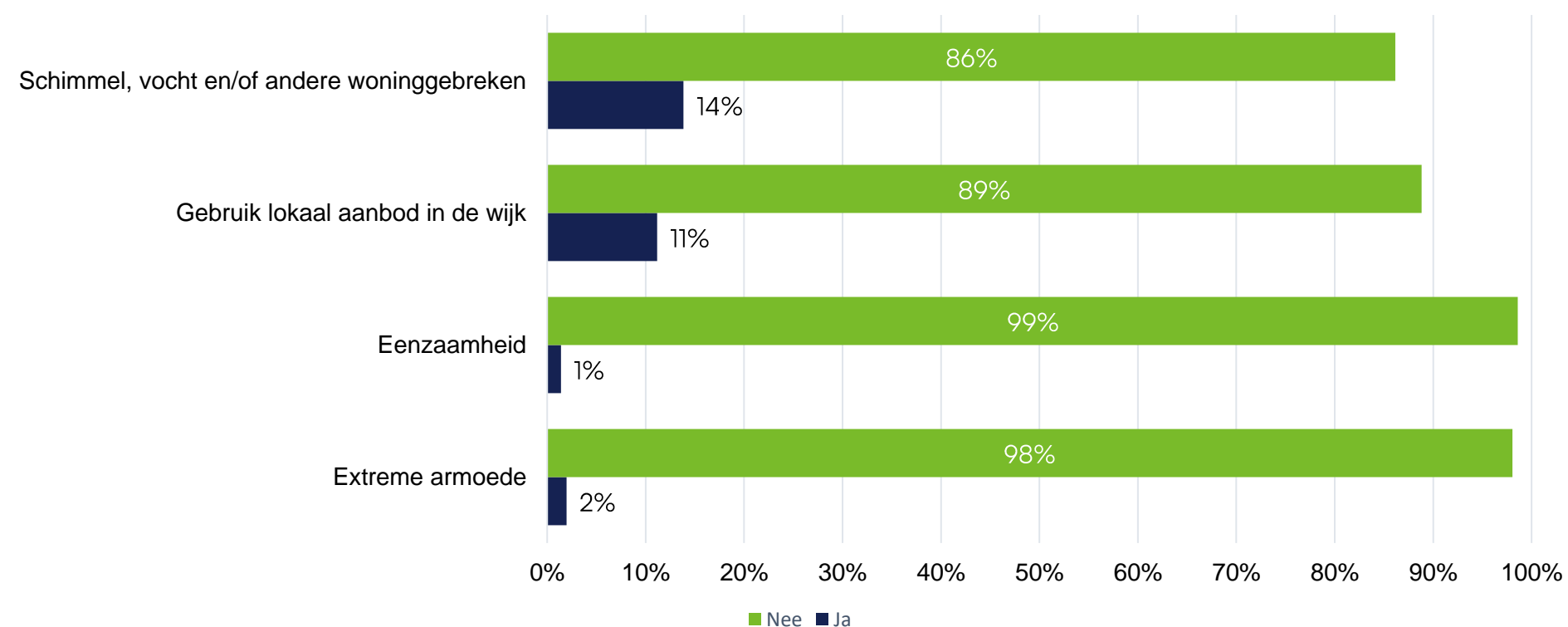
1. Projectresultaten — Totaal

In totaal heeft Klimaatroute **768 huishoudens** voorzien van energieadvies in de gemeente Wassenaar. Hiervan hebben 73 huishoudens een witgoedvoucher aangevraagd, waarvan 24 witgoedvouchers zijn verzilverd met de aanschaf van een nieuw en duurzaam witgoedapparaat. De huishoudens die een witgoedvoucher ontvangen, maar nog niet verzilverde ontvangen nog een reminder per brief. Van de geholpen huishoudens wonen 591 huishoudens in een huurwoning. De overige 177 zijn woonachtig in een koopwoning. In Figuur 7 ziet u dat Klimaatroute weinig huishoudens spreekt in extreme armoede of eenzaamheid. Bij 14% van de bezochte woningen is vocht, schimmel en/of andere woninggebreken gesignaleerd.

6. Conversie huis-aan-huis aanpak — Totaal



7. Signalementen — Totaal



Waarom doen bewoners niet mee?

Van de bijna 1.400 aangeschreven huishoudens hebben 181 bewoners aangegeven 'Geen interesse' te hebben in deelname aan deze actie (12%).

De redenen zijn uiteenlopend:

Reden geen interesse	Aantal	Aandeel
Geen gesprek mogelijk	35	19%
Woning is al duurzaam	58	32%
Afmelding (n.a.v. de aankondigingsbrief)	17	9%
Bewoner vindt maatregelen niet nuttig	35	19%
Negatieve ervaring met gemeente of woningcorporatie	2	1%
Verhuizing of verbouwing	18	11%
Overig	16	9%
Eindtotaal	181	100%

“Goed geïsoleerd huis. Bewoner heeft verder nergens last van en een hele lage energierekening. Hij vond het dus niet nodig om meer maatregelen te treffen.”

“Mevrouw had de brief gelezen, maar gaf aan geen interesse te hebben. Ik kreeg geen kans om het uit te leggen.”

“Bewoner is al wat ouder. Ziet het allemaal niet zitten en is een beetje verward.”

“Mevrouw geeft aan dat de woning al wordt gerenoveerd.”

“Meneer doet niks aan de deur, ook niet als het gratis is.”

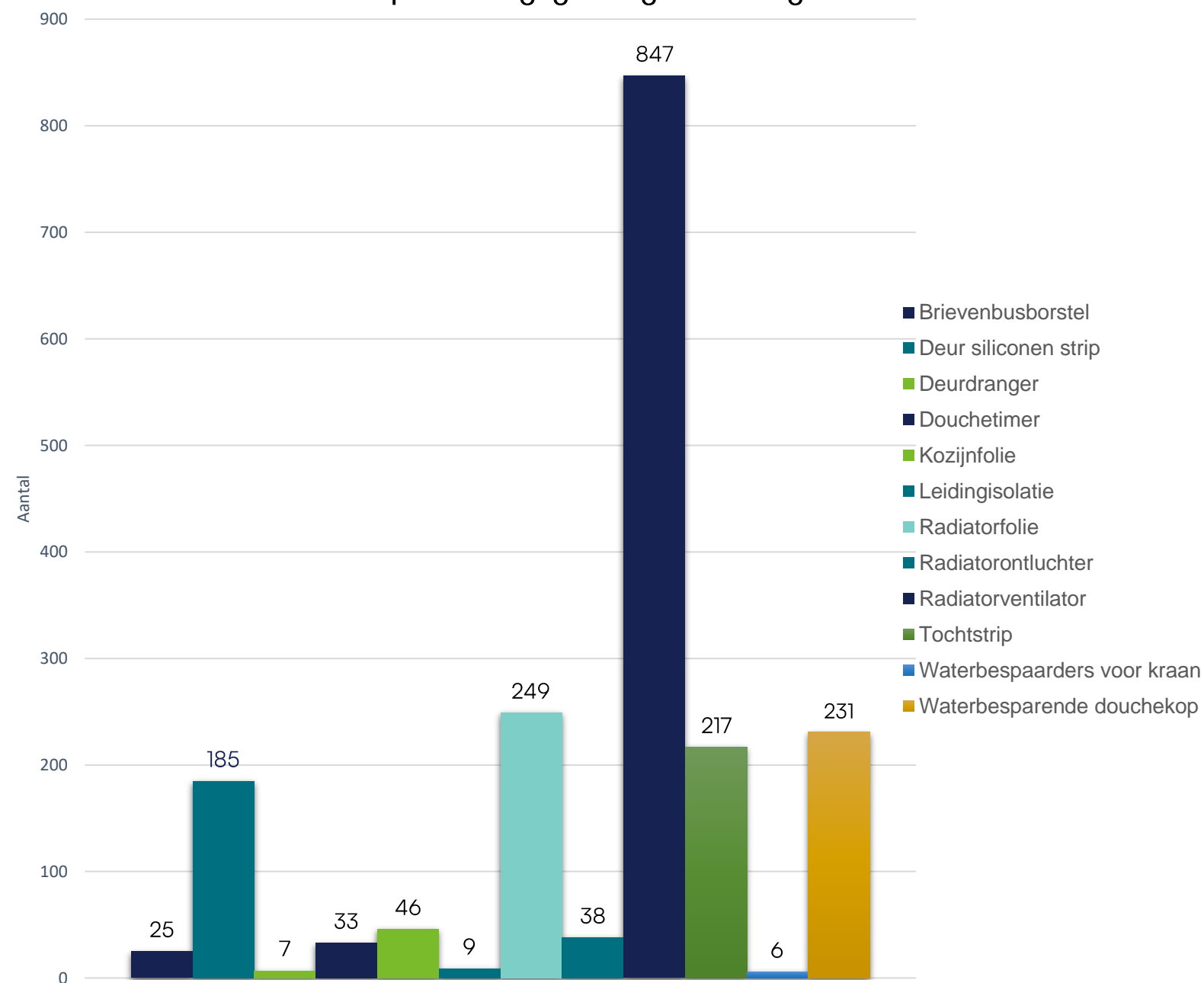


2. Frequentie maatregelen

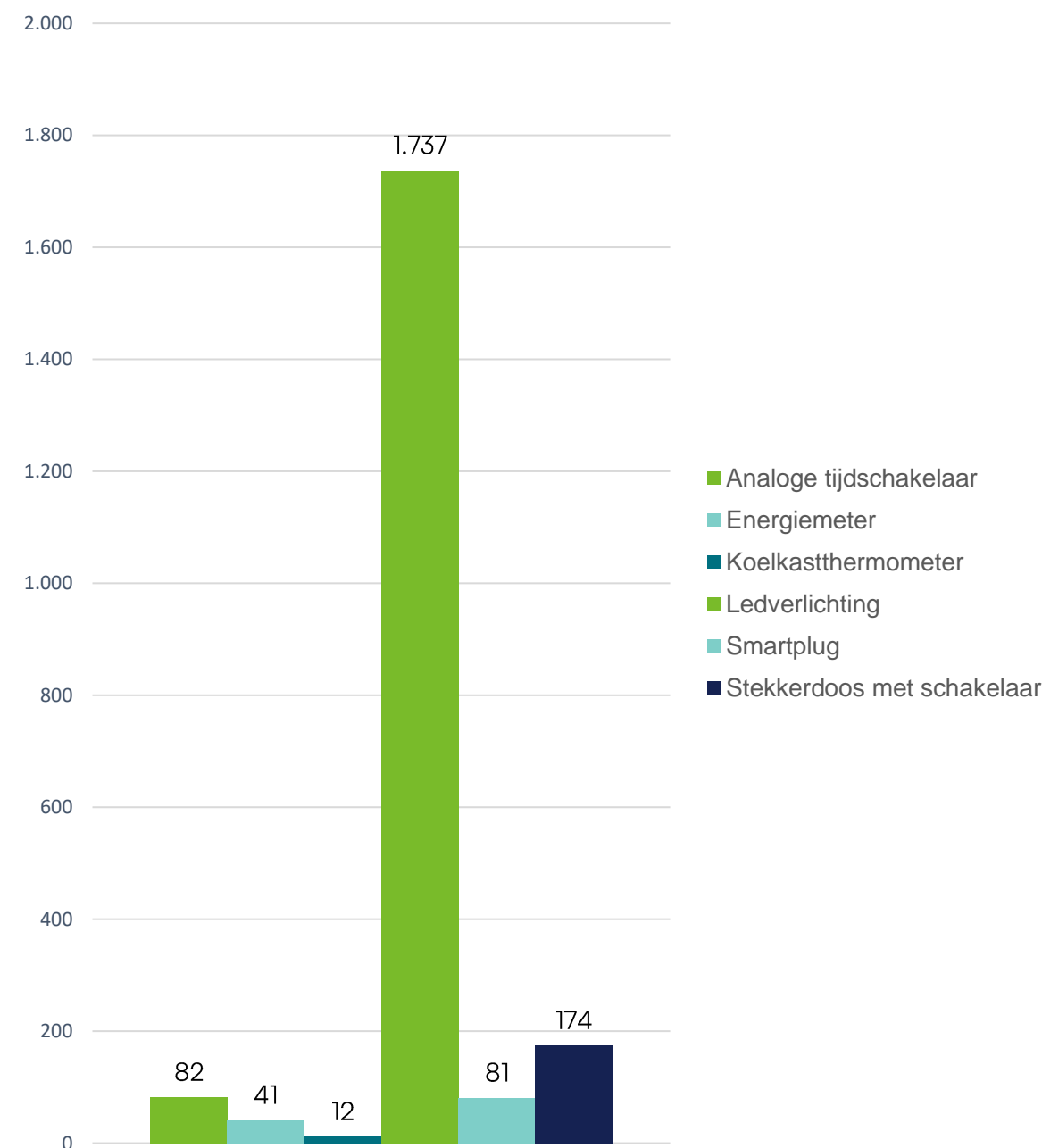
In Figuur 8 en 9 ziet u een overzicht van de uitgegeven maatregelen en de frequentie, waarbij onderscheid is gemaakt tussen gas- en elektra besparende maatregelen. Daarnaast zijn er nog 149 drybags uitgereikt om vochtproblemen te verhelpen. In 94% van de gevallen worden de energiebesparende producten direct geïnstalleerd door de energiecoach (zie Figuur 10). In 6% van de gevallen werden de producten niet geïnstalleerd, vaak omdat een bewoner het toch niet prettig vindt om een vreemde binnen te laten en/of dit liever overlaat aan bekenden.

Bijzonderheden: De energiecoaches hebben in gemeente Wassenaar veel bewoners voorzien van ledverlichting. Om gas te besparen zijn er voornamelijk radiatorventilatoren uitgereikt. Bewoners hebben deze maatregel vaak niet in huis, omdat deze redelijk kostbaar is. Daarnaast zijn er deur- en tochtstrips, radiatorfolie en waterbesparende douchekoppen geïnstalleerd om bewoners te helpen bij het verlagen van de energierekening.

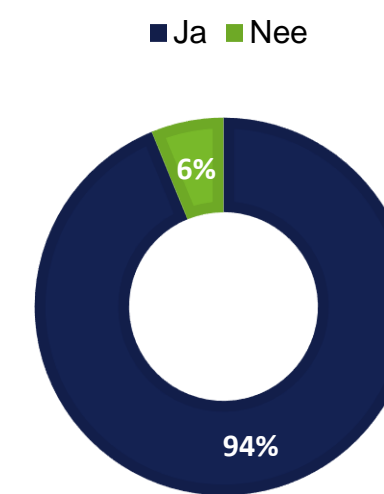
8. Frequentie uitgegeven gas maatregelen



9. Frequentie uitgegeven elektra maatregelen



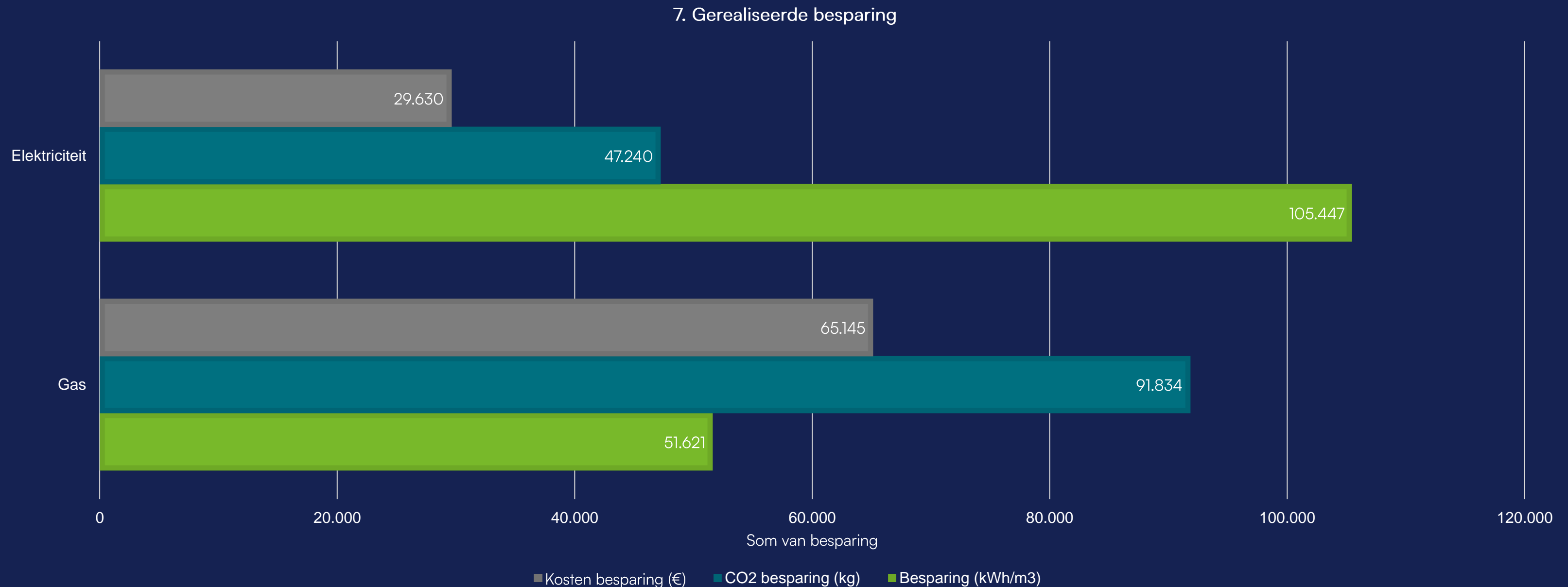
10. Installatiegraad



3. Energiebesparing

Ondanks het feit dat er meer elektrabesparende producten worden geïnstalleerd kunnen we constateren dat de meeste kosten en CO2 wordt bespaard met gasbesparende producten. In Figuur 7 ziet u een overzicht van de gerealiseerde besparing in Wassenaar. Uiteindelijk is er een potentiële jaarlijkse besparing van ruim 139.000 kg CO2 en bijna €95.000 gerealiseerd met het uitreiken en installeren van de energiebesparende producten door Klimaatroute.

De getallen vertellen ons dat we gemiddeld 180 kg CO2 en €124,- besparen per huishouden door de distributie van energiebesparende maatregelen. Het advies op zichzelf leidt tot een besparing van 346 kg CO2. Het huisbezoek van de energiecoach leidt daarom tot een gemiddelde besparing van 526 kg CO2.



4. Kwaliteit

Tot op heden hebben 217 van de 768 deelnemers de enquête ingevuld (28%). In de gemeente Wassenaar scoort de gehele dienstverlening een **8.5 gemiddeld**. De ontwikkeling van de beoordeling in 2024 ziet u in Figuur 8.

Bewoners krijgen ook de mogelijkheid om hun ervaringen te verwoorden, hieronder volgen een aantal quotes:

“Heel erg blij dat jullie meerdere keren hebben geprobeerd om langs te komen nadat 2x niemand thuis bleek. Zo heb ik toch van de voordelen kunnen profiteren!”

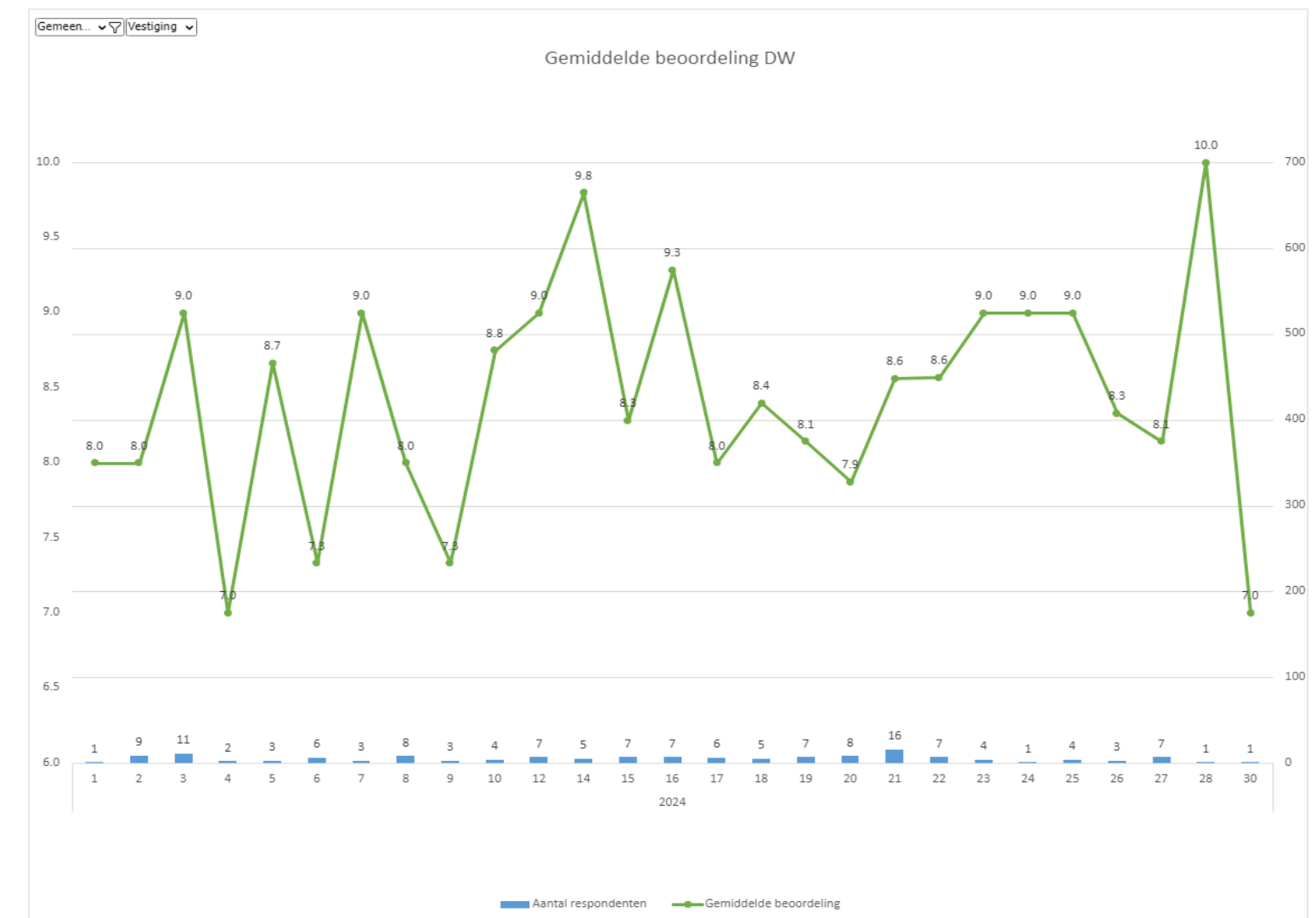
“Ik was verrast hoe fijn het was en hoe goed alles verliep: van communicatie tot uitwerking.”

“De klimaatcoach was erg aardig en bekwaam. Ik heb een aantal tips van harte aangenomen en ben erg tevreden.”

Klacht: Er zijn in totaal 4 officiële klachten binnengekomen. Alle klachten zijn inmiddels naar tevredenheid van de bewoner afgehandeld.

Bijzonderheden: in het klanttevredenheidsonderzoek zijn deelnemers ook gevraagd om specifieke thema's beoordelen op een schaal van 1 tot 5. De thema's met de hoogste scores zijn 'Vriendelijkheid' (4,7), 'Kwaliteit adviestraject' en 'Communicatie' (4,6). Het thema met de laagste score is 'kwaliteit adviesrapport' (4,1). Deze goede resultaten vertellen ons dat bewoners van de gemeente Wassenaar over het algemeen zeer tevreden en positief zijn over deze actie!

8. Gemiddelde beoordeling Wassenaar



5. Bevindingen

➤ Hoogte bedrag voor het maatregelpakket en de witgoedvoucher

De energiecoaches geven aan dat de hoogte van de pakketwaarde in de meeste gevallen voldoende dekkend is om in de wensen en behoeften van bewoners en hun woning te voorzien. De meerderheid van de bewoners zijn erg blij met de geïnstalleerde energiebesparende producten en de uitgereikte gedragstips. Ze geven aan tevreden te zijn over de gemeente en deze actie.

➤ Energiearmoede in Wassenaar

De energiecoaches hebben opgemerkt dat de mate van energiearmoede in Wassenaar relatief beperkt is. In gemeenten als Gouda en Zwijndrecht komen onze coaches — naar hun bevindingen — heftigere gevallen van energiearmoede tegen. De staat van de woningen in Wassenaar is relatief goed. Onze coaches constateerden voornamelijk vocht- en schimmelproblematiek in de woningen

➤ Witgoedregeling

De witgoedregeling wordt als zeer positief ervaren onder de bewoners van de gemeente Wassenaar. Er zijn 73 bewoners die met een witgoedcode een kadokaart hebben aangevraagd. Daarvan hebben 24 bewoners hun oude apparaat omgewisseld voor een nieuw/duurzamer model. De hoogte van de witgoedvoucher is niet genoeg om één witgoedartikel kosteloos te laten vervangen. Dat heeft geresulteerd in een relatief klein aantal verzilverde witgoedvouchers.

➤ Huis aan Huis-aanpak

De huis aan huis-aanpak heeft het gewenste resultaat opgeleverd. Uiteindelijk heeft 51% van de aangeschreven bewoners deelgenomen aan het energieadvies. Het aantal aanmeldingen n.a.v. de brief is vrij beperkt geweest, maar in combinatie met de huis aan huis bezoeken hebben we het doel kunnen realiseren.

6. Aanbevelingen

➤ Communicatie om het vertrouwen/bereik te vergroten

Er lijkt onder sommige bewoners een bepaalde mate van wantrouwen te heersen in de gemeente Wassenaar over deze actie. Dit hebben de energiecoaches opgemerkt bij het benaderen van bewoners middels de huis-aan-huis aanpak. De gemeente informeert bewoners hier sindsdien heel goed over. Via zowel off- als online kanalen **Aanbeveling:** *zet het informeren van bewoners over de acties van de gemeente Wassenaar voort. Communicatie via verschillende kanalen draagt bij aan het omzetten van het wantrouwen in vertrouwen, wat ten goede komt van het bereik en de conversie van toekomstige acties.*

➤ Bemiddeling in geschillen tussen huurders en hun verhuurder

Meerdere huurders met woninggebreken (m.n. vocht-, tocht- en schimmelproblematiek) hebben aangegeven zich niet gehoord of geholpen te voelen door de woningcorporatie/verhuurder in de zoektocht naar een werkbare oplossing. **Aanbeveling:** *onderzoek de mogelijkheden om huurders bij te staan in dit proces. Een oplossing is het introduceren van een 'terugbelformulier'. Dit formulier kunnen bewoners opsturen naar de gemeente als ze er met de woningcorporatie niet uitkomen.*

➤ De huis aan huis aanpak

Het versturen van een aankondigingbrief van de actie in combinatie met de huis aan huis aanpak heeft zich (ook in gemeente Wassenaar) weer bewezen. Deze persoonlijke benadering van bewoners zorgt voor een hoge participatiegraad (51%). **Aanbeveling:** *ook in soortgelijke acties in de toekomst raden wij aan gebruik te maken van eenzelfde benadering van bewoners. Wij weten dat de reactie op brieven beperkt blijft en voornamelijk komt vanuit bewoners die de route naar hulp al kennen. Juist met de huis aan huis aanpak bereik je bewoners die brieven niet lezen, niet weten hoe te reageren op de brief en/of de route naar hulp niet kennen.*

7. Conclusie

De energiecoaches hebben de doelstelling van minimaal 700 huishoudens in de gemeente Wassenaar voorzien van energieadvies en -besparende maatregelen bereikt!

Er zijn in totaal:

- 768 energieadviezen uitgevoerd
- 4.169 energiebesparende producten uitgereikt

Dit resulteert in een potentiële jaarlijkse besparing van:

- 139.000 kg CO₂ (526 kg per huishouden incl. advies)
- €95.000,- op de energierekening (€124,- per huishouden)

Gemeente  Wassenaar
Bedankt!



**Wij zijn de
route naar
0 op de
meter.**