Amsterdam University of Applied Sciences

Een realistisch perspectief op energiezuinig gedrag bij inwoners van de Indische Buurt met een laag inkomen

een inventarisatie van factoren die een rol spelen bij huishoudelijk energiegedrag van mensen met een laag inkomen

Author(s)
Kreemers, Loes; Kappers, Carlijn; Bakker, Tabitha; Renes, Reint Jan

Publication date
2021

Document Version
Final published version

Link to publication

Citation for published version (APA):
Kreemers, L., Kappers, C., Bakker, T., & Renes, R. J. (2021). *Een realistisch perspectief op energiezuinig gedrag bij inwoners van de Indische Buurt met een laag inkomen: een inventarisatie van factoren die een rol spelen bij huishoudelijk energiegedrag van mensen met een laag inkomen*. Hogeschool van Amsterdam, Lectoraat Psychologie voor een Duurzame Stad.

General rights
It is not permitted to download or to forward/distribute the text or part of it without the consent of the author(s) and/or copyright holder(s), other than for strictly personal, individual use, unless the work is under an open content license (like Creative Commons).

Disclaimer/Complaints regulations
If you believe that digital publication of certain material infringes any of your rights or (privacy) interests, please let the Library know, stating your reasons. In case of a legitimate complaint, the Library will make the material inaccessible and/or remove it from the website. Please contact the library: https://www.amsterdamuas.com/library/contact, or send a letter to: University Library (Library of the University of Amsterdam and Amsterdam University of Applied Sciences), Secretariat, P.O. Box 19185, 1000 GD Amsterdam, The Netherlands. You will be contacted as soon as possible.

Download date:11 Oct 2026

Creating Tomorrow

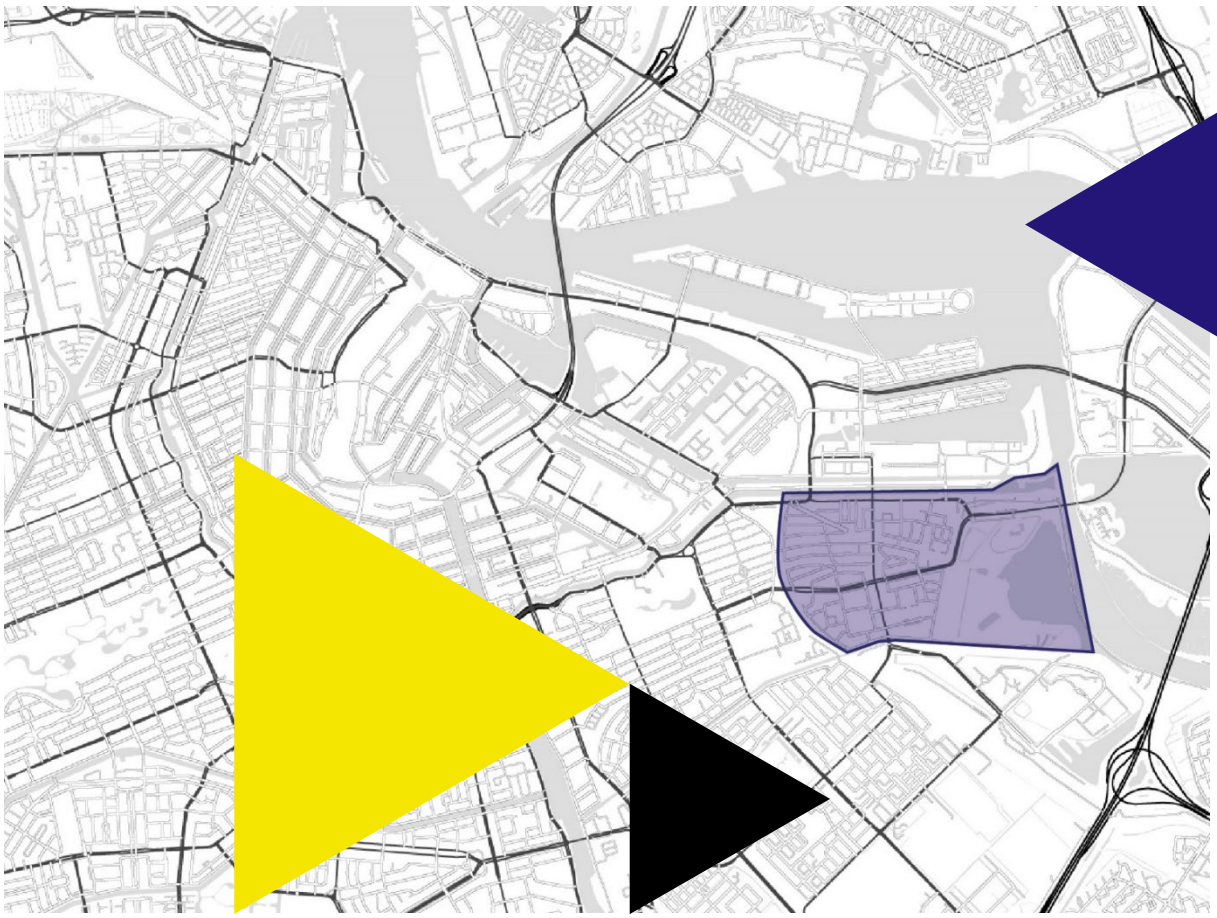
Hogeschool van Amsterdam

Een realistisch perspectief op energiezuinig gedrag bij inwoners van de Indische Buurt met een laag inkomen

Een inventarisatie van factoren die een rol spelen bij huishoudelijk energiegedrag van mensen met een laag inkomen.

AKMI / Lectoraat Psychologie voor een Duurzame Stad / FMR

2021



Creating Tomorrow

Een realistisch perspectief op energiezuinig gedrag bij inwoners van de Indische Buurt met een laag inkomen

Een inventarisatie van factoren die een rol spelen bij huishoudelijk energiegedrag van mensen met een laag inkomen.

Auteur
Loes Kreemers
Carlijn Kappers
Tabitha Bakker
Reint Jan Renes

Afdeling
AKMI / Lectoraat Psychologie voor een Duurzame Stad / FMR

Datum
27-Jan-21

Versie
1.0

Samenvatting

Om een wereldwijde catastrofe door klimaatontwrichting te beperken, is het van belang om de opwarming van de aarde te limiteren tot 1,5 graden [1]. Daarom zijn er internationale afspraken gemaakt om de uitstoot van broeikasgassen terug te dringen [2]. De gemeente Amsterdam heeft een pad uitgestippeld naar een klimaatneutrale stad die vanaf 2050 in haar energievoorziening onafhankelijk is van fossiele brandstoffen [3]. Om deze ambities te vervullen zal de stad de komende tijd op verschillende vlakken verduurzamen. Om energieverbruik in woningen te verminderen wordt ingezet op het verduurzamen van woningen en het faciliteren en stimuleren van energiezuinig gedrag. Dit vraagt een bijdrage van iedere Amsterdammer. Hierbij is het van belang dat er geen oneerlijke verdeling ontstaat van de lasten en dat iedereen van dezelfde voordelen profiteert. Momenteel neemt het aantal Amsterdammers met energiearmoede echter toe [4]. Dit gaat om huishoudens waarvan na het betalen van de kosten voor huisvesting en levensonderhoud onvoldoende geld over is voor de energierekening [5] [6]. Een fors deel (12,6%) van de bewoners in de Indische Buurt leeft in armoede [7] en heeft (op termijn) te maken met energiearmoede [4]. De thema's armoedebestrijding en duurzaamheid zijn belangrijk voor het bewonersinitiatief Samen Vooruit van de Indische Buurt. Zij willen de grootschalige ambities van een klimaatneutrale stad kleinschalig concretiseren op wijkniveau met als streven ook de bewoners met een kleine beurs onderdeel te laten zijn van de verduurzaming. Omdat het besparen van energie in huis de uitstoot van broeikasgassen en de energierekening verlaagt, zou een duurzame gedragsverandering bij bewoners met een laag inkomen een stap zijn in de richting van een inclusieve klimaatneutrale stad. Het lectoraat Psychologie voor een Duurzame Stad van de Hogeschool van Amsterdam is daarom gevraagd om in samenwerking met gemeente Amsterdam en Samen Vooruit onderzoek te doen naar energie(zuinig) gedrag bij inwoners van de Indische Buurt met een laag inkomen.

In dit onderzoek beantwoorden we de vraag:
Hoe kan energiezuinig gedrag worden gefaciliteerd en gestimuleerd bij bewoners in de Indische Buurt met een laag inkomen?

Onderzoek
Om deze vraag te beantwoorden hebben we ons vooral beraad op bronnen waarin rekening wordt gehouden met de context waarin mensen met een laag inkomen zich bevinden. Naast een beknopte literatuurverkenning ten aanzien van de wetenschappelijke literatuur over energiezuinig gedrag hebben we gebruik gemaakt van praktijkgerichte rapporten, (evaluaties van) bestaande projecten om duurzaam gedrag te bevorderen en hebben we interviews gehouden in de wijk. We hebben gesproken met vijfentwintig bewoners, en negen sociaal werkers en experts van acht verschillende organisaties werkzaam in de buurt.

In dit rapport beschrijven we achtereenvolgens: de karakteristieken van de doelgroep, een overzicht van wat energiezuinige gedragingen zijn, tien gedragsfactoren die bij mensen met een laag inkomen van belang zijn voor dit gedrag, een overzicht van welke interventies al zijn ontwikkeld en uitgevoerd met betrekking tot energiezuinig gedrag (bij de doelgroep) en de lessen die we daaruit kunnen trekken. Tot slot geven we zes concrete aanbevelingen, verrijkt met aandachtspunten en voorbeelden.

©2021 copyright Hogeschool van Amsterdam

Bewoners met energiearmoede

We richtten ons op bewoners uit de Indische Buurt in Amsterdam die te maken hebben met energiearmoede. Energiearmoede speelt voornamelijk onder mensen met een laag inkomen. Veruit de meeste mensen met een laag inkomen in de Indische Buurt wonen in een sociale huurwoning van een woningcorporatie (69%) [8]. Verder zijn de karakteristieken van de bewoners die ervaring hebben met energiearmoede eigenlijk te divers om van een homogene groep te kunnen spreken. Het gaat om bewoners die verschillen in leeftijd, gezinssamenstelling, taalvaardigheid, intellect, afkomst, opvattingen, sociaal netwerk en belastbaarheid, waarbij sommigen bovendien te maken hebben met schulden en psychische of lichamelijke klachten. Wat deze mensen wel gemeen hebben is een beleving van permanente schaarste vanwege een gebrek aan geld [9]. Deze beleving heeft verschillende psychologische consequenties. Het voortdurend afwegingen maken ('wat kan wel en niet betaald worden?') en de daaraan gerelateerde zorgen en stress nemen een fors deel in van de bandbreedte om informatie te verwerken. Dit heeft direct negatieve gevolgen voor de capaciteit om te plannen, overzicht te houden, besluiten te nemen en emoties en gedrag bij te sturen. Dit maakt mensen met energiearmoede gevoeliger voor denkfouten, verlaagt hun gevoel van grip en controle, tast hun zelfbeeld aan en zorgt voor meer stress [10]. Een opeenstapeling van acute (geld)zorgen ('brood op de plank, winterjas voor de kinderen') dwingt de aandacht naar het nu, waardoor voor het nemen van energiebesparende maatregelen amper mentale ruimte is. Wanneer van mensen met energiearmoede een gedragsverandering wordt verlangd zal rekening gehouden moeten worden met deze uitdagingen.

Energiezuinig gedrag in huis

In dit onderzoek hebben we het over energie (gas en elektriciteit) voor het verwarmen van het huis en van water en voor het gebruik van apparaten. Het gemiddeld verbruik in Amsterdam ligt onder het landelijk gemiddelde en het verbruik in de Indische Buurt ligt onder het Amsterdams gemiddelde[11]. Energiezuinig gedrag in huis is een verzameling van verschillende maatregelen die het verbruik verminderen. De grootste besparingen bij mensen met een laag inkomen lijken te kunnen worden gemaakt door het goed isoleren van de woning, het naar beneden bijstellen van het stookgedrag, minder/korter douchen, en het vervangen van verouderde apparatuur door energiezuinige versies.

Randvoorwaarden gedragsverandering

Mensen kunnen alleen acties uitvoeren als zij hiervoor voldoende 1) capaciteit 2) motivatie en 3) gelegenheid hebben [12]. Zodra een van deze drie gedragselementen niet of onvoldoende aanwezig is zal (het gewenste) gedrag geen doorgang vinden. De resultaten van ons onderzoek wijzen uit dat er op elk van deze basale elementen extra uitdagingen liggen voor deze groep. Per randvoorwaarde hebben we in dit onderzoek specifiek in kaart gebracht voor welke uitdagingen passende oplossingen moeten worden gezocht om energiezuinig gedrag te bevorderen. In totaal tien gedragsfactoren bieden hiervoor aanknopingspunten: (1) kennis, (2) mentale ruimte, (3) vaardigheden, (4) waargenomen nut, (5) vertrouwen in eigen capaciteit en effectiviteit van actie, (6) identiteit, (7) gewoonten, (8) emoties, (9) sociale invloeden en steun, en (10) omgevings- invloeden en middelen. Uit een analyse van deze factoren komt duidelijk naar voren dat mensen met een laag inkomen in veel gevallen best willen meedoen en vaak ook al (soms onbewust) energiezuinig zijn. Echter, ze krijgen niet altijd de erkenning voor dat wat ze al doen en voor de (mentaal) lastige positie waarin ze verkeren. Ook ontbeert vaak de steun en zorg die nodig is om ze intrinsiek gemotiveerd onderdeel te laten zijn van de energietransitie. Het is niet zozeer dat mensen met een laag inkomen zichzelf buitenspel zetten als wel dat de capaciteit en gelegenheid ontbeert om volwaardig mee te spelen.

©2021 copyright Hogeschool van Amsterdam

Lessen uit andere projecten
In bestaande projecten die zich richten op het stimuleren van energiezuinig gedrag wordt al deels ingespeeld op de drie randvoorwaarden van gedrag: voldoende capaciteit, motivatie en gelegenheid. Zo proberen verschillende projecten bijvoorbeeld de kennis van bewoners te vergroten over hoe ze kunnen besparen (capaciteit), laten ze zien hoeveel energie daarmee wordt bespaard – en wat dit oplevert – (motivatie) en delen ze gratis besparingsproducten uit (gelegenheid). Veel projecten maken ook gebruik van een energiecoach die aan de hand van woning- en huishoudkenmerken gratis een persoonlijk energieadvies kan geven. Bewoners waarderen de persoonlijke benadering van coaches en de gratis besparingsproducten. De producten wekken interesse en helpen het besparen tastbaar te maken.

Wat opvalt is dat een voor- en nameting van het energieverbruik bij interventies doorgaans ontbreekt. Dit belemmert de beoordeling van de effectiviteit van deze interventies in het realiseren van energiebesparing. Verder blijven door onvoldoende samenwerking tussen diverse partijen kansen om energiearmoede te bestrijden soms onbenut. Uit de evaluatie van de bestaande interventies kwam naar voren dat het wenselijk is om verschillende netwerken, die een bijdrage kunnen leveren aan deze opgave, bij een project te betrekken. Hierbij kan bijvoorbeeld gedacht worden aan maatschappelijke organisaties, woningcorporaties, gebiedscoördinatoren en energieleveranciers. Het samenwerken met partners kan verschillende voordelen opleveren. Door samen te werken met verschillende maatschappelijke organisaties kan er efficiënter worden doorverwezen bij een hulpvraag en het kan helpen de doelgroep te bereiken. Door energieleveranciers te betrekken kunnen de effecten beter gemeten worden.

Aanbevelingen om bewoners in de Indische Buurt met een laag inkomen te faciliteren en te stimuleren hun energiegedrag aan te passen.

1. **Ontzorg** door mensen zo min mogelijk onnodig te belasten, door ze zoveel mogelijk te faciliteren daar waar nodig én door mentale ruimte en financiële reserve te creëren.
2. Creëer **vertrouwen** door mensen te erkennen in hun kracht en door expliciet te benoemen wat al goed gaat en wees daarbij transparant en betrouwbaar.
3. Maak het **relevant** voor mensen om hun gedrag aan te passen door de opbrengsten concreet te maken en dichtbij te halen.
4. Betrek de **sociale** omgeving van mensen, zodat ze er niet alleen voor staan en ook om te laten zien dat anderen het ook belangrijk vinden.
5. Zorg voor een **omgeving** die energiezuinig gedrag faciliteert en het gewenste gedrag vanzelfsprekend maakt.
6. Vergroot de **energiebewustwording** van mensen door voorlichting op maat.

De bevindingen van ons onderzoek onderschrijven de complexiteit van de opgave om energiearmoede terug te dringen. Wij bieden in dit rapport geen simpele oplossing, maar een genuanceerde, realistische schets van enkele factoren die het extra uitdagend maken om een duurzame gedragsverandering te realiseren bij mensen met een laag inkomen. Wanneer Amsterdam van de bewoners meer vraagt dan ze kunnen opbrengen maakt het de mensen kleiner dan ze zijn. Daarmee voedt het onbedoeld de bestaande gevoelens van frustratie en wantrouwen en verkleint het de kans dat mensen mee gaan doen. Sterker nog het vergroot mogelijk de weerstand om in actie te komen. Om een duurzame gedragsverandering te realiseren is een gezamenlijke integrale aanpak van belang met intensievere samenwerking tussen partijen in de wijk.

©2021 copyright Hogeschool van Amsterdam

Inhoudsopgave

Samenvatting **3**

Inhoudsopgave **6**

1. Inleiding **7**
1.1 Doelstelling en onderzoeksvragen 8
1.2 Onderzoeksaanpak 8
1.3 Leeswijzer 8

2. Hoe is het onderzoek uitgevoerd? **9**
2.1 Aanpak in het kort 9
2.2 Stappen van onderzoek naar gedragsverandering. 10
2.3 Beperkingen door COVID-19 12

3. Doelgroep en energiezuinig gedrag. **13**
3.1 Bewoners in energiearmoede 13
3.2 Energiebesparing in huis 15

4. Motieven en barrières van energiebesparende gedragingen **20**
4.1 Capaciteit voor energiezuinig gedrag 23
4.1.1 Kennis 23
4.1.2 Mentale ruimte 25
4.1.3 Vaardigheden 27
4.2 Motivatie voor energiezuinig gedrag 28
4.2.1 Waargenomen nut 28
4.2.2 Vertrouwen in eigen capaciteit en effectiviteit van actie 29
4.2.3 Identiteit 30
4.2.4 Gewoonten 31
4.2.5 Emotie 32
4.3 Gelegenheid voor energiezuinig gedrag 34
4.3.1 Sociale invloeden en sociale steun 34
4.3.2 Omgevingsinvloeden en middelen 36

5. Wat is er al bekend uit andere projecten? **38**
5.1 Gedragsfactoren in uitgevoerde interventies 38
5.2 Leerpunten die naar voren kwamen uit evaluaties 42
5.3 Samenvattend: Wat er al bekend is uit andere projecten? 43

6. Conclusie **44**
6.1 Belang van samenwerken aan een integrale aanpak 45
6.2 Aanbevelingen 46
6.3 Slotwoord 55
6.4 Dankwoord 55

7. Verwijzingen **56**

Bijlage A: Achtergrondinformatie organisaties **59**

Bijlage B: Overzicht projecten **60**

©2021 copyright Hogeschool van Amsterdam

1. Inleiding

Het gebruik van fossiele brandstoffen en de uitbuiting en vernieling van ecosystemen wereldwijd leidt tot een klimaatcrisis met directe gevolgen voor de leefbaarheid van de aarde [1]. Om een wereldwijde catastrofe door klimaatontwrichting te beperken, zijn internationaal afspraken gemaakt om de opwarming van de aarde te beperken tot 1,5 graden [2]. Deze afspraken worden in het landelijke klimaatakkoord vertaald naar lokale beleidsplannen om het gebruik van fossiele brandstoffen af te bouwen [13]. De stad Amsterdam heeft in navolging hiervan, in de Routekaart Amsterdam Klimaatneutraal 2050, aan de hand van twintig pijlers een pad uitgestippeld naar een klimaatneutrale stad [3]. Het doel is om de stad voor haar energievoorziening onafhankelijk te maken van fossiele brandstoffen. Om dit te bereiken zal de stad de komende tijd op verschillende vlakken verduurzamen. Een van deze vlakken is het verminderen van energieverbruik in woningen. Hiervoor wordt ingezet op het verduurzamen van woningen en op het faciliteren en stimuleren van energiezuinig gedrag.

De transitie naar een klimaatneutrale stad vraagt een bijdrage van iedere Amsterdammer. Tegelijkertijd zijn er in Amsterdam grote verschillen in belastbaarheid tussen inwoners en heeft niet iedere Amsterdammer evenveel draagkracht om een bijdrage te leveren. Het aantal Amsterdamse huishoudens in energiearmoede stijgt [4]. Dit gaat om huishoudens waarvan de energierekening meer dan 10% van het totale inkomen bedraagt of waarbij na het betalen van de kosten voor huisvesting en levensonderhoud onvoldoende geld over is voor de energie-rekening [5] [6]. Klimaatrechtvaardigheid is een fundamenteel onderdeel van de transitie en een belangrijke pijler uit de Routekaart Amsterdam Klimaatneutraal [3]. Dit betekent dat er geen oneerlijke verdeling mag ontstaan van de lasten en dat iedereen van dezelfde voordelen moet kunnen profiteren. Er is daarom in de Routekaart extra aandacht voor het terugdringen van energiearmoede [3].

De thema's armoedebestrijding en duurzaamheid zijn ook belangrijke thema's voor het bewonersinitiatief Samen Vooruit van de Indische Buurt. Samen Vooruit bestaat uit een groep actieve bewoners die staan voor het verder versterken van de Indische Buurt en de kracht van bewoners. Dit doen zij door middel van gezamenlijke buurtprogramma's met de focus op co-creatie door bewoners, professionals en gemeente. Zij willen de ambities van een klimaatneutrale stad op wijkniveau brengen, op zo'n manier dat deze niet alleen gedragen worden door een kleine groep actieve mondige bewoners, maar dat de hele Indische Buurt wordt betrokken. De wijk is bij uitstek gemengd en bestaat uit bewoners van zeer diverse achtergrond. Een fors deel van deze bewoners (12,6%) leeft in armoede [7] en heeft (op termijn) te maken met energiearmoede [4].

Het lectoraat Psychologie voor een Duurzame stad van de Hogeschool van Amsterdam is gevraagd om in samenwerking met Gemeente Amsterdam en Samen Vooruit onderzoek te doen naar energie(zuinig) gedrag bij inwoners van de Indische Buurt met een laag inkomen. Deze vraag komt voort uit de gedachte dat het besparen van energie in huis zowel zorgt voor het verlagen van de uitstoot van broeikasgassen als voor het verlagen van de kosten van de energierekening. Wanneer het lukt om gedragsverandering te realiseren brengt dit de stad en haar inwoners dichterbij een klimaatneutrale stad en lijden minder mensen onder energiearmoede.

©2021 copyright Hogeschool van Amsterdam

1.1 Doelstelling en onderzoeksvragen

Het doel van het onderzoek was om inzichten te vergaren hoe energiezuinig gedrag kan worden gefaciliteerd én gestimuleerd bij bewoners in de Indische Buurt met een laag inkomen. Met als overkoepelend doel om op een klimaatrechtvaardige manier richting een klimaatneutrale stad te bewegen waarbij iedereen wordt meegenomen.

Onze onderzoeksvragen zijn:

1. Wat zijn de belangrijkste psychologische en contextuele uitdagingen om energiezuinig gedrag te vertonen voor inwoners van de Indische Buurt met een laag inkomen?
2. Wat is er al bekend uit andere (Amsterdamse of grootstedelijke) projecten als het gaat om stimuleren van (realistisch en haalbaar) duurzaam gedrag bij mensen met een laag inkomen?
3. Welke beredeneerde oplossingsrichtingen kunnen we op basis van onze studie geven om energiezuinig gedrag te faciliteren en te stimuleren bij inwoners van de Indische Buurt met een laag inkomen?

1.2 Onderzoeksaanpak

We hebben dit onderzocht door a) het identificeren van energiezuinig gedrag, b) het identificeren van factoren die bij deze doelgroep aan de basis staan van dit gedrag, c) een overzicht te maken van welke interventies al zijn ontwikkeld en uitgevoerd met betrekking tot duurzaam gedrag en specifiek energiezuinig gedrag (bij de doelgroep) en welke werkende elementen daaruit zijn te identificeren. Op basis van onze bevindingen doen we aanbevelingen over hoe energiezuinig gedrag bij deze doelgroep gefaciliteerd en gestimuleerd kan worden.

1.3 Leeswijzer

In dit rapport is achtereenvolgens beschreven: in **hoofdstuk 2** de wijze waarop dit onderzoek is uitgevoerd; in **hoofdstuk 3** de doelgroep van bewoners in energiearmoede en een overzicht van energiezuinige gedragingen (het doelgedrag); in **hoofdstuk 4** contextuele en psychologische factoren die een rol spelen bij het faciliteren en stimuleren van energiezuinig gedrag bij bewoners die in armoede leven; in **hoofdstuk 5** een overzicht van interventies om duurzaam gedrag te bevorderen; in **hoofdstuk 6** oplossingsrichtingen om de inzichten uit de gedragswetenschappen toe te passen in de projecten/ diensten/ voorzieningen op gebied van verduurzaming in de wijk en de gemeentelijke beleids- en uitvoeringspraktijk.

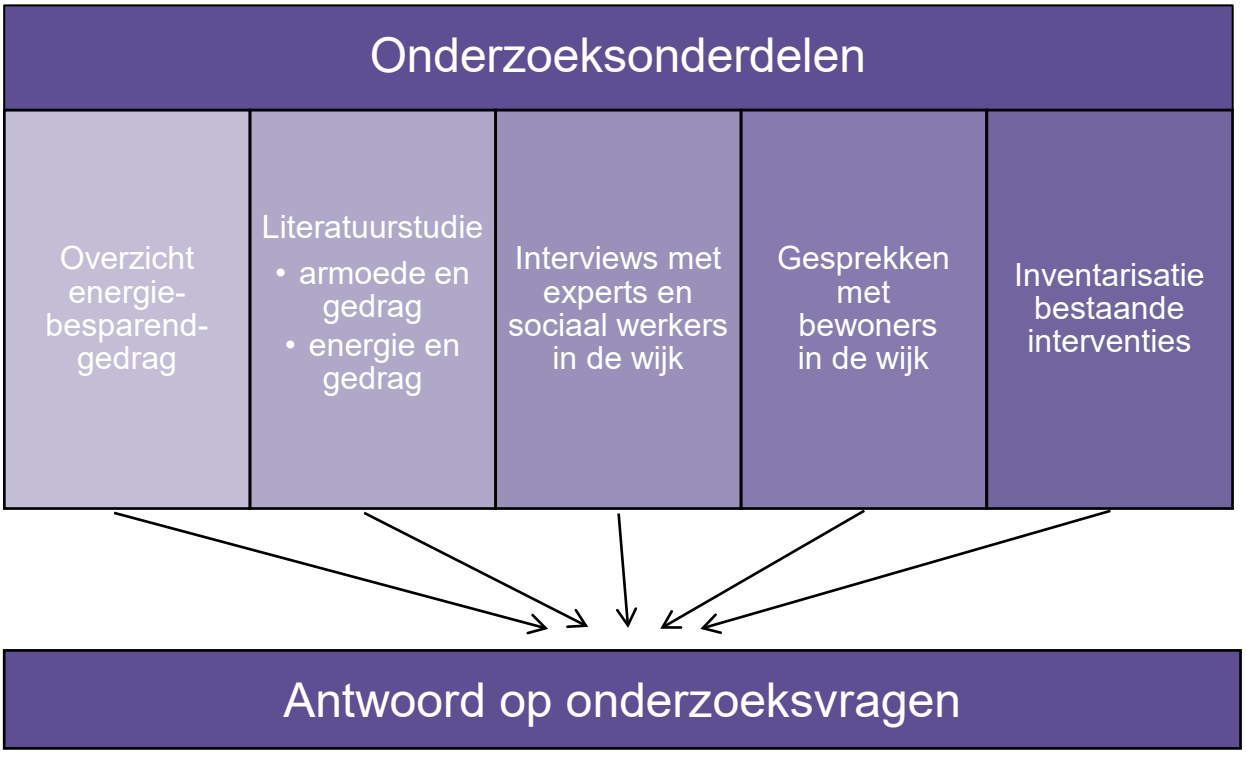
©2021 copyright Hogeschool van Amsterdam

2.Hoe is het onderzoek uitgevoerd?

2.1 Aanpak in het kort

Voor het beantwoorden van de onderzoeksvragen, putten we uit verschillende bronnen (zie figuur 2.1). Het onderzoek heeft een exploratieve, kwalitatieve aanpak gevolgd, waarbij de verschillende stappen van praktijkgericht gedragsonderzoek zijn doorlopen (zie figuur 2.2). We hebben eerst een literatuurverkenning gedaan, waarbij we wetenschappelijke literatuur en praktijkgerichte onderzoeksrapporten hebben geraadpleegd. We hebben in samenwerking met de gemeente Amsterdam een inventarisatie gemaakt van lopende projecten op het gebied van duurzaamheid bij inwoners met een laag inkomen (zie hoofdstuk 5). Om inzicht te krijgen in wat er leeft bij bewoners van de Indische Buurt met een laag inkomen met betrekking tot energiegebruik in hun huishouden, zijn we de wijk ingegaan. Eerst hebben we semigestructureerde interviews gehouden met experts en sociaal werkers. Zij zijn werkzaam bij verschillende organisaties in de wijk (zie bijlage A voor een overzicht van de organisaties) en staan in nauw contact met mensen met een laag inkomen. Vervolgens kregen we de gelegenheid om via het netwerk van deze contacten in gesprek te gaan met bewoners zelf.

De gehanteerde exploratieve aanpak is geschikt om complexe gebruikerscontexten te bedienen met kansrijke oplossingsrichtingen die eerder geaccepteerd worden door de doelgroep, omdat ze goed aansluiten bij de weerbarstige werkelijkheid. De inzichten uit deze studie zijn vertaald in een inventarisatie van aanknopingspunten om inwoners van de Indische Buurt met een laag inkomen – daar waar nodig - te bewegen tot energiezuinig gedrag in huis.



Figuur 2.1: Onderdelen waaruit het onderzoek is opgebouwd.

©2021 copyright Hogeschool van Amsterdam

2.2 Stappen van onderzoek naar gedragsverandering.

Vanuit het lectoraat werken wij met verschillende stappen om gedragsverandering te realiseren. Voor het huidige onderzoek hebben we de **eerste vier stappen** doorlopen om tot een advies te komen over hoe bewoners uit de Indische Buurt met een laag inkomen kunnen worden gefaciliteerd en gestimuleerd om energie te bezuinigen.

Figuur 2.2 Stappen van gedragsverandering.

Stap 1. **Probleemanalyse**. Aan de start van het project is het probleem gezamenlijk verder verkend en vervolgens concreet vertaald naar te onderzoeken vragen. Hierbij is vanuit een gedragsveranderingslens gekeken naar het gedrag dat ten grondslag ligt aan dit probleem. Zoals in de aanleiding van dit rapport beschreven, is de keuze gemaakt om ons te richten op energiegedrag in huishoudens van bewoners in de Indische Buurt met een laag inkomen.

Stap 2. **Identificeren doelgedrag.** Voor gedragsonderzoek is het vervolgens van belang om te identificeren wat het gewenste gedrag is. Dus welk specifieke gedrag draagt bij aan een oplossing voor het probleem? Zoals in de aanleiding beschreven, is ook hier in algemene termen in samenspraak met de opdrachtgever over besloten: er is behoefte aan handvatten om energiezuinig gedrag te faciliteren en te stimuleren. Het bevorderen van energiezuinig gedrag zou tegelijk de uitstoot van broeikasgassen en de kosten omlaag brengen van bewoners van de Indische Buurt met een laag inkomen.

Om een overzicht te krijgen van het specifieke gedrag dat energiebesparing kan opleveren in huishoudens, is een inventarisatie gemaakt van aanbevelingen beschreven door Milieu Centraal en Stichting !WOON. Deze verzameling hebben we vanuit een gedragsmatig perspectief gestructureerd (zie paragraaf 3.2).

Stap 3. **Inventarisatie en analyse van bestaande kennis.** Om er achter te komen wat er al bekend is over het bereiken van het doelgedrag, raadpleegden we wetenschappelijke

©2021 copyright Hogeschool van Amsterdam

literatuur over energiezuinig gedrag en armoede (interventies) en rapporten van praktijkgericht onderzoek naar recente projecten gericht op energie bezuinigen en evaluaties daarvan.

Voor het beantwoorden van de eerste onderzoeksvraag, richtten we ons specifiek op het in kaart brengen van de bestaande kennis over de contextuele en psychologische barrières en motieven van mensen met een laag inkomen om zich energiezuinig te gedragen (zie hoofdstuk 4). Bij een eerste verkenning van de wetenschappelijke literatuur stuitten we al gauw op het gegeven dat gangbare theorieën over gedrag zich moeilijk vertalen naar de praktische context waarin mensen met armoede leven [14]. Daarom hebben we ons beperkt tot een beknopte literatuurverkenning ten aanzien van de wetenschappelijke literatuur en besloten zwaarder te leunen op praktijkgerichte bronnen waarin rekenschap wordt gegeven van de context waarin mensen met een laag inkomen zich bevinden.

Voor het beantwoorden van de tweede onderzoeksvraag, richtten we ons op wat al bekend is uit andere (Amsterdamse of grootstedelijke) projecten als het gaat om stimuleren van (realistisch en haalbaar) duurzaam energiegedrag. Hiervoor raadpleegden we bestaande interventies. In samenwerking met de gemeente Amsterdam hebben we een inventarisatie gemaakt van lopende projecten op het gebied van duurzaamheid bij bewoners met een laag inkomen (zie hoofdstuk 5).

Stap 4. **Toetsen en toepassen kennis in de praktijk.** Om te toetsen of de kennis die is opgedaan in stap 3 van toepassing is in de lokale context, is het van belang ook in de praktijk onderzoek te doen. Om een beeld te krijgen van wat er speelt in de wijk en bij de mensen zelf, hebben we in twee rondes gesprekken gevoerd in de wijk. In de eerste ronde hebben we interviews gehouden met negen experts en sociaal werkers in de wijk die in hun werk in nauw contact staan met inwoners van de Indische Buurt met lage inkomens. We hebben daarvoor verschillende buurtinitiatieven en hulporganisaties benaderd in het netwerk van Samen Vooruit en daarbuiten. Dit zijn diverse organisaties, verspreid over de Indische Buurt die allemaal een eigen bewonersgroep bedienen (zie bijlage A). De eerste ronde interviews had twee doelen: 1) zicht krijgen op de psychologische en contextuele barrières en motieven van de doelgroep bij het verlagen van de energielasten om ingrediënten van kansrijke interventies te identificeren; 2) praktische ondersteuning realiseren bij het benaderen van de doelgroep zelf.

In de tweede ronde hebben wij, via verschillende buurtorganisaties uit de Indische Buurt, bewoners benaderd met een laag inkomen om met hen in gesprek te gaan over hun ervaringen met energie(lasten) in hun huishouden. We zijn de wijk ingegaan en schoven aan bij diverse buurtactiviteiten: inloop van Buurthulp Oost, een workshop energiebesparingen bij Ambonplein en een wandeling georganiseerd door Civic, in de klas bij een van de opleidingen van Stichting De Meevaart; en we spraken via Jungle Amsterdam met bewoners die aanliepen tegen problemen met hun energierekening. Bij deze gespreken voegden wij ons naar de praktische mogelijkheden. Zodoende vonden gesprekken soms één op één plaats, soms in kleine groepjes en soms klassikaal. Uiteindelijk hebben wij in totaal 25 mensen gesproken, woonachtig in of aan de rand

©2021 copyright Hogeschool van Amsterdam

van de Indische Buurt. We vroegen naar hun ervaringen, kennis, zorgen, drijfveren en bereidheid om energiezuinige maatregelen te nemen en de barrières en uitdagingen die ze daarbij ervaren. De uitkomsten van de gesprekken vormen samen met het literatuuronderzoek de basis van de geïdentificeerde gedragsfactoren die van belang zijn voor energiezuinig gedrag (zie hoofdstuk 4).

Een kanttekening is dat deze gesprekken gingen over en zijn gevoerd met de mensen die zichtbaar zijn in het netwerk waarbinnen dit onderzoek is opgezet. Dit zijn mensen die dus in beeld zijn bij diverse hulpinstanties en sociale netwerken in de wijk. Er is niet gesproken over en met mensen die om verschillende redenen buiten het zicht van hulpdiensten blijven.

De vergaarde informatie in deze stappen is gebruikt om aanbevelingen te formuleren om energiezuinig gedrag te stimuleren en te faciliteren bij bewoners met een laag inkomen uit de Indische Buurt. De aanbevelingen zijn tot stand gekomen door een combinatie van de kansen, beperkingen en mogelijkheden uit de literatuur, gesprekken met de inwoners en onze (wetenschappelijke) expertise over gedragsveranderingsstrategieën (zie hoofdstuk 6).

2.3 Beperkingen door COVID-19

In maart 2020, ten tijde van de start van dit onderzoek, nam de overheid diverse maatregelen om het coronavirus te bestrijden. Deze maatregelen hadden consequenties voor de uitvoering van het onderzoek in de Indische Buurt. Zo waren fysieke afspraken lange tijd niet mogelijk en konden daardoor geen interviews met de doelgroep afgenomen worden. Daarnaast werd een deel van de mensen uit de doelgroep hard getroffen door de gevolgen van de maatregelen. Om de bewoners in die periode niet onnodig extra te belasten werden de interviews met de doelgroep uitgesteld. Toen de maatregelen in juni werden versoepeld en buurthuizen en ontmoetingsplekken weer open gingen hebben we de interviews met bewoners alsnog afgenomen. Ook sociaal werkers waren, o.a. door de verhoogde werkdruk, moeilijk bereikbaar. Interviews met de sociaal werkers en experts konden, al dan niet in aangepaste vorm, wel doorgaan en zijn veelal op afstand afgenomen (telefonisch of d.m.v. videobellen).

Meerdere sociaal werkers gaven aan dat de corona maatregelen ingrijpende gevolgen hadden voor hun werkzaamheden. Bij Buurthulp Oost werd in aangepaste vorm gewerkt, zo was er tijdelijk geen inloop, maar bleven ze telefonisch bereikbaar. Bij de schuldhulpverlening Civic merkten ze een grote afname van het aantal aanmeldingen en verwachten ze een grote toename wanneer alle organisaties weer op volle kracht kunnen werken. Bij de Regenbooggroep lagen projecten rondom financiële coaching stil. Doordat er geen een-op-een contact mogelijk was met de doelgroep waren de werkzaamheden “eigenlijk niet te doen” aldus Susan van Otterdijk, coördinator informele zorg bij de Regenbooggroep: “De kracht van ons project is dat er iemand naast je op de bank komt zitten die je hand vasthoudt en zegt we gaan het samen aanpakken, we gaan samen dat overzicht creëren.” Bij Assadaaka werd er doorgewerkt vanaf de straat omdat zij geen gebruik meer mochten maken van hun ruimte in een sporthal. Met behulp van een groot vrijwilligersnetwerk zijn er desondanks duizenden gratis maaltijden verzorgd aan mensen die dit het hardst nodig hadden.

©2021 copyright Hogeschool van Amsterdam

3. Doelgroep en energiezuinig gedrag.

3.1 Bewoners in energiearmoede

In dit onderzoek richten we ons op bewoners uit de Indische Buurt in Amsterdam die te maken hebben met energiearmoede. Van energiearmoede is sprake als een huishouden na het betalen van de kosten voor huisvesting en levensonderhoud niet genoeg geld overhoudt voor het betalen van de energierekening. Een indicator hiervoor is als meer dan 10% van het inkomen aan energie opgaat [6]. Naar schatting is 8% van de Nederlanders energiearm [15]. Van de huishoudens met een laag inkomen (tot de huurtoeslaggrens) in Amsterdam besteedt ongeveer 31% meer dan 10% van hun inkomen aan energiekosten [3]. Hoeveel mensen precies lijden onder energiearmoede is niet bekend omdat er nog geen monitoringsprocedure voor is. Daarnaast is er sprake van 'verborgen energiearmoede' in huishoudens die geen moeilijkheden hebben bij het betalen van hun energierekening omdat ze energie 'onderconsumeren' [15]. Dat wil zeggen, dat ze ervoor kiezen om bijvoorbeeld in de kou te zitten, om zo geld over te houden voor boodschappen. Door toenemende energiekosten, neemt de hoeveelheid mensen met energiearmoede toe [16]. Energiearmoede speelt voornamelijk onder mensen met een laag inkomen[i]. Het Sociaal en Cultureel Planbureau spreekt van armoede bij mensen die gedurende langere tijd niet de middelen hebben voor de goederen en voorzieningen die in hun samenleving als minimaal noodzakelijk gelden [7]. In de Indische Buurt heeft 18,9% van de inwoners een laag inkomen [17] en leeft 12,6% van de inwoners onder de armoedegrens [7]. In de Indische Buurt is het aantal inwoners met een laag inkomen ongelijk verdeeld over verschillende wijken. In het oosten en zuiden van de buurt zijn er meer huishoudens met minder dan het landelijk gemiddeld besteedbaar inkomen (zie figuur 3.1). Veruit de meeste mensen met een laag inkomen in de Indische Buurt wonen in een sociale huurwoning van een woningcorporatie (zie figuur 3.2).

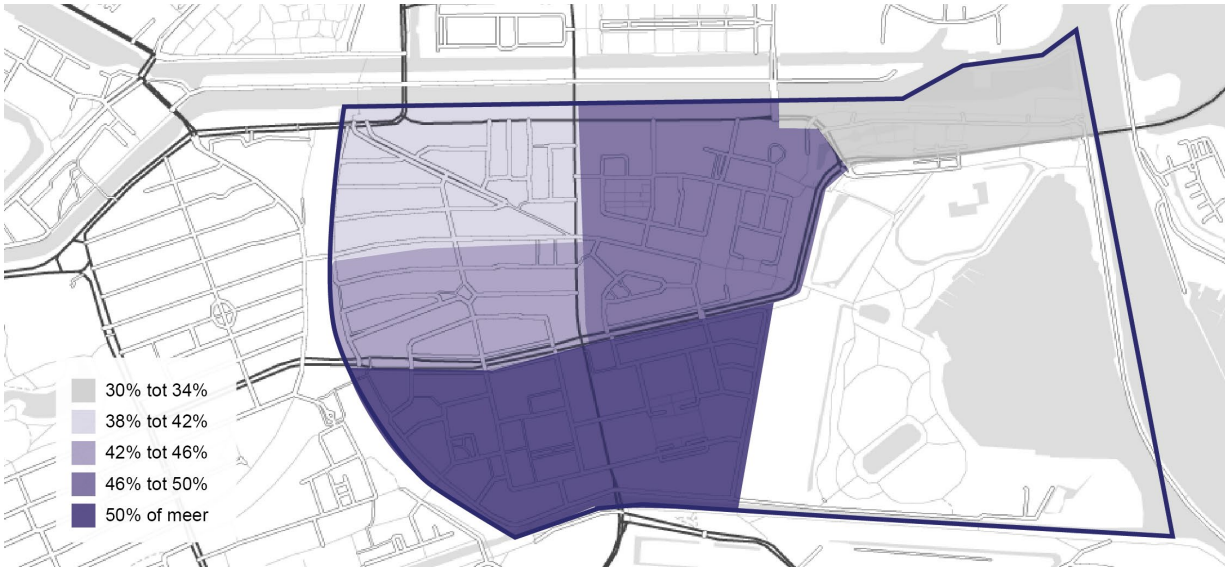
> *Door toenemende energiekosten, neemt de hoeveelheid mensen met energiearmoede toe.*

De karakteristieken van de groep bewoners die ervaring hebben met energiearmoede is zo divers dat we nauwelijks van een groep kunnen spreken. Het gaat om bewoners die verschillen in leeftijd, gezinssamenstelling, intellect, taalvaardigheid, afkomst, opvattingen, sociaal netwerk en belastbaarheid, waarbij sommigen bovendien te maken hebben met schulden en psychische of lichamelijke klachten. Er zijn mensen die al jaren in armoede leven en mensen die door een onfortuinlijke samenloop van omstandigheden daar net in terecht zijn gekomen (echtscheiding, faillissement, ziekte). Er zijn ook mensen die net genoeg verdienen om niet in aanmerking te komen voor toeslagen, maar wel erg hoge vaste lasten hebben. Wat deze mensen gemeen hebben is een beleving van permanente schaarste als gevolg van gebrek aan geld [9]. Deze beleving heeft verschillende psychologische consequenties.

[i] De lage-inkomensgrens, de inkomensgrens die het CBS gebruikt voor de afbakening van armoede, betreft een vast bedrag dat voor alle jaren en alle typen huishoudens een gelijke koopkracht vertegenwoordigt. De hoogte ervan is geënt op de bijstandsuitkering van een alleenstaande in 1979, toen deze op een hoog niveau lag. In prijzen van 2000 gaat het om een bedrag van 9250 euro. [54]

©2021 copyright Hogeschool van Amsterdam

Door beperkte middelen zijn mensen gedwongen om steeds afwegingen te maken (wat kan wel en niet betaald worden? Welke rekening moet eerst betaald worden? Wat kan wachten?). Er is weinig ruimte voor fouten omdat er geen financiële buffer is om een verkeerde beslissing op te vangen. Zo vertelde een bewoonster uit de wijk goed na te denken over elke euro die ze uitgaf: “Je kan die euro maar één keer uitgeven”. Een oudere bewoner zei: “Je kan niet onverschillig maar doen wat je wil. Dan ben je een dief van je eigen portemonnee.”. Het voortdurend afwegingen maken en de daaraan gerelateerde zorgen en stress nemen een fors deel in van de bandbreedte om informatie te verwerken van mensen in armoede. Dit heeft direct negatieve gevolgen voor hun capaciteit om te plannen, overzicht te houden, besluiten te nemen en emoties en gedrag bij te sturen. Dit maakt mensen gevoeliger voor denkfouten, verlaagt het gevoel van grip en controle, tast mensen hun zelfbeeld aan en zorgt voor meer stress [10]. Sarah Klerks, hoofdcoördinator bij Buurthulp Oost, ziet dit in de praktijk: “Ik denk dat geld gewoon echt een ding is waar iedereen heel erg gestrest over is. En op het moment dat je het gaat hebben over duurzaamheid krijg je nog meer stress.”

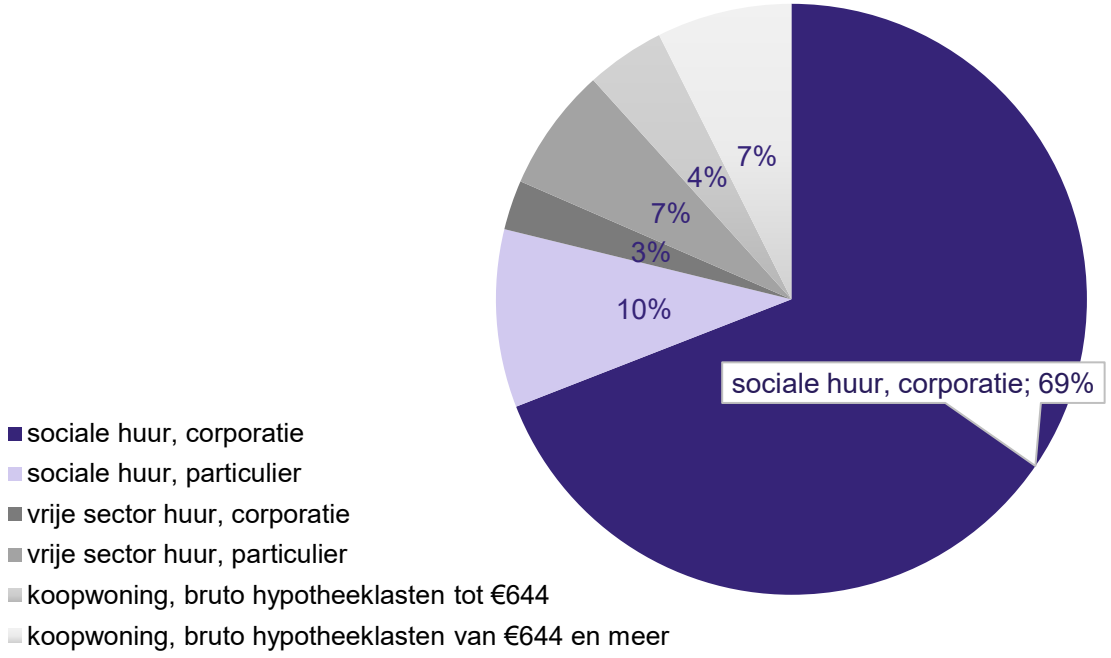


Figuur 3.1 Percentage bewoners dat behoort tot de 40% personen met landelijk het laagste inkomen [17].

Mensen in armoede hebben vaker een (te) sterke focus op wat hen op korte termijn iets kan opleveren, in het hier en nu. Dit leidt niet zelden tot meer (geld)problemen. Zo vertelde Olaf Sierhuis, schuldhulpverlener bij Civic, over mensen die, in een poging om hun energierekening betaalbaar te houden, switchen van energieleverancier waarna ze een boete voor contractbreuk krijgen. Omgekeerd, kunnen mensen in armoede eerder worden afgeschrikt door kosten op de korte termijn, ook al betalen deze zich op de lange termijn terug. Het invullen van een formulier kan al als een te grote drempel worden ervaren. Dit wordt nog eens versterkt doordat formulieren dikwijls te ingewikkeld zijn. Bovendien wordt geschat dat 15% van de mensen met schulden een licht verstandelijke beperking (IQ onder de 85) heeft. Dit doet af aan de capaciteit om geldproblemen op te lossen [18] [19]. Ook laaggeletterdheid komt relatief veel voor onder mensen met financiële problemen [20]. Dit is problematisch voor het begrijpen van brieven en het invullen van formulieren, maar het gebrek aan tekstbegrip zorgt ook voor meer stress [20]. Suzan van Otterdijk, coördinator informele zorg van de regenbooggroep vertelde dat de mensen waar zij mee werkt in het ‘maatjesproject’ het overzicht kwijt zijn en ook niet zelfstandig het overzicht

©2021 copyright Hogeschool van Amsterdam

weer kunnen krijgen. Daarom gaat er een vrijwilliger mee naar huis om samen stap voor stap orde te scheppen. Ze beschrijft hoe deelnemers aan het project te maken hebben met een opeenstapeling van problematiek waar hun hoofd mee overloopt: die brief van een deurwaarder, de lege koelkast, het schoolreisje van mijn kinderen. Dit zijn zaken die allemaal in het hier en nu aandacht vragen, waardoor voor het nemen van energiebesparende maatregelen dan geen ruimte is. Terwijl het probleemoplossend vermogen juist zo belangrijk is om uit de (geld)problemen te komen, wordt dit door schaarste en stress bemoeilijkt [21] [22].



Figuur 3.2 Verdeling woonsegmenten bewoners Indische Buurt met een inkomen tot €38.035 [8].

3.2 Energiebesparing in huis

Het doel van dit onderzoek is om te ontdekken hoe inwoners van de Indische Buurt met een laag inkomen kunnen worden gestimuleerd en/of gefaciliteerd zich energiezuiniger te gedragen in huis. In dit onderzoek hebben we het over energie voor het gebruik van apparaten, voor warm water en voor verwarming van het huis. Cijfers van het CBS [11] laten zien dat het gemiddeld verbruik in Amsterdam onder het landelijk gemiddelde ligt en in de Indische Buurt onder het Amsterdams gemiddelde. Over het algemeen bestaat drie vijfde van de energierekening uit gas en zo'n twee vijfde uit elektriciteit.

Tabel 3.1 Gemiddelde energieverbruik per huishouden in 2019

	m^3 aardgas (€0,76 per m^3)	kWh elektriciteit (€0,22 per kWh) [23]
Nederland	1180	2730
Amsterdam	800	2050
Indische Buurt	790	1770

Hoeveel energie er in huis wordt verbruik is afhankelijk van kenmerken van de woning (grootte, soort, staat van het huis), kenmerken van het huishouden (aantal mensen, aantal mensen aanwezig op gemiddelde dag, leeftijd, inkomen) en het gedrag van de bewoner(s) in het

©2021 copyright Hogeschool van Amsterdam

huishouden. Er wordt gemiddeld meer verbruikt naarmate het huis groter is en slechter geïsoleerd, er meer mensen thuis zijn, meer (onzuinige) apparaten worden gebruikt en het huis en water vaker en met een hogere temperatuur verwarmd worden [24]. Het verschil tussen het landelijk gemiddelde en Amsterdam wordt mede verklaard doordat een Amsterdamse woning kleiner is dan het Nederlands gemiddelde, respectievelijk 62 en 88 vierkante meter voor een eenpersoonshuishouden [25].

Energiezuinig gedrag

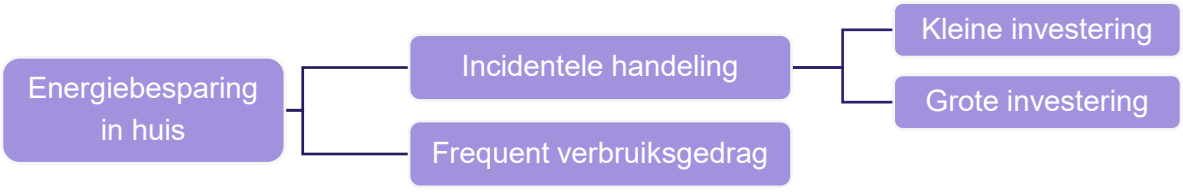
Energiezuinig gedrag is een verzameling van verschillende maatregelen die het verbruik van gas en elektriciteit verminderen. Enerzijds door efficiënter om te gaan met energie (isoleren, koken met deksel op de pan, energiezuinige apparaten) en anderzijds door het verminderen van gebruik (korter douchen, thermostaat lager, tegengaan van sluipverbruik van apparaten op stand-by). Het in gebruik nemen van alternatieve energiebronnen (zonnepanelen op het dak) bespaart ook energie.

'Zuinig' en 'bezuinigen' zijn relatieve begrippen. Hoeveel besparing een energiebesparende maatregel oplevert is het verschil in verbruik tussen de situatie voor en na het nemen van de maatregel en afhankelijk van kenmerken van de woning. Om te berekenen wat zo'n maatregel oplevert in termen van kostenbesparing, heeft Milieu Centraal een tool ontwikkeld (de Standaard Rekenmethode Rendementen) waarbij verschillende kenmerken, zoals aantal kamers en type woning (boven of beneden) worden meegewogen [26]. De bezuiniging is zo groot als het verschil tussen het verbruik voor en na een maatregel. Omdat dit altijd afhankelijk is van het startpunt zijn er moeilijk algemene uitspraken te doen over de meest effectieve maatregel in termen van kosten en CO2 besparing. Generieke overzichten van besparingen per maatregel gaan altijd uit van gemiddelden. Wanneer het startpunt echter onder het gemiddelde ligt, wat bij mensen in armoede vaak het geval is, dan is de genoemde besparing een overschatting. De energiecoaches van !WOON die op huisbezoek gaan om te zien welke maatregelen kunnen worden genomen in huis om energie te besparen, zien doorgaans dat de grootste besparing wordt behaald door minder gas te verbruiken. Susan Meijerink, projectmedewerker bij het energiecoachproject vertelt: "Gas is duur en wordt duurder. Het stookgedrag aanpassen is daarom het effectiefst en radiatorfolie. Korter douchen bespaart ook."

> *"Het stookgedrag aanpassen is daarom het effectiefst."*

Indeling incidentele handelingen en frequent verbruiksgedrag

De verschillende energiebesparende maatregelen laten zich grofweg opdelen in twee type gedragingen: incidentele handelingen en frequent verbruiksgedrag [27].



Figuur 3.2 Indeling energiebesparende maatregelen

©2021 copyright Hogeschool van Amsterdam

Verschillende energiebesparende maatregelen vergen een initiële investering in tijd en geld, bijvoorbeeld een aanpassing in of aan het huis. Zodra de investering is gemaakt, wordt onmiddellijk energie bespaard (ervan uitgaande dat het energiegedrag gelijk blijft). Een kleine investering is een aanpassing die doorgaans relatief weinig geld kost en/of relatief makkelijk zelf uit te voeren is. Bijvoorbeeld het installeren van een waterbesparende douchekop of het aanbrengen van tochtstrippen zijn relatief kleine investeringen. Een grote investering is ingrijpender, kostbaarder en de uitvoering/installatie vereist vakkennis. Bijvoorbeeld het isoleren van buiten- en binnenmuren, (drie)dubbelglas plaatsen of het installeren van zonnepanelen zijn relatief grote investeringen. In Tabel 3.2 staat een overzicht van een aantal grote en kleine energiebesparende investeringen.

Tabel 3.2 Energiebesparende investeringen

Kleine investeringen	**Grote investeringen**
Isoleren ☐ Naden en kieren dichten ☐ Reflectiemateriaal achter radiatoren ☐ Leidingen isoleren ☐ Isolerende raamfolie Minder verbruiken ☐ Installeren waterbesparende douchekop ☐ Plaatsen stekkerdoos met schakelaar ☐ Gloeilampen vervangen door ledverlichting ☐ Kiezen voor energiezuiniger product bij vervanging witgoed/elektrische apparaten ☐ Waterzijdig inregelen cv-ketel*	Isoleren ☐ Dak isoleren ☐ Vloer isoleren ☐ Bodem isoleren ☐ Buitenmuren isoleren ☐ Isoleren met voorzetwanden ☐ (Drie)dubbelglas aanbrengen ☐ Voorzetramen plaatsen Alternatieve energiebron ☐ Zonnepanelen plaatsen ☐ Warmtepomp installeren

*Het afstemmen van de cv-ketel instellingen zodat deze efficiënt warmte verspreidt over radiatoren.

Tabel 3.3 Energiebesparende gedragingen

Verminderen energiegebruik	**Efficiënter energiegebruik**
☐ **Verwarming** o overdag 1 graad lager (max 19 gr) o 1 uur voor vertrek/slapen uit o 's nachts uit/lager o uit bij afwezigheid o uit in kamers die weinig worden gebruikt ☐ Minder vaak en korter douchen ☐ Licht uit bij verlaten van een ruimte ☐ Voorkomen sluipverbruik o stekkers uit het stopcontact trekken o apparaten niet op stand-by, maar uit ☐ Minder gebruik van elektrische apparaten ☐ Wassen op een lagere temperatuur ☐ Kleren drogen aan waslijn i.p.v. in droger	☐ Kamers dichthouden als de verwarming aan staat ☐ Radiatoren vrijhouden van gordijn en meubels ☐ Gordijnen om warmte binnen te houden ☐ Luchten en ventileren van woning (dagelijks een half uur)* ☐ Koken met deksels op de pannen ☐ Niet meer water koken dan nodig ☐ Filter afzuigkap schoonhouden

*dit verlaagt de luchtvochtigheid in huis, waardoor er minder energie nodig is om de lucht te verwarmen.

©2021 copyright Hogeschool van Amsterdam

Naast investeringen zijn er alledaagse gedragingen in huis die bijdragen aan energiebesparing. Bijvoorbeeld het dichthouden van kamers waar verwarmd wordt en het licht uitdoen als je de kamer verlaat. De meeste van deze gedragingen zijn gewoonten waarvan mensen zich niet bewust zijn. In Tabel 3.3 staat een overzicht van een aantal energiebesparende (gewoonte)gedragingen.

Energieverbruik bewoners is divers

Om een beeld te vormen van het energiegedrag van mensen met een laag inkomen in de Indische Buurt, hebben we hiernaar gevraagd in de gesprekken met experts, sociaal werkers en bewoners. Hoewel de gesprekken niet geschikt zijn om een uitputtend beeld te geven van het huidige gedrag van de doelgroep, stelt het ons in staat om een grove inschatting te maken welke verschillende situaties zich voordoen en in hoeverre energiebesparende maatregelen worden genomen. Uit de gesprekken komt vooral naar voren dat er veel verschillen zijn in energieverbruik tussen huishoudens met extremen aan beide kanten. Wat de verhoudingen zijn in termen van hoeveel mensen er veel, weinig of gemiddeld energie verbruiken is onbekend. In het algemeen zijn de meeste experts en sociaal werkers die we gesproken hebben het erover eens dat deze doelgroep doorgaans weinig energie verbruikt. Jannekee Jansen op de Haar, uitvoerend directeur bij Jungle: “Mensen met een smalle beurs hebben vaak al zo’n beetje op alles bezuinigd waar je op kan bezuinigen”. Zij noemt hen “de ware koplopers op het gebied van duurzaamheid”.

> *Er zijn veel verschillen in energieverbruik tussen huishoudens met extremen aan beide kanten.*

Verwarming. Toch zijn er ook voorbeelden van bewoners die veel energie verbruiken. Jeroen Koster, als teamleider betrokken bij het energiecoachproject van !WOON, kent voorbeelden van mensen die hun verwarming op 25 graden zetten met het raam open. Olaf Sierhuis, schuldhulpverlener bij Civic Amsterdam, geeft dezelfde voorbeelden van cliënten met forse energierekeningen bij wie de verwarming ook ’s nachts aanblijft. Hij schat in dat het verbruik onder mensen in schuld relatief hoog is omdat ze gemiddeld vaker thuis zijn. Shazia Russo-Ishaq, directeur van Buurthuis Archipel, vult hierop aan: “Mensen die in armoede zitten, hebben vaker ook gezondheidsklachten, zijn vaker thuis, maken vaker gebruik van gas, water en licht omdat ze minder uit huis zijn om dingen te doen. Dus bij hun zul je zien dat de energienota’s veel hoger zijn”. Enkele bewoners vertellen ons dat hun verwarming op minimaal 21 graden staat. Een dame vertelt bijvoorbeeld dat ze het snel koud heeft maar dat ook de deuren in huis, inclusief balkondeur, openstaan zodat haar katten vrij kunnen rondlopen “Ik wil ze niet opsluiten”. Iemand die zijn verwarming op 23 graden zet vertelt: “Ik kom uit Brazilië en nu woon ik aan een kanaal met veel wind. Het is heel koud.”

Het merendeel van de mensen die we spraken zet hun verwarming onder de 20 graden. Diverse bewoners geven verder aan alleen te verwarmen in de kamers waar ze zijn en de verwarming uit te doen of laag te zetten voordat ze naar bed gaan. De verschillen tussen mensen worden verwoord door een van de bewoners die we treffen bij Buurthulp Oost: “Er zijn meer momenten dat ik de thermostaat uit heb staan dan aan ‘s winters. En ik doe een vest aan. Als het echt koud is doe ik ‘m even hoger een halfuurtje ofzo. En dan is het warm en dan doe ik ‘m weer uit. Ik ga ‘m niet de hele avond laten branden. Maar ja dat doen de buren wel. Dat zijn oude mensen die zetten m heel hoog, op 30 en laten ‘m de hele avond branden. Nou ik doe het niet hoor”.

©2021 copyright Hogeschool van Amsterdam

Warm water. Kelly Schwegler–Robertson, projectleider bij het energiecoachproject bij !WOON, vertelt dat minder en/of korter douchen bij huishoudens met lage inkomens vaak als besparingsmogelijkheid naar voren komt bij analyses van energiecoaches. Ze schat in dat mensen met lage inkomens vaker fysieke beroepen hebben waarbij het prettig is om regelmatig te douchen. Het kan ook een culturele norm zijn om vaker (dan een keer per dag) te douchen. Zo is het in de Surinaamse en Hindoestaanse cultuur gebruikelijk om twee keer per dag te douchen. In de gesprekken met bewoners wordt minder lang douchen ook genoemd als manier om energie te besparen. Verschillende dames klagen dat er te lang wordt gedoucht door hun kinderen. In een ander gesprek is de consensus dat elke dag douchen onzin is, zeker na je pensioen: “Is ook niet goed hoor elke dag douchen”. De senioren die we spreken in het Flevohuis zeggen bewust spaarzaam om te gaan met warm water. Zo vertelt een bewoonster haar handen niet meer te wassen met warm water en hoewel ze voor de afwas nog wel warm water gebruikt, zegt ze daarover: “In de keuken gebruik ik wel warm water voor m’n handen, ik heb toch een beetje artrose, daar ga ik niet op bezuinigen dat doe ik echt niet hoor. Dus dan gebruik ik het. Maar ja als ik afwassen moet ofzo dan laat je de kraan niet doorlopen, dan vang je het toch op. Je gaat eerst voorwassen en daarna, je bent toch bewust bezig, niet klakkeloos even die kraan open.”

Verouderde apparaten. Verder hebben mensen met een laag inkomen vaak verouderde apparaten in huis die niet energiezuinig zijn. Kelly Schwegler–Robertson (!WOON) vertelt dat verouderde apparaten echt een probleem zijn: “Een koelkast van 20 jaar slurpt energie”. Dit wordt beaamd door Jannekee Jansen op de Haar (Jungle) die specifiek koelkasten noemt waarvan de rubbers aan vervanging toe zijn. Wanneer we bewoners vragen naar het gebruik en besparen van elektriciteit noemen veel van hen het licht en apparaten (na gebruik) uitzetten. Sommige mensen hebben zelfs het licht nooit aan en leven op het ritme van de zonsopkomst en -ondergang. Ongeveer de helft van de mensen die we spraken heeft ledverlichting, de andere helft heeft spaarlampen of gloeilampen. Sluipverbruik tegengaan doen mensen de ene keer wel en de andere keer niet.

Verborgen energiearmoede. In diverse gesprekken kwamen situaties aan het licht waarbij mensen nauwelijks energie (durven te) verbruiken, bijna geen apparaten hebben of noodgedwongen behoorlijk ver gaan in het besparen van energie. Zo noemt Shazia Russo-Ishaq (Buurthuis Archipel) het voorbeeld van mensen wiens gas was afgesloten en daardoor de warme condens van de droger gebruikten om borden mee af te wassen. Kelly Schwegler–Robertson zegt hierover: “Er zijn mensen die zich letterlijk in de kou zetten omdat ze denken dat ze het niet kunnen betalen. Dat zou eigenlijk ook niet mogen in een stad als Amsterdam”. Bij Buurthulp Oost ontmoeten we een bewoner die haar verwarming al tien jaar niet heeft gebruikt om energie en geld te besparen: “Ik vind het niet zo erg, want daardoor heb ik iets meer geld voor m'n boodschappen. Anders zit ik zo krap, en ik moet het toch ergens vandaan halen. En ik kan goed tegen kou.” Iemand anders zegt hierover: “Ik zie warmte echt als pure luxe”.

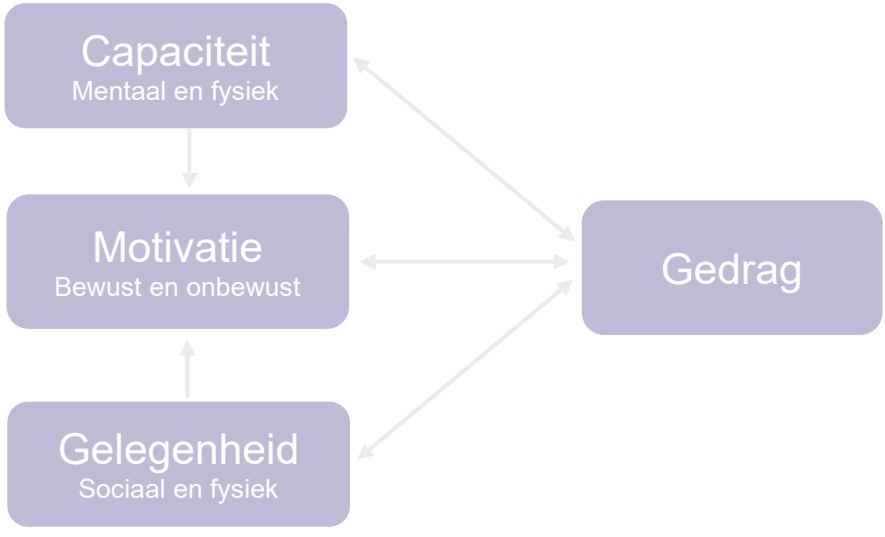
> *“Er zijn mensen die zich letterlijk in de kou zetten omdat ze denken dat ze het niet kunnen betalen.”*

©2021 copyright Hogeschool van Amsterdam

4. Motieven en barrières van energiebesparende gedragingen

In dit hoofdstuk bespreken we onze bevindingen naar aanleiding van onderzoeksvraag 1: wat zijn de belangrijkste psychologische en contextuele uitdagingen van inwoners van de Indische Buurt met een laag inkomen om energiezuinig gedrag te vertonen? Deze bevindingen zijn gestructureerd aan de hand van een gedragsveranderingsmodel, zie figuur 4.1 [12]. Dit *evidence-based* model wordt veel gebruikt voor gedragsanalyses. Daarbij wordt ervan uitgegaan dat gedrag tot stand komt wanneer aan drie randvoorwaarden is voldaan:

- Capaciteit - Mentale en fysieke persoonsgebonden factoren: beschikt men over de benodigde kennis, vaardigheden en denkvermogen om het gedrag uit te voeren?
- Motivatie - Bewuste en onbewuste drijfveren: in hoeverre is men gemotiveerd om het gedrag uit te voeren?
- Gelegenheid - Sociale en fysieke omgevingsfactoren: in hoeverre stimuleert/belemmert de sociale en fysieke omgeving het uitvoeren van het gedrag?



Figuur 4.1 schematische weergave COM-B model

De motivatie om gedrag te vertonen wordt beïnvloed door de aanwezige capaciteit en gelegenheid. Elke randvoorwaarde wordt opgemaakt uit specifieke gedragsfactoren die de kans dat het gedrag vertoond wordt beïnvloeden. Elke randwoordwaarde van gedrag kent verschillende gedragsfactoren die ten grondslag liggen aan energiezuinig gedrag.

In totaal hebben we op basis van de verschillende bronnen, literatuur en gesprekken in de wijk, tien gedragsfactoren geïdentificeerd (zie tabel 4.1) die relevant zijn voor het faciliteren en stimuleren van energiezuinig gedrag bij bewoners met een laag inkomen. Deze gedragsfactoren staan niet los van elkaar; hun relevantie voor een energiezuinige gedragsverandering en hun onderlinge afhankelijkheid worden hieronder beschreven.

©2021 copyright Hogeschool van Amsterdam

Tabel 4.1. Gedragsfactoren energiezuinig gedrag

	Gedragsfactoren	Omschrijving	Wat dit betekent in de praktijk?
Capaciteit	1. Kennis	Op de hoogte zijn van mogelijkheden en voordelen van doelgedrag en nadelen van probleemgedrag.	• Ik weet wat ik kan doen om energie te bezuinigen in huis. • Ik weet wat de voordelen daarvan zijn.
	2. Mentale ruimte	Bandbreedte om informatie te verwerken (geheugen, richten van aandacht, bewaren van overzicht en het nemen van beslissingen) en capaciteit tot monitoren en bijsturen van gedrag en emoties in lijn met intenties.	• Ik ervaar voldoende ruimte in mijn hoofd om na te denken over handelingen die nodig zouden zijn voor het besparen van energie. • Ik onthoud om energiebesparende maatregelen te nemen. • Ik registreer hoe mijn gedrag zich verhoudt tot mijn intenties en wat het effect daarvan is op het bereiken van mijn doel om energie te besparen. • Ik doe wat ik me had voorgenomen om energie te besparen.
	3. Vaardigheden	De door oefening verworven bekwaamheid en het bijbehorende fysieke uithoudingsvermogen en kracht om gedrag te vertonen.	• Ik beschik over voldoende leesvaardigheden om kennis te vergaren over wat energiezuinige maatregelen zijn. • Ik beschik over de benodigde vaardigheden om energie te besparen. • Ik ben fysiek in staat om energiebesparende aanpassingen te doen in huis.
Motivatie	4. Waargenomen nut	Uitkomst van een kosten-batenanalyse. Inschatting van de meerwaarde van het uitvoeren van het gedrag.	• Het is duidelijk voor mij dat de baten van energiebesparing groter zijn dan de lasten. • Het is relevant voor mij om energie te besparen.

©2021 copyright Hogeschool van Amsterdam

	5. Vertrouwen in eigen capaciteit en effectiviteit van actie	Het vertrouwen in de eigen capaciteit om het gewenste gedrag te realiseren en in de effectiviteit van de acties om het gewenste resultaat te behalen.	• Ik vertrouw erop dat ik de acties kan uitvoeren die nodig zijn om energie te besparen. • Ik vertrouw erop dat als ik de acties uitvoer die nodig zijn om energie te besparen dit ook daadwerkelijk een besparing oplevert.
	6. Identiteit	Gevoel van identiteit en aansluitende overtuigingen die voortkomen uit groepslidmaatschap.	• Ik ben (niet het probleem, maar) onderdeel van de oplossing. • Bijdragen aan een duurzame samenleving is ook iets voor mij.
	7. Gewoonten	Automatische gedragingen waarvan het uitvoeren weinig tot geen denkkracht vereist.	• Ik gedraag mij energiezuinig zonder erbij na te denken.
	8 Emoties	Gevoelens geassocieerd met acties omtrent gewenste doelen.	• Ik krijg een positief gevoel van energie besparen. • Ik vertrouw erop dat dingen goed zullen uitpakken wanneer ik energie bespaar.
Gelegenheid	9. Sociale invloeden en steun	De invloed van (ideeën over) andere mensen op gedrag onderverdeeld in sociale normen en steun.	• Energiebesparend gedrag wordt als normaal en als wenselijk gezien. • Mijn directe sociale omgeving (huishouden/ familie) steunt mijn energiezuinige gedrag door hulp met bezuinigende klusjes en door zelf ook energiezuinig te handelen.
	10. Omgevings-invloeden en middelen	Omstandigheden in de situatie of omgeving die gedrag ontmoedigen of stimuleren.	• Ik heb de bevoegdheid om energiebesparende aanpassingen te maken in mijn huis. • Ik heb de middelen, tijd en geld om aanpassingen te maken die energie besparen. • Ik kan gemakkelijk professionele hulp krijgen bij onderhoud. • Het huis is goed geïsoleerd.

©2021 copyright Hogeschool van Amsterdam

4.1 Capaciteit voor energiezuinig gedrag

Onder capaciteit vallen zowel het mentale als fysieke vermogen om gedrag te vertonen. Binnen capaciteit hebben we voor energiezuinig gedrag bij bewoners met een laag inkomen drie gedragsfactoren geïdentificeerd en gespecificeerd: kennis, mentale ruimte en vaardigheden.

4.1.1 Kennis

Om zuinig(er) met energie om te kunnen gaan moeten mensen in eerste instantie het **besef** hebben dat zij met bepaalde gedragingen energie verbruiken en kennis hebben van **wat** energiezuinige en onzuinige gedragingen zijn. Mensen hebben hier niet altijd een realistisch beeld over. Zo vinden mensen het bijvoorbeeld lastig om het daadwerkelijke verbruik van apparaten in te schatten en bestaan er misvattingen over de effectiviteit van bepaalde maatregelen [28]. Ook onderschatten mensen hoeveel energie er wordt verbruikt bij het verwarmen van water [29].

Naast kennis over wat energiezuinige gedragingen zijn is het van belang om te weten **hoe** je dat in de praktijk kunt brengen. Kennis over hoe je iets kunt doen kan daarnaast bijdragen aan het zelfvertrouwen en op die manier een motiverende werking hebben. Er zijn veel verschillen in complexiteit tussen de soorten gedragingen. Met name de incidentele gedragingen (energiezuinige investeringen) zijn relatief ingewikkeld. Bijvoorbeeld het dichten van kieren (kleine investering) of het aanbrengen van muurisolatie (grote investering). Veel grote investeringen vereisen vakkennis en zullen niet door een bewoner zelf kunnen worden uitgevoerd. In dat geval moeten mensen ook weten hoe je zo'n investering kunt laten uitvoeren en welke partijen ze daarvoor kunnen benaderen.

Tot slot is het belangrijk om kennis te hebben over de voordelen van energiezuinig gedrag en/of de nadelen van energie onzuinig gedrag. Kennis over het **nut en de effectiviteit** kan een motiverende werking hebben en mensen op die manier aanzetten tot actie [28]. Bijvoorbeeld door te weten wat de besparing is als je je thermostaat een graad lager zet. Onder andere aan de hand van de energierekening kunnen mensen zien of ze meer of minder zijn gaan verbruiken, hiervoor is het ook van belang dat mensen snappen hoe hun energierekening is opgebouwd en wat de terminologie in de factuur betekent.

Uit de gesprekken met de experts en sociaal werkers in de wijk blijkt dat bewoners goed beseffen dat zij invloed kunnen uitoefenen op hun rekening door middel van hun energieverbruik. Wel geven ze aan dat de mate van kennis over energiezuinig gedrag erg verschilt per huishouden. Zo lijkt niet iedereen te weten dat apparaten op stand-by energie verbruiken en is bij sommigen onvoldoende besef over de link tussen de hoogte van de thermostaat en het energieverbruik. Dit blijkt bijvoorbeeld uit gevallen waarbij mensen verbaasd zijn over hun hoge energierekening, terwijl bij navraag blijkt dat ze de thermostaat op 25 graden hebben staan met het raam open of de kachel 's nachts aan laten staan. Ook als mensen wel bewust bezig zijn met energie besparen, maken ze niet altijd handige keuzes. Zo geeft Kelly Schwegler–Robertson, projectleider bij het

> *Ook als mensen wel bewust bezig zijn met energie besparen, maken ze niet altijd handige keuzes.*

©2021 copyright Hogeschool van Amsterdam

energiecoachproject van !WOON, het voorbeeld van iemand die had besloten om haar verwarming niet meer aan te zetten, maar wel drie keer per dag ging douchen om het weer warm te krijgen. Terwijl dat in dit geval niet energiezuiniger was dan het gebruiken van de verwarming. Jeroen Koster, teamleider bij !WOON in Oost benadrukt het belang van goede voorlichting over ventilatie: “Veel mensen vinden het heel vervelend als er tocht in de woning zit door de ventilatiekieren en sluiten deze af. Wat eigenlijk precies het tegenovergestelde is van wat je moet doen. Wij hebben een modelwoning waar we ook mensen laten zien wat ventileren is, hoe je dat moet doen zeg maar. Inmiddels is dat dicht, maar groepen mensen leidden wij daar rond. Dan kunnen ze daar zien waarom het nodig is dat je twee kieren open hebt en niet één zeg maar. Schone lucht moet erin.”

Ook uit de gesprekken met bewoners blijken er verschillen te zijn tussen mensen m.b.t. hun kennis over energiezuinig gedrag. Gezamenlijk hebben ze veel kennis over wat je kunt doen om zuinig met energie om te gaan. Een paar mensen geven aan dat ze ook weleens een workshop over energie besparen hebben gevolgd. Gedragingen die bewoners noemen zijn bijvoorbeeld: de thermostaat lager zetten, het licht uitdoen als je een kamer verlaat, kamers dichthouden, alleen de kamers verwarmen waar je bent, stekkers uit het stopcontact trekken, als je een apparaat koopt letten op het energielabel (A+++), ledlampen in plaats van gloeilampen, alleen de hoeveelheid water koken die je nodig hebt, weinig apparaten hebben en minder stofzuigen. Een van de bewoners geeft aan dat ze denkt dat het belangrijk is om mensen te blijven onderwijzen over energie. Laatst heeft ze iemand tips gegeven over energie, o.a. dat ze haar verwarming niet moet blokkeren, door bijvoorbeeld een bank of gordijnen. “En er is nogal veel te zeggen over energie (ventileren, reflectiefolie etc.). Je moet de kennis delen en het blijven herhalen”. Verder zegt ze: “Als je weinig verdient, dan ben je je meer bewust van je energieverbruik. Maar sommige mensen blijven stoken tot ze worden afgesloten. Die vinden gewoon dat zij ook recht hebben op warmte”.

“Als je weinig verdient, dan ben je je meer bewust van je energieverbruik. Maar sommige mensen blijven stoken tot ze worden afgesloten.”

Ook voor het afsluiten van een energiecontract en het begrijpen van de eigen energierekening mist geregeld de nodige kennis. Shazia Russo-Ishaq, directeur van Buurthuis Archipel, is van mening dat energieleveranciers het onnodig ingewikkeld maken: “Dan hebben ze het over een variabel bedrag en een vast bedrag. Die mensen hebben geen flauw idee en denken, als ik maar een vast bedrag betaal dan ben ik daar het handigst mee uit, zonder te weten dat hen op het einde van het jaar waarschijnlijk een verassing te wachten staat”. Ook jezelf wegwijs maken in het aanbod van de verschillende energieleveranciers en het overstappen van energieleverancier is een uitdaging voor sommige bewoners. Sarah Klerks, hoofdcoördinator bij Buurthulp Oost: “Ik persoonlijk ga op Easyswitch[ii] goed kijken wat goedkoop is en regel gewoon ieder jaar weer een goedkope rekening en krijg geld terug omdat ik te weinig verbruik. Maar dat kan ik niet goed uitleggen aan iemand die geen internet heeft. Ik kan het wel uitleggen, maar dat vinden ze allemaal veel te eng en ingewikkeld”. Een bewoner zegt hierover: “Als de

[ii] www.easyswitch.nl is een website waarop verschillende energieleveranciers met elkaar kunnen worden vergeleken.

©2021 copyright Hogeschool van Amsterdam

leveranciers en aanbieders nou eens een keer wat duidelijkere rekenmodellen zouden hebben. Zodat je makkelijker inzicht krijgt in je jaarrekening. Waarom moet dat zo moeilijk. KWh dit en dat. Ze moeten niet zo moeilijk praten, maar aangeven wat voor mij het beste is. Ik wil gewoon weten hoe ik minder kan gaan betalen".

Kennis over 'wat energiezuinig gedrag is, 'waarom het nut heeft' en 'hoe je dit aanpakt' vergroot de kans dat mensen daadwerkelijk hun gedrag veranderen. Daarvoor is niet alleen kennis over het gedrag zelf van belang, maar ook over energiegerelateerde zaken zoals begrijpen hoe je energierekening is opgebouwd en kennis over overstappen.

4.1.2 Mentale ruimte

Naast kennis over energiezuinig gedrag hebben mensen voldoende mentale ruimte, capaciteit, nodig om informatie te verwerken. Wanneer mensen informatie krijgen over zuinig omgaan met energie, maar ze kunnen dit niet onthouden, begrijpen of toepassen in hun eigen situatie, zal de informatie weinig invloed hebben op hun gedrag. Zoals in de beschrijving van de doelgroep (paragraaf 3.1) al naar voren kwam, wordt bij mensen die te maken hebben met schaarste een fors deel van hun mentale ruimte gegijzeld door zorgen, stress en het doorlopend maken van afwegingen over geld [10]. Hierdoor is er minder mentale ruimte over voor het verwerken van informatie. Informatieverwerking vindt plaats met behulp van processen in de hersenen die executieve functies worden genoemd. Deze functies zijn van belang voor het a) onthouden van informatie, richten van aandacht, bewaren van overzicht en nemen van beslissingen b) het monitoren (van zowel het gedrag zelf als van de uitkomst van gedrag) en bijsturen van emoties en gedrag en plannen van activiteiten met intenties (zelfregulatie) [21]. Zodra executieve functies onder druk komen te staan door constante schaarste, cognitieve overbelasting en vermoeidheid, heeft dit gevolgen voor hoe mensen zich gedragen. Zoals in de beschrijving van de doelgroep al werd genoemd, richten mensen hun aandacht meer op de korte termijn in plaats van op de toekomst en is het voor mensen moeilijker om hun emoties en gedrag bij te sturen. Hierdoor handelen mensen impulsiever en reactiever in plaats van eerst even reflecteren en proactief vooruit te plannen. Dit is een belemmerende factor bij het realiseren van een energiezuinige gedragsverandering. Energiezuinig gedrag is iets waarbij de beloning vaker in de toekomst ligt en de kosten (investering in tijd, moeite, comfort, geld) in het nu. Bewoners die hun aandacht op het hier en nu richten zullen daarom minder geneigd zijn zulke investeringen te doen. Daarnaast is verbruikersgedrag over het algemeen gewoontegedrag. Om dit te veranderen is een mentale inspanning nodig, bijvoorbeeld om op het juiste moment te herinneren wat de voorgenomen handeling is en vervolgens deze handeling ook tegen gewoonte in uit te voeren. Juist wanneer mentale ruimte belast is, vervallen mensen eerder op de automatische piloot en is er simpelweg minder gedragscontrole. Mensen willen dan misschien wel veranderen, maar zijn er simpelweg niet toe in staat. Hier ligt dus een behoorlijke uitdaging bij het tot stand komen van gedragsverandering.

Zodra executieve functies onder druk komen te staan door constante schaarste, cognitieve overbelasting en vermoeidheid, heeft dit gevolgen voor hoe mensen zich gedragen.

©2021 copyright Hogeschool van Amsterdam

Vrijwilligers en hulpverleners in de wijk zien dit in de praktijk. In de beschrijving van de doelgroep is al het voorbeeld aangehaald van Susan van Otterdijk, coördinator informele zorg bij de regenbooggroep, die het heeft over mensen met een opeenstapeling van problemen die daardoor het overzicht kwijt zijn. Ahmed El Mesri, hoofdcoördinator en hulpverlener bij Assadaaka Community, komt ook mensen tegen met verschillende problemen. Hij vertelt dat de meeste mensen die bij hen komen problemen hebben met armoede: “Je kunt zeggen, zij moeten juist duurzaam denken. Maar hier hebben zij gewoon geen tijd voor. Ze staan wel positief tegenover duurzaamheid als hier ruimte voor zou zijn.” Olaf Sierhuis, schuldhulpverlener bij Civic Amsterdam, vertelt dat hij bij huisbezoeken een doos mee neemt met energiebesparende spullen erin, zoals ledlampen en een waterbesparende douchekop. “Mensen zijn hier blij mee, maar de doos blijft vaak onaangeroerd in huis staan.” Dit beeld wordt bevestigd door Jannekee Jansen op de Haar, uitvoerend directeur bij Jungle, die vertelt dat ze bij huisbezoeken van mensen hoort: “ja, we hebben hier ook een energiecoach gehad, kijk hier is het tasje.” Wat dan onder het stof ergens vandaan gehaald wordt. Ze schat in dat er “best veel mensen zijn”, die überhaupt geen denkruimte hebben om iets anders te doen, “[deze mensen] hebben vaak ook met andere problemen te maken zoals eenzaamheid of psychische problemen of huiselijk geweld. Waar een veelheid aan problemen speelt. Die mensen krijg ik hier [in Jungle] ook maar zelden. Die komen namelijk niet uit zichzelf.” Jeroen Koster (!WOON) zegt: “Je moet deze mensen zo weinig mogelijk belasten met ingewikkelde vraagstukken. En ook papieren rompslomp, daar moet je deze doelgroep niet mee belasten. Dat is ook super ingewikkeld. Formulieren zijn sowieso ingewikkeld tegenwoordig.” Sarah Klerks (Buurthulp Oost) vind dat je meer moet doen dan energiebesparende producten aanbieden: “Je moet het dan helpen installeren, mensen hebben gewoon teveel aan hun hoofd.” Isabel Sol-Nieuwenhuys was coördinator bij ViiA, tot juli 2020 het vrijwilligers uitzendbureau in Oost. Zij zag het effect van de schaarste die mensen ervaren in de praktijk: “Mensen hebben financiële problemen en hebben geen lange termijn visie. […] Mensen zijn veel meer bezig met brood op de plank. Er is niet veel cognitieve ruimte over.” Daarom denkt ze dat het effectiever is om te kijken naar manieren waarop je het mensen gemakkelijker kan maken. Ze noemt afvalscheiding als voorbeeld: “Gemeente Amsterdam besluit om afval scheiden nu ná inzameling te doen, daarmee nemen ze het over.”

> *“Mensen hebben gewoon teveel aan hun hoofd.”*

Het is overigens niet zo dat iedereen met een laag inkomen automatische onvoldoende mentale ruimte heeft om nog goede beslissingen te nemen of om gedrag bij te sturen. Er zijn ook voorbeelden van bewoners die juist heel creatief en scherp zijn en zich goed informeren over hoe ze geld kunnen besparen. Shazia Russo-Ishaq (Buurthuis Archipel) vertelt dat mensen die weinig te besteden hebben inventieve manieren kennen om het meeste uit hun geld te halen: “Mensen zijn heel praktisch ingesteld en vinden altijd een manier om rond te komen”. Een van de bewoners vertelt dat ze naast haar betrokkenheid als mantelzorger ook altijd goed in de gaten houdt welke subsidieregelingen er zijn. Een andere bewoner heeft uit nieuwsgierigheid naar zijn energieverbruik, dit een tijd lang iedere maand opgeschreven, zodat hij het kon vergelijken. Op de vraag of hij zich weleens zorgen maakt over zijn energierekening antwoord hij: “Nee want ik weet precies wat het is en ik hou het ook bij eigenlijk. Ik kijk op de website, ik heb een slimme meter ook en ik hou het bij”.

©2021 copyright Hogeschool van Amsterdam

Mentale ruimte is een belangrijke voorwaarde voor energiezuinig gedrag. Het ervaren van schaarste legt beslag op de mentale ruimte van mensen en vormt daardoor een uitdaging bij het realiseren van een gedragsverandering.

4.1.3 Vaardigheden

Er zijn verschillende kleine investeringen die een energiebesparing in huis kunnen opleveren zoals het aanbrengen van radiatorfolie en tochtstrippen, het dichten van kieren die tocht veroorzaken en het installeren van besparende filters of een waterbesparende douchekop. Om deze investeringen zelfstandig te kunnen uitvoeren moeten mensen beschikken over de benodigde vaardigheden en ook fysiek in staat zijn aanpassingen te doen in huis. Hierbij kunnen ook taal- en leesvaardigheden een drempel vormen, omdat bewoners bijvoorbeeld niet de instructies op een verpakking kunnen lezen. Bij Buurthulp Oost komen bewoners soms langs voor hulp bij het lezen en begrijpen van een brief. Sommige bewoners zijn handig genoeg om zelf te voorzien in het klein onderhoud maar anderen niet. Daarom denkt Jeroen Koster (!WOON) dat het “helemaal niet verkeerd zou zijn als je eens in de zoveel jaar eens bij iemand gaat kijken wat er aan de hand is. En even dit soort dingen regelt, ik denk dat mensen daar heel gelukkig van worden. En het hoeft ook niet per se heel veel te kosten volgens mij en het levert waarschijnlijk heel veel op.” In plaats van dingen voor mensen oplossen, kunnen mensen ook worden ondersteund om het zelf op te lossen. Bij Jungle organiseren ze workshops voor mensen uit de wijk. Tijdens de workshop leren ze bijvoorbeeld hoe ze hun woning beter kunnen isoleren. Jannekee Jansen op de Haar (Jungle): “We hebben een kit workshop waarbij mensen leren om te kitten. Met een stukje theorie van waarom en hoe en hoe herken je het en wat voor soort kit voor welke situaties en welke apparatuur heb je nodig. Dan krijgen ze een kitpistool en gaan ze kitlijntjes leggen. Dat is heel leuk. Dan merk je echt dat mensen het ook gaan toepassen.” Het aanleren van dit soort vaardigheden heeft een dubbele functie: het is een investering in het klimaat en in mensen zelf. Het is namelijk niet alleen motiverend om nieuwe dingen te leren, vaardigheden kun je ook vastleggen in een certificaat. Een goed voorbeeld hiervan is een project (buiten de Indische Buurt) van stichting Cocratos waarbij in Gaasperdam vijftien vrouwen met een afstand tot de arbeidsmarkt isolatiegordijnen naaien om de energierekening van arme gezinnen te verlagen. Diny Ceelen van stichting Cocratos: “Dankzij dit project kunnen we hun competenties vastleggen in een certificaat, waarmee ze straks meer kans maken op de arbeidsmarkt. De mensen doen weer mee en tegelijkertijd helpen de gordijnen met isolatiefolie het energieverbruik te verminderen.” Net als bij Jungle worden in Gaasperdam ook workshops aangeboden: “we leren mensen radiatorfolie aanbrengen, geven workshops folie plakken en kieren dichten. Ze krijgen zo een kans op een baan en de wijk wordt duurzamer.” [3]

> *“Dan krijgen ze een kitpistool en gaan ze kitlijntjes leggen. Dat is heel leuk. Dan merk je echt dat mensen het ook gaan toepassen.”*

Voor verschillende kleine investeringen die een energiebesparing in huis kunnen opleveren zijn vaardigheden nodig. Niet iedereen beschikt over deze vaardigheden. Wanneer mensen niet beschikken over deze vaardigheden vormt dit een belemmering voor het doen van de investering. Het aanleren van dit soort vaardigheden is een investering in het klimaat en in mensen zelf.

©2021 copyright Hogeschool van Amsterdam

4.2 Motivatie voor energiezuinig gedrag

Naast mentale en fysieke capaciteit is ook motivatie een randvoorwaarde voor gedrag. Onder motivatie verstaan we zowel bewuste als onbewuste drijfveren die gedrag stimuleren. Bewuste drijfveren wordt ook wel reflectieve motivatie genoemd en omvat onder andere het hebben van doelen en intenties [30]. Onbewuste drijfveren wordt ook wel de automatische motivatie genoemd. Dit heeft betrekking op processen zoals emoties, verlangens en gewoontegedrag. Binnen motivatie hebben we vijf gedragsfactoren geïdentificeerd die relevant zijn om energiezuinig gedrag bij bewoners met een laag inkomen te stimuleren: waargenomen nut, geloof in eigen capaciteit, identiteit, gewoonten en emoties.

4.2.1 Waargenomen nut

Veel energiezuinige gedragingen gaan ten koste van andere zaken zoals geld, tijd of comfort. Het kost bijvoorbeeld minder moeite om apparaten na gebruik in het stopcontact te laten zitten dan telkens de stekker eruit te trekken. Korter douchen gaat mogelijk ten koste van comfort. Het installeren van energiezuinige producten kost zelfs tijd én geld. Waarom nemen mensen dan toch de moeite om energie te besparen? Of iemand gemotiveerd is om energiezuinig gedrag te vertonen wordt voor een belangrijk deel bepaald door de mate waarin mensen het zinvol vinden om te doen.

Mensen zijn eerder geneigd om zich energiezuinig te gedragen wanneer ze denken dat dit relatief meer voordelen dan nadelen met zich meebrengt [28]. Veel Nederlanders die energiezuinig gedrag vertonen doen dit vooral vanwege de financiële besparing [31]. Maar ook opbrengsten in de vorm van tijd en comfort kunnen redenen zijn voor mensen om zich energiezuinig te gedragen [28]. In hoeverre mensen iets als een voordeel ervaren heeft onder andere te maken met de waarden die voor hen belangrijk zijn [28]. Er wordt in de literatuur onderscheid gemaakt tussen vier waarden: hedonistische waarden (zoals plezier en comfort), egoïstische waarden (zoals geld en status), altruïstische waarden (zorgen voor anderen) en biosferische waarden (natuur en milieu) [32]. Mensen zullen zich eerder vanuit milieuoverwegingen energiezuinig gedragen naarmate ze meer biosferische en altruïstische waarden hebben en minder wanneer ze sterke egoïstische en/of hedonistische waarden hebben [28]. Vooral hedonistische waarden kunnen in strijd zijn met het besparen van energie, omdat dit moeite kan kosten en ten koste kan gaan van comfort. Het is daarom belangrijk om bij interventies niet alleen de opbrengst in termen van geld te benadrukken (egoïstische waarden) maar ook na te denken over hoe energiezuinig gedrag te verenigen is met de hedonistische waarden, zoals de toename van comfort in een beter geïsoleerde woning [33]. Externe beloningsprikkels kunnen intrinsieke motivatie van energiezuinig gedrag in de weg zitten [28]. Het is daarom vooral effectief om gedrag mee te initiëren, dat mensen even een prikkel krijgen om in actie te komen, en kan het beste samengaan met zaken die de intrinsieke motivatie aanspreken, zoals een gevoel van blijdschap of trots bij het behalen van een doel.

> *In hoeverre mensen iets als een voordeel ervaren heeft onder andere te maken met de waarden die voor hen belangrijk zijn.*

De experts en sociaal werkers zijn ervan overtuigd dat de financiële opbrengst een belangrijke motivator is voor mensen om energie te besparen. Kelly Schwegler–Robertson (!WOON) schat

©2021 copyright Hogeschool van Amsterdam

dat 85% van de mensen die meedoen met het energiecoachproject dit doen voor geld en het milieu en 15% alleen voor het milieu. Een uitdaging daarbij is dat je het niet meteen merkt als je energie bespaard. Zij had bijvoorbeeld een bewoner gesproken die onder bewind stond en daardoor geen interesse had om energie te besparen omdat een eventuele besparing direct naar de bewindvoerder zou gaan. Ook Jannekee Jansen op de Haar (Jungle) denkt dat het belangrijk is om aan te haken op wat voor de doelgroep belangrijk is: “Je moet niet zeggen van we gaan het nu over energie besparen of duurzaamheid hebben ofzo. Of je moet met een voorbeeld komen of aanhaken op wat iemand zelf zegt. Bijvoorbeeld als die over kou begint in z’n huis”. Jeroen Koster (!WOON) zegt daar over: “Ik ken nogal wat mensen die in heel slecht geïsoleerde woningen zitten en zich melden als het wat kouder wordt en daar graag wat aan gedaan willen hebben, maar niet per se vanuit milieu- of duurzaamheidsdoelstellingen.” Isabel Sol-Nieuwenhuys (ViiA) denkt dat het benadrukken van verschillende voordelen mensen extra kan motiveren om energie te besparen: “Je zou duurzaamheid en besparing aan elkaar kunnen koppelen: ‘Je bespaard niet alleen, je bent ook nog goed bezig.’ Dit kan bijvoorbeeld interessant zijn voor mensen die meer op familie zijn gericht. Dan doe je iets goeds voor je kinderen.”

> *Een uitdaging daarbij is dat je het niet meteen merkt als je energie bespaard.*

Bijna alle bewoners geven aan het belangrijk te vinden om energie te besparen. Geld wordt als belangrijkste reden genoemd om energie te besparen. Zij ervaren daarbij dat energie ieder jaar duurder wordt. Ook het milieu is belangrijk, dat zien mensen als mooi meegenomen. Enkele bewoners geven aan vooral energie te besparen voor het milieu. Zo stelt een van de bewoners zonder aarzeling: “Opwarming van de aarde, simpel als wat toch?” op als argument om energie te besparen. Wanneer hem wordt gevraagd of hij zich zorgen maakt zegt hij: “Nou ik ben oud, dus het maakt voor mij niet veel meer uit, maar de mensen die na mij komen.. ja. Dat gaat helemaal fout.”

De motivatie van mensen om zich energiezuinig te gedrag is sterker wanneer ze waarde hechten aan de uitkomsten van het gedrag. Met andere woorden, of ze er wat aan hebben. In hoeverre mensen vinden of ze er wat aan hebben hangt onder andere af van wat mensen (intrinsiek) belangrijk vinden in hun leven. Bij mensen met een laag inkomen is de belangrijkste drijfveer voor het besparen van energie de kostenbesparing die deze met zich meebrengt. Voor mensen in slecht geïsoleerde woningen kan comfort ook motiveren om energiebesparende maatregelen te nemen.

4.2.2 Vertrouwen in eigen capaciteit en effectiviteit van actie

Vertrouwen is een belangrijke basis voor het nemen van stappen om energie te bezuinigen. Zowel het vertrouwen dat mensen hebben in hun eigen capaciteit om energie te besparen als het vertrouwen in de effectiviteit van de maatregelen hebben invloed op de motivatie van mensen. In de literatuur over de psychologische consequenties van schaarste komt naar voren dat de verwachtingen van mensen over zichzelf, negatief kunnen worden beïnvloed wanneer zij door schaarste worden gedwongen te reageren op directe problemen en er weinig ruimte is om vooruit te plannen [10]. Wanneer mensen weinig controle ervaren over hun eigen leven kan dit

©2021 copyright Hogeschool van Amsterdam

leiden tot passiviteit [21]. We hebben hier geen eenduidige voorbeelden van uit de gesprekken in de wijk. Het is mogelijk dat het wel een rol speelt, maar wanneer mensen aangeven dat ze ergens onvoldoende verstand van hebben of iets niet kunnen, kan dit net zo goed een accurate beschrijving zijn van iemands kennis en vaardigheden als een gebrek aan vertrouwen daarin. Zo vertelde een dame bij de energieworkshop dat ze naar de winkel was gegaan voor ledverlichting. Maar dat ze onverrichter zake terugkeerde naar huis omdat de hoeveelheid verschillende type lampjes haar had afgeschrikt. Ze wist niet welk lampje ze moest kiezen. Zoals in de beschrijving van de doelgroep naar voren komt is er door een gebrek aan financiële buffer weinig ruimte om fouten te maken. Het verkeerde lampje kopen is dan geen optie. Het vertrouwen in eigen kunnen wordt in de gedragsliteratuur als een zeer stabiele voorspeller gezien voor het nastreven van doelen en dit vertrouwen kan door schaarste worden aangetast. Daarom identificeren we deze als een saillante gedragsfactor voor energiezuinig gedrag, ondanks dat het in de gesprekken niet duidelijk naar voren is gekomen. Hoe minder vertrouwen mensen hebben in hun capaciteit om energie te besparen hoe minder gemotiveerd ze hiertoe zullen zijn.

> *Het verkeerde lampje kopen is geen optie.*

Naast het vertrouwen in eigen capaciteit speelt het vertrouwen in de effectiviteit van de maatregel om de gewenste besparing te realiseren ook een rol in de motivatie om energiezuinig te handelen. Wanneer mensen het bijvoorbeeld zinvol vinden om energie te besparen vanwege de kostenbesparing, maar niet geloven dat het aanbrengen van radiatorfolie daaraan bijdraagt, zullen ze minder geneigd zijn deze maatregel te nemen. Dit vertrouwen kan betrekking hebben op een enkele actie of product, maar ook op energiezuinig gedrag in het algemeen. Verschillende bewoners gaven duidelijk een blijk van wantrouwen richting overheid en instanties met betrekking tot energiebesparing en de mogelijke kosten die dit met zich mee zou brengen. Zo vertelde een bewoonster dat ze wel zuinig met energie wil omgaan, maar dat ze verwacht dat dit zal leiden tot hogere energiebelasting om het tekort aan inkomsten voor de overheid te compenseren. De motivatie om energie te besparen kan dus worden ondermijnd wanneer er onvoldoende vertrouwen is dat de acties tot het gewenste resultaat leiden.

De motivatie om energiezuinige maatregelen te nemen is hoger wanneer mensen er vertrouwen in hebben dat zij de betreffende maatregelen kunnen nemen en als ze er op vertrouwen dat de maatregelen ook het gewenste effect hebben. Het wantrouwen van bewoners naar instanties die informatie verstrekken over energiebesparende maatregelen vormt een uitdaging bij het motiveren van mensen om hier actie op te nemen.

4.2.3 Identiteit

Het draagt bij aan de motivatie om energie te besparen wanneer dit past bij de identiteit van mensen. Wanneer mensen het gevoel hebben onderdeel te zijn van een groep die het belangrijk vindt en meedoet aan energiebesparing vanuit duurzaamheidsoverwegingen dan is de kans groter dat ze dit ook daadwerkelijk zullen doen [34]. Ondanks dat mensen in armoede doorgaans een kleinere ‘ecologische voetafdruk’ hebben dan mensen met een hoger inkomen, kunnen zij duurzaamheid zien als iets wat niet voor hen is weggelegd. Ahmed El Mesri (Assadaaka): “Wat ik merk, duurzaamheid is voor een bepaalde groep mensen”. Verder zegt hij: “Iedereen wil aan duurzaamheid meewerken. Dat ze dat niet doen heeft te maken met hun omstandigheden. Het

©2021 copyright Hogeschool van Amsterdam

voelt als niet van toepassing op hen". Isabel Sol-Nieuwenhuys (ViiA) vertelt: "Ze zijn er niet echt mee bezig. [Duurzaamheid] wordt een beetje gezien als elitair." Jannekee Jansen op de Haar (Jungle): "Ik kwam er snel achter dat je bij mensen met een smalle beurs niet over duurzaamheid moet gaan zeuren. Want dan zeggen ze, hartstikke leuk, maar ik moet brood kunnen kopen. Bij het woord duurzaam ligt de nadruk dan op duur". Daarnaast kan armoede een negatief effect hebben op de identiteit van mensen door negatieve ervaringen (mislukkingen) en het stigma wat leeft rond armoede [10]. Een van de bewoners uit de Indische Buurt vindt dat de focus in de samenleving steeds minder ligt op het altruïstische, het zorgen voor elkaar. Haar ervaring is dat er veel vooroordelen zijn over mensen die arm zijn. Bijvoorbeeld dat je er zelf voor kiest, lui bent of zielig. Bij het energiecoachproject wordt er bij de training van de coaches benadrukt dat ze in hun boodschap naar bewoners niet belerend moeten zijn. Kelly Schwegler–Robertson (!WOON): "We proberen het in kleine behapbare stukjes te doen. Want niemand vindt het leuk om te horen dat wat hij of zij doet niet goed is."

> *"Bij het woord duurzaam ligt de nadruk op duur"*

Wanneer energiezuinig gedrag in overeenstemming is met de persoonlijke of sociale identiteit zijn mensen eerder geneigd om het te doen. Ondanks dat bewoners zich vaak wel duurzaam gedragen, ervaren zij duurzaamheid als niet van toepassing op hen.

4.2.4 Gewoonten

Veel gedragingen die bijdragen aan energieverbruik zijn dagelijks terugkerende handelingen, zoals het aan- en uitzetten van het licht, het instellen van de thermostaat en douchen. Dit soort handelingen vereisen meestal geen of weinig denkkracht en gebeuren min of meer op de automatische piloot [27]. Triggers werken als aanwijzingen die het gedrag in gang zetten. Triggers kunnen intern zijn, zoals emoties of lichamelijke gewaarwordingen, maar ook extern zoals gebeurtenissen, tijdstippen, locaties of onderdelen van andere routines [35]. Binnen de context van energieverbruik kan de trigger bijvoorbeeld zijn dat je het koud hebt en de daaropvolgende actie het verhogen van de thermostaat. Of iets een gewoonte wordt is afhankelijk van hoe vaak een actie in een bepaalde context wordt herhaald [36]. Bestaande gewoontes kunnen nieuw gedrag in de weg zitten. Bij het ervaren van vermoeidheid, stress en/of cognitieve belasting zijn we eerder geneigd om terug te vallen op oude gewoontes [37]. Bij bepaalde levensgebeurtenissen, zoals een verhuizing, worden gewoontes uit zichzelf doorbroken doordat de context waarin de gewoonte was verankerd veranderd. Dit zijn daarom geschikte momenten voor het aanleren van nieuwe gewoontes [38].

> *"Ook als ik het geld wel zou hebben zou ik nog energie besparen. Want ik ben het zo gewend"*

Bij een onderzoek van het energiecoachproject werden vijfendertig deelnemers gevraagd naar hun ervaringen m.b.t. de energiebesparing sinds de komst van een energiecoach. Daar kwam uit naar voren dat mensen vooral met de installatie van bespaarproducten, waaronder de waterbesparende douchekop en radiatorfolie, hadden bespaard. Kelly Schwegler–Robertson (!WOON): "Dat levert echt geld op, maar er zit weinig gedragsverandering aan". Ze geeft aan

©2021 copyright Hogeschool van Amsterdam

dat het vervallen in oude gewoontes een van de barrières is voor mensen bij het veranderen van hun energiegedrag.

Bewoners lijken zowel energiezuinige als energie*on*zuinige gewoontes te hebben. Een van de bewoners zegt bijvoorbeeld: “Ook als ik het geld wel zou hebben [om veel energie te verbruiken] zou ik nog energie besparen. Want ik ben het zo gewend”. Energiezuinige gewoontes die worden genoemd zijn bijvoorbeeld het aantrekken van warme kleding wanneer ze het koud hebben of het niet onnodig laten branden van lampen. Een bewoner blijkt de energieonzuinige gewoonte te hebben om de tv aan te laten staan, ook wanneer hij niet thuis is. Een andere bewoner vertelt hoe ze gestopt is met de gewoonte om ’s avonds te douchen sinds haar energierekening is gestegen nadat ze centrale verwarming kreeg. De gewoonte om door middel van douchen warm naar bed te kunnen gaan stamde nog uit de tijd dat ze een gaskachel had.

Veel energiegedragingen zijn dagelijks terugkerende handelingen en mogelijk onderdeel van een gewoontepatroon. Bestaande gewoontes kunnen nieuw gedrag in de weg zitten. Bij vermoeidheid, stress en/of cognitieve belasting zijn mensen eerder geneigd om terug te vallen op oude gewoontes en minder goed in staat ingesleten gewoontes te doorbreken.

4.2.5 Emotie

Zowel negatieve als positieve emoties kunnen een krachtige bron zijn van motivatie [39].

Gevoelens over energiebesparing

Wanneer gedrag dat nodig is voor het bezuinigen van energie negatieve emoties oproept, zal de motivatie om daarnaar te handelen afnemen. Energiezuinig gedrag kan negatieve emoties oproepen wanneer het wordt geassocieerd met het doen van concessies, zoals wanneer het tijd kost, meer moeite kost of ten koste gaat van comfort (verwarming lager dus kouder) [40], waardoor mensen minder gemotiveerd zijn om hun gedrag aan te passen. Een bewoner in het Flevohuis vertelt dat ze er in de avond graag geriefelijk bij zit en wil daarom de kachel niet lager doen. Negatieve emoties kunnen mensen ook motiveren om energie te bezuinigen. Wanneer het vooruitzicht om een hoge energierekening te betalen negatieve emoties oproept, motiveert het om hier iets tegen te doen. In gesprekken in de wijk kwam naar voren dat sommige mensen bang zijn dat zij hun energierekening niet kunnen betalen. Kelly Schwegler–Robertson (!WOON): “Er is ook gewoon een hele grote groep mensen die hun verwarming nooit aanzet, omdat ze bang zijn voor de rekening. Wat ik ook wel merk, juist bij mensen met een kleine portemonnee, dat ze zelf het termijnbedrag verhogen, uit de angst dat ze moeten bijbetalen. Dus dat ze over het algemeen een hoger bedrag betalen dan dat zou passen bij hun verbruik of ze zien het als een soort spaarpotje. Of ooit een keer flink hebben moeten bijbetalen en daar zo van geschrokken zijn dat ze dat proberen te voorkomen.” Wanneer na afloop van de workshop energie besparen wordt gevraagd aan de deelnemers of iemand zich wel eens zorgen maakt over zijn energierekening, antwoordt een moeder van vier kinderen: “Ik ben altijd bang dat ik het niet kan betalen”. Een paar jaar geleden heeft ze een paar honderd euro moeten bijbetalen op de energierekening en sindsdien is ze bang. Hoewel angst in sommige gevallen een functioneel signaal kan zijn waardoor mensen zich adequaat aanpassen,

> *“Ik ben bang dat ik het niet kan betalen.”*

©2021 copyright Hogeschool van Amsterdam

kan te veel angst ook verlammend werken wanneer mensen niet het gevoel hebben dat ze de situatie aankunnen. Denk bijvoorbeeld aan mensen die hun post helemaal niet meer durven te openen. Bovendien is het voor mensen die al belast worden door permanente schaarste geen wenselijke toevoeging aan hun belevingswereld. Het feit dat angst als (de)motiverende factor naar voren komt in ons onderzoek onderstreept, in termen van klimaatrechtvaardigheid, het belang om mensen te ontzorgen.

Negatieve ervaringen met energiebesparing, zoals gedoe of comfortverlies, kunnen zorgen voor negatieve emoties en mensen weerhouden van energiezuinig gedrag. Het vooruitzicht om een hoge energierekening te betalen kan ook negatieve emoties oproepen. Angst motiveert mensen om hier iets tegen te doen, maar kan echter ook een verlammende werking hebben op mensen hun gedrag. Het feit dat angst als (de)motiverende factor naar voren komt in ons onderzoek onderstreept, in termen van klimaatrechtvaardigheid, het belang om mensen te ontzorgen.

Gevoelens over betrokken partijen

Naast de gevoelens die gepaard gaan met energie besparen, zijn er ook gevoelens ten aanzien van partijen die betrokken zijn bij energie(besparing) zoals overheid, woningcoöperaties, energieleveranciers en aannemers. Uit de gesprekken in de wijk blijkt dat veel mensen negatief staan tegenover deze partijen en hun intenties. Slechte ervaringen blijven hangen en worden gedeeld. Hierdoor is er een (bijna collectief) gevoel van wantrouwen. Een bewoner vertelt dat ze een stuk bij haar dakgoot heeft waar warmte wegloopt: “Als ik hier contact over op zou nemen dan krijg ik waarschijnlijk te horen: ja jullie zijn nog niet aan de beurt voor dit onderhoud. Er zijn altijd smoesjes. Ik heb het nog niet aangekaart, maar ik denk dat ze zoiets zouden zeggen. Ik heb m’n handen nu vol aan het probleem (met de verhuurder) met het waterzijdig inregelen. Het voelt als een oneerlijk gevecht”. Deze bewoner zegt over woningbouw en gemeentelijk beleid in zijn algemeenheid: “Het maakt ze ook niet zoveel uit. Ze zien ons toch liever weggaan dan dat ze het ons hier naar de zin maken. Als je dit platgooit kun je er torenhoge appartementen bouwen, daar verdienen ze veel meer aan. Meestal gebeurt er pas wat als ze ‘klem’ gezet worden. Of als ze van het gezeur af willen zijn. Het beleid ligt al klaar, dat is niet voor bewoners bedoeld. Het is een *old boys network*.” De negatieve gevoelens ten aanzien van betrokken partijen maakt dat mensen eerder in de weerstand schieten. Mensen staan minder open voor de boodschap van deze partijen en dit kan informatie over energie bezuinigen in de weg staan. Zo zegt een bewoner: “Ik wil graag een manier waarop je makkelijk een vergelijking kan maken tussen aanbieders, waarbij je in een oogopslag ziet wie de goedkoopste is. Er zijn wel vergelijkingssites maar die zijn niet onafhankelijk genoeg. Dat is allemaal bullshit. De overheid is ook niet onafhankelijk genoeg, de consumentenbond ook niet, zij moeten ook geld verdienen met hun artikelen”.

> *“Het maakt ze ook niet zoveel uit. Ze zien ons toch liever weggaan dan dat ze het ons hier naar de zin maken.”*

Het wantrouwen kan ook leiden tot stress en zorgen, wanneer bewoners afhankelijk zijn van de diensten van een partij die ze niet vertrouwen. Zo vertelt een bewoonster dat ze slapeloze nachten heeft gehad in de periode waarin de centrale verwarming werd aangelegd. Ze heeft niet overal verstand van en kan voor haar gevoel dan niet voldoende evenwicht bieden aan wat er dan wordt beweerd en besloten. Bij !WOON merken ze dat het voor mensen prettig is

©2021 copyright Hogeschool van Amsterdam

wanneer ze ondersteuning krijgen van een onafhankelijke partij. Jeroen Koster zegt hierover: “Wat wij soms constateren is dat op het moment dat wij daar tussen zitten dat er meer vertrouwen is. En dat heeft soms te maken met gewoon een beetje verziekte huurrelatie die al jaren bestaat. Even los van of dat terecht is. Soms helpt het wel als een andere partij dat namens hen doet zal ik maar zeggen. Dat hoeft niet per se !WOON te zijn hoor. Dat kan ook een hele andere club zijn, maar ik denk soms wel dat de communicatie dan verbetert en vergemakkelijkt.” Kelly Schwegler–Robertson beaamt dit: “We zijn een onafhankelijke stichting en we werken met vrijwilligers, dus dat is voor veel mensen fijn.” Isabel Sol-Nieuwenhuys (ViiA): “Het is in ieder geval goed dat organisaties gaan helpen van mensen die in de buurt staan. Die deze mensen bereiken. Die moeten met je mee in de boodschap. Als de gemeente een brief stuurt dan wordt het niks. Dan denken mensen: ‘Komen die weer. Die hebben geen idee.’ ” Sarah Klerks (Buurhulp Oost) zegt dat in haar ervaring mensen eigenlijk pas dingen van je aannemen als ze je hebben leren kennen. “Dat vertrouwen is heel belangrijk.”

> *“Dat vertrouwen is heel belangrijk.”*

Er heerst veel wantrouwen naar partijen die betrokken zijn bij energie(besparing) zoals overheid, woningcoöperaties, energieleveranciers en aannemers. De negatieve gevoelens ten aanzien van betrokken partijen maakt dat mensen eerder in de weerstand schieten. Hierdoor zullen mensen minder geneigd zijn advies op te volgen en ervaren ze meer stress wanneer ze in een afhankelijkheidspositie worden gebracht. Vertrouwen is essentieel om de relaties goed te houden.

4.3 Gelegenheid voor energiezuinig gedrag

Naast capaciteit en motivatie moeten mensen de gelegenheid hebben om energiezuinig gedrag te kunnen vertonen. Of mensen de gelegenheid hebben hangt af van zowel sociale invloeden als fysieke factoren uit de omgeving. Binnen gelegenheid zijn er twee gedragsfactoren geïdentificeerd die samenhangen met energiezuinig gedrag.

4.3.1 Sociale invloeden en sociale steun

De sociale omgeving kan op verschillende manieren invloed uitoefenen op het energiegedrag. We maken onderscheid tussen sociale normen en sociale steun.

Sociale normen

Mensen halen informatie uit het gedrag van andere mensen om een inschatting te maken van wat wel en niet geaccepteerd gedrag is en gebruiken dit bij het nemen van beslissingen over hun eigen gedrag. Er wordt onderscheid gemaakt tussen twee soorten sociale normen: injunctieve normen en descriptieve normen. Injunctieve normen zijn geschreven en ongeschreven richtlijnen over hoe je je dient te gedragen binnen een bepaalde groep of cultuur, descriptieve normen gaan over het daadwerkelijke gedrag van anderen [41]. Als iemand besluit om minder energie te verbruiken omdat hij heeft vernomen dat hij meer energie verbruikt dan zijn buren, dan laat hij zich leiden door de descriptieve norm. Mensen zijn eerder geneigd zich energiezuinig te gedragen wanneer zij informatie hebben ontvangen over duurzaam energiegebruik van anderen [42] [43]. Het inzetten van descriptieve normen om energiegedrag te veranderen is niet vanzelfsprekend effectief. Als mensen namelijk leren dat ze mínder

©2021 copyright Hogeschool van Amsterdam

verbruiken dan andere mensen kunnen ze op basis daarvan hun verbruik verhogen [44]. Een combinatie van een descriptieve norm met een injunctieve norm lijkt het meest effectief om gedrag te veranderen [45]. Bij het energiecoachproject hebben ze gemerkt dat mensen soms vanuit hun cultuur bepaalde energie*on*zuinige gedragingen hebben. Zo is het voor sommige mensen ondenkbaar om te koken in een duurzamere snelkookpan of is het niet geaccepteerd om minder dan twee keer per dag te douchen. Een bewoner geeft aan dat ze juíst zuinig is vanuit haar opvoeding, duurzaamheid is vanuit haar cultuur belangrijk.

De sociale omgeving kan invloed uitoefenen op energiegedrag door sociale normen. Daarbij kijken mensen zowel naar het daadwerkelijke gedrag van anderen (descriptieve normen) als naar wat men acceptabel gedrag vindt (injunctieve normen).

Sociale steun

Sociale steun kan energiezuinig gedrag stimuleren op zowel mentaal als fysiek niveau. Mentale steun kan bijvoorbeeld bestaan uit het bieden van een luisterend oor wanneer het even lastig is en het geven van positieve bekrachtiging op dingen die goed gaan. Ook het gegeven dat men het samen doet met anderen, binnen een huishouden of met buurtgenoten, kan een gevoel van steun geven. Daarnaast kan dit ook als descriptieve norm effectief zijn: (voor mij belangrijke) anderen doen het ook.

Bij fysieke steun kan gedacht worden aan de medewerking van andere leden van het huishouden m.b.t. energiebesparend gedrag. Maar ook het bieden van praktische hulp, zoals hulp bij het installeren van energiebesparende producten of het uitvoeren van onderhoudsklussen die energiegerelateerd zijn. Al is het niet voor iedereen wenselijk om praktische hulp uit de directe omgeving te krijgen. Zo geeft een bewoner aan dat ze juist liever hulp krijgt in haar woning van een onbekend en onafhankelijk persoon. “Het is toch een intieme gebeurtenis om iemand je woning binnen te laten en mijn ervaring is dat mensen er daarna met elkaar over kunnen gaan praten”. Daarnaast, heeft ook niet iedereen mensen in zijn omgeving die praktische hulp kunnen bieden. Vrijwilligersuitzendbureau ViiA, sprong in die gevallen bij. Isabel Sol-Nieuwenhuys geeft verschillende voorbeelden van mensen in sociaal isolement, zoals: “Een meneer woonde al meer dan een jaar in zijn nieuwe woning. Nog steeds met kale muren en dozen niet uitgepakt.” en “Een mevrouw die al jaren niet meer buiten was geweest want ze zat in een rolstoel en had geen sociaal netwerk.”

> *“Ik doe omlaag, zij doen omhoog, ik doe omlaag, zij doen omhoog.”*

Bij Jungle hebben ze gemerkt dat het helpt om duurzaamheid aan een sociale activiteit te koppelen, Jannekee Jansen op de Haar: “We doen veel activiteiten met buurtbewoners zoals het buurtmoestuintje en de weggeefwinkel. Met dit soort gratis activiteiten kun je mensen over de drempel krijgen die je, alleen met het thema duurzaamheid, anders niet zou binnenkrijgen”. Bij het energiecoachproject merken ze dat niet iedereen binnen het huishouden altijd met elkaar op een lijn zit m.b.t. energiezuinig gedrag. Een of twee mensen zijn dan binnen het huishouden juist wel veel bezig met besparen, maar de puberkinderen bijvoorbeeld niet. Of bijvoorbeeld diegene die de rekeningen betaalt is er veel mee bezig en de rest niet. Dit werkt belemmerend en/of demotiverend.

©2021 copyright Hogeschool van Amsterdam

In de Meevaart spreken we een moeder die goed op de hoogte is van welke maatregelen energie besparen. Alleen voelt ze zich geregeld machteloos omdat kinderen in het huishouden de verwarming weer hoog zetten als zij deze net laag gezet heeft: “Ik doe omlaag, zij doen omhoog, ik doe omlaag, zij doen omhoog”. Andere dames die aanwezig zijn knikken. Het lukt hen niet om de temperatuur in huis structureel omlaag te brengen. Bij de workshop energie besparen vragen we bewoners of mensen het moeilijk vinden om energie te besparen: “Het ligt eraan met wie je woont, je doet je best maar je moet anderen met je meekrijgen”.

Sociale steun kan energiezuinig gedrag stimuleren op mentaal niveau (zoals een compliment of het bieden van een luisterend oor) en fysiek niveau (zoals huisgenoten/gezinsleden die meewerken of bekenden die helpen met het uitvoeren van klein onderhoud).

4.3.2 Omgevingsinvloeden en middelen

Bepaalde omstandigheden kunnen energiezuinig gedrag moeilijker of makkelijker maken. We maken hierbij onderscheid tussen leefomstandigheden en middelen.

Leefomstandigheden

De leefomstandigheden kunnen het besparen van energie op verschillende manieren stimuleren of belemmeren. Zo hebben woningkenmerken invloed op het gasverbruik, zoals bouwjaar, oppervlakte en in hoeverre de woning geïsoleerd is. Daarnaast zijn mensen met een laag inkomen vaker thuis waardoor ze meer energie verbruiken. De meerderheid van de bewoners woont in een huurwoning. Dit betekent dat zij voor aanpassingen aan de woning en in het geval van grote gebreken afhankelijk zijn van een verhuurder, omdat zij niet de bevoegdheid hebben om dit zelf te doen. Dit kan een extra drempel voor mensen zijn. Zeker wanneer de relatie tussen verhuurder en huurder slecht is en/of er niet adequaat door de verhuurder wordt gehandeld.

Jannekee Jansen op de Haar (Jungle) komt geregeld huishoudens tegen waarbij de centrale verwarming niet waterzijdig is ingeregeld[iii]: “Een goed ingeregelde verwarming kan zomaar 20% op de stookkosten schelen.” Zij zou graag zien dat voor mensen met een kleine beurs de centrale verwarming gratis waterzijdig wordt ingeregeld: “Dit scheelt echt heel veel op de stookkosten en dit wordt ook door de corporaties niet gedaan. […] De installateurs doen het ook niet, het merendeel van de werknemers van Bonarius en Veenstra weten niet eens hoe het moet. Ook bij de corporaties bestaat hierover veel onkunde […]”. Kelly Schwegler–Robertson (!WOON) benoemt een ander probleem. Ze noemt dat de prijs van gas de laatste jaren is gestegen om mensen te stimuleren om van het gas af te gaan: “Maar als je deze overstap niet kunt maken omdat je niet de bevoegdheid hebt of het geld om over te stappen en/of in je woning te investeren dan zit je klem”. Shazia Russo-Ishaq (Buurthuis Archipel): “Het systeem is niet passend met de uitvoeringswereld. Het past

> *“Het systeem is niet passend met de uitvoeringswereld. Het past gewoon niet bij elkaar.”*

[iii] Het afstemmen van de cv-ketel instellingen zodat deze efficiënt warmte verspreidt over radiatoren.

©2021 copyright Hogeschool van Amsterdam

gewoon niet bij elkaar. Als je in armoede zit kan je al heel snel rekenen op een energieschuld. Hoe zuinig ze ook omgaan met het water en met energie, je kunt zo'n energieschuld niet vermijden". Ahmed El Mesri (Assadaaka): "Oplossingsgericht is nodig. Laten zien wat er aan de hand is heeft niet zoveel zin, los het s.v.p. op is eigenlijk de kwestie. Belangrijkste is dat zij minder gaan betalen."

Middelen

Veel energiezuinige gedragingen vragen een geld- of tijdsinvestering van een bewoner. Bijvoorbeeld wanneer iemand zich verdiept in de verschillende energiezuinige gedragingen of bij de aanschaf van duurdere ledlampen. Ook het volhouden van een gedragsverandering kost tijd en moeite. Dit werpt voor de meeste mensen een drempel op om zich energiezuinig te gedragen. Dit geldt voor mensen met een laag inkomen extra omdat zij onvoldoende geld hebben om te investeren en geen tijd hebben om te wachten tot een investering iets oplevert. De tijd die mensen met een laag inkomen hebben kan ook onder druk staan door een opeenstapeling van problemen. Een gedragsverandering blijft dan uit, ook al is de motivatie nog zo hoog.

Kelly Schwegler–Robertson (!WOON): "We proberen aan de ene kant het gesprek aan te gaan en aan de andere kant ook met die bespaarproducten die we cadeau geven om ze meteen dat eerste stapje te helpen zetten. Op lange termijn is de ledlamp goedkoper, maar als je het niet in je portemonnee hebt zitten, heb je het niet in je portemonnee zitten. Zo simpel is het." Bewoner: "Energiezuinige apparatuur is voor mij niet bereikbaar. Het is soms ook gevaarlijk gewoon, om oude apparaten in huis te hebben. En als het kapot gaat koop je een koelkast voor vijftig euro op Marktplaats, van iemand die blij is er vanaf te zijn omdat ie zoveel stroom vreet". Meerdere bewoners zijn het ermee eens dat het makkelijker zou moeten zijn om energie te besparen.

Bepaalde leefomstandigheden kunnen energiezuinig gedrag moeilijker of zelfs onmogelijk maken. Energiezuinig gedrag vraagt in de meeste gevallen een investering in termen van geld of tijd, terwijl dit juist voor deze doelgroep lastig is.

©2021 copyright Hogeschool van Amsterdam

5.Wat is er al bekend uit andere projecten?

In hoofdstuk 4 zijn gedragsfactoren besproken die kansrijk zijn bij het beïnvloeden van energiezuinig gedrag. Het is belangrijk om te onderzoeken op welke manier dit al in de praktijk gebeurt en in hoeverre dit effectief is. In dit hoofdstuk bespreken we onze bevinden naar aanleiding van onderzoeksvraag 2: wat is er al bekend uit andere (Amsterdamse of grootstedelijke) projecten als het gaat om stimuleren van (realistisch en haalbaar) duurzaam gedrag bij mensen met een laag inkomen?

Hiervoor is een inventarisatie gemaakt van verschillende uitgevoerde projecten met betrekking tot energiebesparing. Een deel van de rapporten zijn opgestuurd door de gemeente Amsterdam en een deel zijn verzameld via het digitale kennisplatform 'Openresearch Amsterdam'. In totaal gaat het om negen projecten, waarvan vijf zijn uitgevoerd binnen Amsterdam. Van deze negen projecten zijn zes projecten specifiek gericht op huishoudens met een laag inkomen. Zie Tabel 5.1 voor een beknopt overzicht van de geïnventariseerde projecten.

De resultaten en leerpunten die in dit hoofdstuk worden besproken zijn afkomstig uit de door projecten zelf gemaakte evaluaties. De projecten hebben de data in de meeste gevallen verzameld aan de hand van enquêtes en interviews die zijn gehouden met deelnemers. Daarnaast zijn er leerpunten meegenomen uit twee documenten van gemeente Amsterdam waarin een opsomming werd gegeven van leerpunten uit meerdere projecten [46] [47]. Omdat deze projecten slechts samenvattend werden weergegeven en er daardoor beperkte informatie beschikbaar was over de uitvoering van deze projecten zijn ze niet opgenomen in de overzichtstabel van de geïnventariseerde projecten.

5.1 Gedragsfactoren in uitgevoerde interventies

Aan de hand van de projectdocumenten is geïnventariseerd welke gedragsfactoren worden aangesproken en op welke manier de projecten dit beogen te doen. De bevindingen worden hieronder per gedragsfactor beschreven. Wat opvalt is dat er veel overeenkomsten zijn in de aanpak tussen projecten. Zo maken zes projecten gebruik van een energieadviseur of energiecoach en worden bij zes projecten ook gratis energiebesparingsproducten uitgedeeld. Verder ontbreekt er doorgaans een voor- en nameting van het energieverbruik, waardoor onduidelijk blijft wat het effect was van het project op de energiebesparing. Een van de aandachtspunten die uit de documenten naar voren komen is dan ook dat effecten moeilijk kwantificeerbaar zijn te maken. Slechts bij twee projecten (*Energy Challenge* en *Energiecoachproject*) was er een koppeling met een slimme meter waardoor de feitelijke besparing kon worden berekend.

©2021 copyright Hogeschool van Amsterdam

Tabel 5.1: Overzicht geïnventariseerde energiebesparingsprojecten

Project	Locatie	Doelgroep	Doel
Energie ZO! [48]	Amsterdam -Zuidoost	Inwoners Amsterdam-Zuidoost	Mensen meer bewust maken van hun energieverbruik en de mogelijkheden om het verbruik te verlagen.
Energy Challenge [49]	Amsterdam	Huishoudens Amsterdam	Energie besparen met het hele gezin door gedragsverandering en kleine aanpassingen in huis.
Energiecoach-project !WOON [50]	Amsterdam	Huishoudens Amsterdam	Meer bewustwording m.b.t. energieverbruik en een besparing op energie en kosten door middel van bespaarproducten en gedragsverandering.
Step2Save 2.0 en 3.0 [51] [50]	Amsterdam	Huishoudens in wijken in Amsterdam waar de energiearmoede hoog is en relatief veel woningen staan met een slecht energielabel.	Amsterdamse huishoudens voorzien van energiebesparingsadvies en energiebox. Daarnaast werkzoekenden de gelegenheid bieden om werkervaring op te doen als energieadviseur.
Vroeg Eropaf [6] [50]	Amsterdam	Klanten van Amsterdamse instanties voor maatschappelijke dienstverlening met financiële problemen.	Het vergroten van bewustwording over energiebesparing bij huurders met betalingsachterstand en hen helpen met het veranderen van gedrag zodat de kosten van hun energierekening omlaag gaan.
Doe mee en bespaar energie [6]	Utrecht	Sociale huurders	Huurders met een laag inkomen bewust maken van financiële voordelen en milieuvoordelen door het veranderen van gedrag.
Energiebank Arnhem [6]	Arnhem	Uitsluitend huishoudens die in aanmerking komen voor de voedselbank.	Het ontzorgen van het huishouden, het vergroten van de zelfredzaamheid, het vergroten van het inzicht in hun gedrag en de invloed daarvan op het energieverbruik.
Energielegioen Rotterdam [6]	Rotterdam	Huishoudens met een laag inkomen.	Het vergroten van bewustwording over energiebesparing bij mensen met een laag inkomen en hen te helpen met het veranderen van gedrag.
Samen Besparen [52]	Wijk De Lariks - gemeente Assen	In eerste instantie huishoudens uit de hele wijk, later werd dit verschoven naar 'mensen met een lage sociaal economische status'.	Het verduurzamen van een wijk waarin sprake is van achterstandsproblematiek. In eerste instantie door energie te besparen aan de hand van gedragsverandering.

©2021 copyright Hogeschool van Amsterdam

Kennis

Bij alle projecten wordt in meer of mindere mate ingezet op het vergroten van kennis over energieverbruik en besparing. Meestal in de vorm van een persoonlijk energieadvies met tips over hoe je kunt besparen door middel van een energiecoach, zoals o.a. bij het *Energiecoachproject* van !WOON en *Step2Save*. Soms ook in combinatie met uitleg over de energierekening (*Vroeg Eropaf*) en het letterlijk zichtbaar maken van het verbruik d.m.v. een stroommeter (*Samen Besparen*, *Energiebank Arnhem*). Een persoonlijke benadering en een goed en duidelijk verhaal werden door bewoners hierbij gewaardeerd. Verder bleek het belangrijk om niet te veel informatie in een keer over te brengen maar te focussen op de (voor dat huishouden) meest rendabele bespaartips in combinatie met een handelingsperspectief. Bij sommige evaluaties bleek dat het advies redelijk werd begrepen, maar aanvullende uitleg wenselijk was. Vermoedelijk durfden sommige mensen niet te zeggen dat ze het niet begrepen[6]. Ook het herhalen van de informatie en de informatie bijvoorbeeld meegeven op een overzicht is nuttig [6]. Het project *Doe mee en bespaar energie* deed dat door na afloop van het huisbezoek een brief te sturen met daarin alle besparingstips in combinatie met het besparingspotentieel. Het project *Vroeg Eropaf* maakte gebruik van een herhaalbezoek, waarbij in het tweede bezoek informatie uit het eerste bezoek werd herhaald. Een herhaalbezoek bleek erg effectief en heeft meerdere voordelen: het functioneert als herinnering, mensen voelen zich gesteund en het besparingsadvies kan extra toegelicht worden en (indien nodig) nog aangepast worden.

Mentale ruimte

Omdat mensen uit deze doelgroep mentale schaarste (kunnen) ervaren is het belangrijk om mensen zo min mogelijk (extra) te belasten. Het project *Energiebank Arnhem* hield hier rekening mee door deelnemers direct te ontzorgen door hen te voorzien van financiële hulp. Dit deden zij door huishoudens een korting te geven op hun energierekening. Door direct te ontzorgen wordt er mentale ruimte gecreëerd om een vervolgstap te kunnen zetten. Deelnemende huishoudens ontvingen vervolgens een persoonlijk samengestelde energiebesparingskit en werden gedurende zes maanden begeleid met het besparen van energie. Bij het project *Vroeg Eropaf* zocht een energiecoach voor het huishouden uit of zij kunnen besparen door over te stappen naar een goedkopere energieleverancier. Hierdoor wordt op twee manieren ontzorgd: bewoners hoeven geen tijd te investeren om uit te zoeken of het zin heeft om over te stappen, en indien zij kunnen overstappen dan besparen ze daar op korte termijn geld mee.

Waargenomen nut

Verschillende projecten spelen in op de motivatie van bewoners door duidelijk te maken wat zij er zelf aan hebben. Bijvoorbeeld door te berekenen hoeveel geld mensen kunnen besparen door hun gedrag te veranderen (*Energiecoachproject*, *Vroeg Eropaf*). Dit werkt met name als de opbrengst wordt vertaald naar een concreet voorbeeld dat aansluit bij de wensen van het huishouden, zoals op vakantie kunnen gaan [6]. In enkele projecten waarin dit rekenvoorbeeld niet werd gegeven gaven de bewoners ook aan dit te missen. Bij de *Energy Challenge* konden huishoudens zelf een beloning verzinnen en koppelen aan een bespaardoel, zoals bijvoorbeeld een dag naar Artis. Meerdere deelnemers gaven aan dat de kinderen goed meededen dankzij de in het vooruitzicht gestelde beloningen. Het feit dat besparingen pas plaatsvinden nadat men een investering heeft gedaan weerhoudt huishoudens soms om het te doen.

©2021 copyright Hogeschool van Amsterdam

Vertrouwen in eigen capaciteit
Uit de evaluatie van vier projecten waar met een energiecoach werd gewerkt (*Energielegioen*, *Energiebank Arnhem*, *Doe mee en bespaar energie* en *Vroeg Eropaf*) bleek dat 80% van de geïnterviewden door de bezoeken meer vertrouwen hadden gekregen in hun competenties om zich energiezuinig te gedragen [6].

Emotie
Mensen voelden zich gesteund wanneer er door een coach echt geluisterd werd. Het werd zeer gewaardeerd als een coach ook luisterde naar andere problemen binnen het huishouden en hier wat mee deed [6]. Wanneer mensen wisten dat een coach nog een keer terug zou komen werkte dit als een steuntje in de rug om het energiezuinige gedrag vol te houden. Ook de vertrouwensband werd versterkt door herhaalbezoeken.

Sociale invloeden en sociale steun
Een aantal projecten maakten gebruik van sociale normen bij het stimuleren van energiebesparing. Zo konden huishoudens bij het project *Samen Besparen* het stroomverbruik van hun eigen apparaten vergelijken met het stroomverbruik van vergelijkbare apparaten van buren. Het project Doe mee en bespaar energie liet huishoudens hun verbruik zien in vergelijking met het landelijk gemiddelde. Bij het project *Energie Zo!* werden bewoners uit Amsterdam-Zuidoost gestimuleerd om zelf bijeenkomsten vanuit huis over energiebesparing te organiseren en bij te wonen. Bewoners nodigden elkaar via via uit. De meeste ondervraagde deelnemers waren positief over deze opzet.

Omgevingsinvloeden en middelen
Bij zes van de negen projecten werden er gratis besparingsproducten uitgedeeld. Bijvoorbeeld in de vorm van een ‘energiebox’. Veelvoorkomende besparingsproducten waren bijvoorbeeld radiatorfolie, ledlampen, een waterbesparende douchekop, een douchetimer en doordrukstekkers. Bewoners waardeerden dit, het wekte interesse en de producten hielpen het energie besparen tastbaar te maken. Niet alle producten zijn even populair, mensen waren vooral enthousiast over de ledlampen en minder over de waterbesparende douchekop. Waarschijnlijk doordat mensen een verlies van comfort ervaren. Dit kan onder andere met de waterdruk te maken hebben; hoe lager de waterdruk, hoe zachter de straal. De waterbesparende douchekop lijkt daarom minder geschikt in huishoudens met een lage waterdruk. Kelly Schwegler–Robertson, projectleider bij het *Energiecoachproject* van !WOON legt uit dat dit meestal het geval is bij appartementen gelegen op de 2e verdieping of hoger, behalve als er een hydrofoor aanwezig is (drukverhogingsinstallatie).

Mensen in armoede kunnen naast een gebrek aan geld ook mentale schaarste ervaren en schaarste op het gebied van tijd. Een valkuil bij het weggeven van producten is dan ook dat het moeite kost om besparingsproducten in gebruik te nemen. Een ogenschijnlijk simpele taak zoals het vervangen van een lamp kan dan toch een drempel vormen. Ook blijkt dat sommige mensen het lastig vinden om radiatorfolie aan te brengen. Sommige projecten spelen hierop in door de producten zoveel mogelijk door energieadviseurs of vrijwilligers ter plekke te installeren.

©2021 copyright Hogeschool van Amsterdam

Dat het aanreiken van gratis besparingsproducten geen voorwaarde hoeft te zijn voor gedragsverandering blijkt uit een evaluatie van een prepaid abonnementsvorm van voormalig energieleverancier EnergieFlex[iv] [6]. EnergieFlex bood prepaid energiebundels aan met directe verrekening op basis van werkelijk verbruik. Via een slimme meter werd het energieverbruik dagelijks door de leverancier uitgelezen. Klanten kregen via een online portal inzicht in hun verbruik en de bijbehorende kosten. Ze ontvingen een e-mail en sms-bericht wanneer het tegoed bijna op was en konden online hun energietegoed opwaarderen. Bij de evaluatie gaven mensen aan met deze abonnementsvorm meer controle te ervaren. Ook gaf een op de drie mensen aan dat ze hun energieverbruik hadden verminderd sinds ze het afsluiten van het prepaid abonnement [6].

5.2 Leerpunten die naar voren kwamen uit evaluaties

Er worden in de rapporten ook leerpunten genoemd die niet direct te maken hebben met het beïnvloeden van energiegedrag, maar wel met de uitvoering van het project. Sommige leerpunten zijn specifiek project gerelateerd en niet zonder meer vertaalbaar naar andere interventies, deze worden daarom niet genoemd.

Werving van deelnemers

Bij meerdere projecten werd de respons te hoog ingeschat en bleek intensievere communicatie nodig om het project onder de aandacht te brengen bij bewoners. In wijken met minder sociale cohesie was de respons doorgaans lager. Specifiek op huishoudens afgaan met problemen bleek lastig omdat het te veel moeite kost om te achterhalen wie dat zijn. Manieren die worden genoemd om de respons te verhogen zijn:

- Werven via maatschappelijke organisaties, woningcorporaties of instanties die betrokken zijn bij de doelgroep.
- Het toepassen van een combinatie van werven langs de deuren (hoge respons, maar niet iedereen is thuis) en een bezoek op afspraak aan de hand van een brief (lage respons, want veel mensen lezen de brief niet) wanneer mensen niet thuis zijn.
- Werven via sociale netwerken: wanneer bewoners elkaar uitnodigden werden nieuwe groepen mensen bereikt. Met name voor het bereiken van mensen met een migratieachtergrond werkt het om via sociale netwerken te werven.
- Hanteren van een actieve persoonlijke benadering.
- Mond-tot-mondreclame tussen buren.
- Stijgende energieprijzen kunnen een extra trigger zijn voor mensen om mee te doen.
- Rekening houden met stookseizoen m.b.t. de start van de werving.
- De naamsbekendheid van een project kan worden vergroot door het te combineren met acties.

Aansluiting met de doelgroep

In verband met mogelijke taalbarrières en inleving is het handig als energiecoaches de taal van de bewoner spreken of dezelfde achtergrond hebben. Verder is het belang om oog te hebben voor de specifieke situatie (woning, voorzieningen) en zo maatwerk te kunnen leveren.

[iv] In verband met faillissement is energieleverancier EnergieFlex sinds 31 oktober 2018 niet meer actief.

©2021 copyright Hogeschool van Amsterdam

Samenwerking met partners

Er wordt al geregeld samengewerkt door diverse partijen. Uit de evaluaties blijkt dat het zinvol kan zijn om netwerken, die een bijdrage kunnen leveren aan deze opgave, bij een project te betrekken. Hierbij kan bijvoorbeeld gedacht worden aan maatschappelijke organisaties, woningcorporaties, gebiedscoördinatoren en energieleveranciers. Het samenwerken met partners kan op verschillende manieren voordelen opleveren:

- Door energieleveranciers te betrekken kunnen de effecten beter gemeten worden.
- Door samen te werken met verschillende maatschappelijke organisaties kan er efficiënter worden doorverwezen bij een hulpvraag.
- Het kan helpen de doelgroep te bereiken.

Door onvoldoende samenwerking tussen diverse partijen blijven kansen om energiearmoede te bestrijden soms onbenut.

Het is belangrijk om met andere projecten af te stemmen wanneer projecten worden uitgevoerd. Wanneer verschillende energie-acties gelijktijdig worden uitgevoerd kan dit voor verwarring en desinteresse zorgen. Ook is het van belang dat er duidelijke afspraken worden gemaakt met partners.

Online energiearmoede toolkit

Naar aanleiding van de uitkomsten uit een vergelijkende studie van ECN naar de effectiviteit van verschillende interventies (Rapportage Energiearmoede) is een online toolkit ontwikkeld en beschikbaar gesteld op: www.energiearmoede.nl. De toolkit bestaat uit verschillende hulpmiddelen voor projecten die energiearmoede terugdringen.

5.3 Samenvattend: Wat er al bekend is uit andere projecten?

Er is onderzocht wat er al bekend is uit andere projecten als het gaat om het stimuleren van (realistisch en haalbaar) duurzaam gedrag bij mensen met een laag inkomen. In totaal is van negen projecten aan de hand van projectdocumenten in kaart gebracht welke van de in hoofdstuk 4 besproken gedragsfactoren worden aangesproken en op welke manier. Opvallend was dat bij veel projecten de respons te hoog werd ingeschat. Door actief te werven en daarbij samen te werken met maatschappelijke organisaties kan de doelgroep beter worden bereikt en de respons worden verhoogd. Verder ontbreekt er doorgaans een voor- en nameting van het energieverbruik, waardoor het lastig is iets te zeggen over de effectiviteit van de projecten.

Alle projecten spelen in meer of mindere mate in op het vergroten van kennis over energieverbruik en besparing. Daarbij werd vaak een energiecoach ingezet die aan de hand van woning- en huishoudkenmerken persoonlijk energieadvies gaf. Het bleek raadzaam te focussen op de meest rendabele bespaartips zodat het advies beknopt kon blijven. Meestal werd dit advies gegeven in combinatie met het benoemen van de financiële opbrengst en het uitdelen van gratis besparingsproducten om mensen te motiveren ook echt iets te doen. De gratis besparingsproducten werden door bewoners gewaardeerd en bleken vaak interesse op te wekken. Daarnaast hielpen de producten het besparen tastbaar te maken. Een herhaalbezoek bleek om meerdere redenen nuttig: het werkte voor de bewoners als herinnering voor energiezuinig gedrag, het was voor coaches een gelegenheid om eerder gegeven advies waar nodig aan te passen en de vertrouwensband tussen de coach en de bewoner werden versterkt.

©2021 copyright Hogeschool van Amsterdam

6. Conclusie

Op dit moment staan de inwoners van Amsterdam aan het begin van de transitie naar een klimaatneutrale stad. Hiervoor zet de gemeente Amsterdam onder andere in op het terugdringen van energieverbruik in woningen [3]. Dit vraagt een bijdrage van iedere Amsterdammer. Ook inwoners met minder draagkracht zullen hierin op een rechtvaardige, inclusieve manier moeten worden meegenomen. Ondertussen stijgt het aantal Amsterdamse huishoudens dat onvoldoende geld overhoudt voor de energierekening na het betalen van de kosten voor huisvesting en levensonderhoud [4]. Een fors deel van de bewoners van Indische Buurt (12,6%) leeft in armoede [7] en heeft (op termijn) te maken met energiearmoede [4]. De thema's armoede-bestrijding en duurzaamheid zijn ook belangrijke thema's voor het bewonersinitiatief Samen Vooruit van de Indische Buurt. Het lectoraat Psychologie voor een Duurzame stad van de Hogeschool van Amsterdam heeft in samenwerking met Gemeente Amsterdam en Samen Vooruit onderzoek gedaan naar energie(zuinig) gedrag bij inwoners van de Indische Buurt met een laag inkomen. Het doel van dit onderzoek was om er achter te komen hoe energiezuinig gedrag kan worden gefaciliteerd én gestimuleerd bij bewoners in de Indische Buurt met een laag inkomen. De bevindingen uit dit onderzoek kunnen bijdragen aan het overkoepelende doel om op een klimaatrechtvaardige manier richting een klimaatneutrale stad te bewegen waarbij iedereen wordt meegenomen.

In dit rapport beantwoorden we de volgende drie onderzoeksvragen.

1. Wat zijn de belangrijkste psychologische en contextuele uitdagingen om energiezuinig gedrag te vertonen voor inwoners van de Indische Buurt met een laag inkomen?
2. Wat is er al bekend uit andere (Amsterdamse of grootstedelijke) projecten als het gaat om stimuleren van (realistisch en haalbaar) duurzaam gedrag bij mensen met een laag inkomen?
3. Welke beredeneerde oplossingsrichtingen kunnen we op basis van onze studie geven om energiezuinig gedrag te faciliteren en te stimuleren bij inwoners van de Indische Buurt met een laag inkomen?

Hiervoor hebben we eerst een overzicht gemaakt van welke gedragingen precies tot energiebesparing leiden. De grootste besparingen kunnen over het algemeen worden gemaakt door het goed isoleren van de woning, het naar beneden bijstellen van het stookgedrag, minder douchen, en het vervangen van verouderde apparatuur door energiezuinige versies.

Nadat we hebben vastgesteld welke energiezuinige gedragingen relevant zijn, hebben we factoren geïdentificeerd die van belang zijn bij mensen met een laag inkomen om energiezuinig te handelen. Hiervoor hebben we met experts, sociaal werkers en bewoners zelf gesproken. Er zijn tien gedragsfactoren in kaart gebracht waar rekening mee moet worden gehouden wanneer je energiezuinig gedrag wilt faciliteren en stimuleren. De resultaten van het onderzoek wijzen uit dat er op basale veranderingselementen, zoals motivatie, capaciteit en gelegenheid extra uitdagingen liggen voor deze groep waar passende oplossingen voor gezocht moeten worden.

©2021 copyright Hogeschool van Amsterdam

Dit vraagt om een geïntegreerde, gedragsgerichte benadering, waarbij rekening wordt gehouden met de psychologische en contextuele uitdagingen van deze groep.

Met een aantal uitdagingen zoals beschreven in dit rapport wordt al deels rekening gehouden in bestaande interventies met betrekking tot het stimuleren van energiezuinig gedrag. Wat echter opvalt is dat bij veel projecten waar interventies worden ingezet om energiezuinig gedrag te stimuleren een voor- en nameting van het energieverbruik ontbreekt. Alle projecten die in het kader van deze studie zijn beschreven, spelen in meer of mindere mate in op het vergroten van kennis over energieverbruik en besparing. Daarbij werd vaak een energiecoach ingezet die aan de hand van woning- en huishoudkenmerken persoonlijk energieadvies gaf. Meestal werd dit advies gegeven in combinatie met het benoemen van de financiële opbrengst en het uitdelen van gratis besparingsproducten om mensen te motiveren ook echt iets te doen. Bewoners waardeerden de persoonlijke benadering van coaches en de gratis besparingsproducten. De producten bleken vaak interesse op te wekken en hielpen het besparen tastbaar te maken. Een herhaalbezoek bleek om meerdere redenen nuttig: het werkte voor de bewoners als herinnering voor energiezuinig gedrag, het was voor coaches een gelegenheid om eerder gegeven advies waar nodig aan te passen en de vertrouwensband tussen de coach en de bewoner werden versterkt. Of de bestaande projecten ook effectief energiezuinig gedrag bevorderen is onduidelijk omdat in veel gevallen een voor- en nameting ontbreekt.

De bevindingen die zijn gedaan naar aanleiding van de eerste twee onderzoeksvragen, uitgewerkt in de voorgaande hoofdstukken, geven input aan de derde onderzoeksvraag: welke beredeneerde oplossingsrichtingen kunnen we op basis van onze studie geven om energiezuinig gedrag te stimuleren bij inwoners van de Indische Buurt met een laag inkomen? In dit afsluitende hoofdstuk geven we antwoord op deze vraag. Voordat we echter concreet ingaan op deze vraag bespreken we eerst nog enkele overkoepelende overwegingen.

6.1 Belang van samenwerken aan een integrale aanpak

Hoewel de aangedragen factoren uit ons onderzoek goede aanknopingspunten bieden om energiezuinig gedrag te bevorderen, stellen we ten eerste vast dat gedragsverandering bij deze doelgroep niet in alle omstandigheden een oplossing biedt voor lager energieverbruik en lagere kosten. Bijvoorbeeld, indien mensen al minimaal tot geen energie verbruiken, zal een gedragsverandering niet leiden tot lagere uitstoot en lagere kosten. Ook wanneer apparaten niet goed zijn afgesteld of een huis slecht geïsoleerd is, is gedragsverandering daar geen oplossing voor. Iemand kan dan de thermostaat wel lager zetten, maar verbruik en kosten blijven dan onverminderd hoog. Ons onderzoek maakt duidelijk dat gedragsverandering een onderdeel is van een divers palet aan maatregelen die helpen bij het versnellen van de energietransitie op een rechtvaardige manier. Het is zaak om bij het opstellen van maatregelen en het creëren van interventies steeds zorgvuldig een analyse te maken van het probleem en de verklaringen daarvoor. Het is maar de vraag of van mensen die op de financiële ondergrens leven verwacht mag worden dat ze (nog) meer inleveren.

Gedragsverandering is een onderdeel van een divers palet aan maatregelen die helpen bij het versnellen van de energietransitie op een rechtvaardige manier.

©2021 copyright Hogeschool van Amsterdam

Ten tweede constateren we dat de diversiteit in deze doelgroep en de uitdagingen waar ze mee te kampen hebben het belang onderstrepen om zorg te dragen voor een goede aansluiting van oplossingen op de specifieke situatie van de mensen. Aansluiten bij de omstandigheden, mogelijkheden en behoeften van de doelgroep is bij gedragsverandering altijd van belang, maar is bij deze doelgroep cruciaal. In ons onderzoek zien we namelijk grote verschillen tussen mensen in zelfredzaamheid, taalbeheersing, mentale en fysieke problemen, belastbaarheid, executieve functies, sociaal vangnet en cognitieve vaardigheden. Voor deze groep is een 'one size fits all' oplossing dus niet mogelijk. Om mensen mee te krijgen in ander gedrag is maatwerk nodig.

Met andere woorden, de bevindingen van ons onderzoek onderschrijven de complexiteit van de opgave om energiearmoede terug te dringen. Wij bieden geen simpele oplossing maar een genuanceerde realistische schets van enkele factoren die het extra uitdagend maken om een duurzame gedragsverandering te realiseren bij mensen met een laag inkomen. De aanbevelingen in dit hoofdstuk richten zich op het stimuleren en faciliteren van energiezuinig gedrag van mensen met een laag inkomen, maar zijn geen aanbevelingen áán mensen met een laag inkomen. De aanbevelingen richten zich aan partijen die het netwerk en de middelen hebben om een context te scheppen waarbinnen bezuinigen op energie realistisch is. Dit kan alleen door recht te doen aan de realiteit waarin mensen met een laag inkomen leven. Er is daarom samenwerking nodig bij het tot stand brengen van deze aanbevelingen en er is afstemming nodig over welke rollen kunnen worden vervuld door verschillende partijen: gemeente, woningcoöperaties, energieleveranciers, sociaal werkers, zorgspecialisten/ schuldhulpprofessionals, buurthuizen en burgerinitiatieven. Wij hopen dat dit onderzoek een aanloop is naar een gezamenlijke integrale aanpak met intensievere samenwerking en tussen partijen in de wijk. Jannekee Jansen op de Haar (Jungle): "Ik denk dat er meer samengewerkt moet worden. Als de instanties die jullie ook hebben gesproken naar elkaar gaan doorverwijzen, dan is de kans groter dat bewoners met een kleine beurs echt geholpen kunnen worden. Iedereen heeft z'n eigen expertise, maar samen hebben we een heel mooi aanbod denk ik. Nu is die samenwerking er niet en weten we ook vaak niet goed van elkaar wat de ander te bieden heeft."

> *Voor deze groep is een 'one size fits all' oplossing dus niet mogelijk.*

6.2 Aanbevelingen

Vanuit de resultaten van ons onderzoek komen we tot zes concrete aanbevelingen om bewoners in de Indische Buurt met een laag inkomen te faciliteren en te stimuleren hun energiegedrag aan te passen. Deze aanbevelingen zijn een synthese van de inzichten voortkomend uit de literatuurstudie, de gesprekken in de wijk, de evaluaties van de interventies en onze (wetenschappelijke) expertise over gedragsveranderingsstrategieën. Voor een overzicht van de aanbevelingen en de gedragsfactoren zie tabel 6.1.

Bij de implementatie van de aanbevelingen is het goed te beseffen dat gedragsverandering complex is en niet vanzelf gaat. Er zijn veel zaken die meewegen in het tot stand komen van gedrag. Het is van belang deze complexiteit te blijven zien en kennis te nemen van risico's die mogelijk gepaard gaan bij het implementeren van de aanbevelingen. Bij elke aanbeveling

©2021 copyright Hogeschool van Amsterdam

bespreken we daarom aandachtspunten waar zorgvuldig over nagedacht dient te worden bij het concretiseren van de aanbevelingen. Ter inspiratie geven we ook voorbeelden van hoe de aanbevelingen praktisch vormgegeven kunnen worden.

Tabel 6.1. Aanbevelingen en gedragsfactoren

Aanbeveling	Gedragsfactor
Ontzorg door mensen zo min mogelijk te belasten, door ze te faciliteren én door een buffer te creëren.	Kennis, mentale ruimte, omgevingsinvloeden en middelen
Creëer **vertrouwen** door mensen te erkennen in hun kracht en door transparant en betrouwbaar te zijn.	Vertrouwen, identiteit, emotie, vaardigheden
Maak het **relevant** voor mensen door de opbrengsten concreet te maken en dichtbij te halen.	Waargenomen nut, vertrouwen
Betrek de **sociale** omgeving van mensen.	Sociale invloeden en steun
Zorg voor een **omgeving** die energiezuinig gedrag faciliteert.	Omgevingsinvloeden en middelen
Vergroot de **energiebewustwording** van mensen door voorlichting op maat.	Kennis, identiteit

1. Ontzorg door mensen zo min mogelijk te belasten, door ze te faciliteren en door een buffer te creëren.

1.1 Zo is het nu

Energiezuinige maatregelen vragen om een materiële en/of mentale investering. Zo kost het tijd om de maatregelen uit te zoeken, het te regelen, en het gedrag aan te passen en te monitoren. Daar is weinig ruimte voor bij mensen met een laag inkomen. Doordat zij doorlopend afwegingen maken over geld wordt een fors deel van hun mentale ruimte gegijzeld. Daarnaast kunnen zij te maken hebben met een opeenstapeling van problemen waardoor er amper rust in hun hoofd is: die brief van een deurwaarder, de lege koelkast, de betaling voor het schoolreisje van de kinderen. Zaken die allemaal in het hier en nu aandacht vragen en die er voor zorgen dat er geen ruimte is voor het nemen van energiebesparende maatregelen.

1.2 Wat is nodig

Er is een goede balans nodig tussen wat wordt gevraagd van de mensen en wat ze kunnen opbrengen. Energiezuinig gedrag moet zoveel mogelijk praktisch worden ondersteund om de kans te vergroten dat mensen dit ook gaan doen.

©2021 copyright Hogeschool van Amsterdam

1.3 Zo kan dit worden bereikt

Faciliteer:

- Geef niet alleen advies, maar biedt aansluitend praktische hulp aan.[A]
- Installeer besparingsproducten zoveel mogelijk in plaats van het alleen weg te geven.[B]
- Zoek relatief ingewikkelde energiegerelateerde taken voor de bewoner uit of biedt aan om dit samen te doen.[C]
- Maak energiezuinige investeringen toegankelijk.[D]

Creëer een buffer:

- Werk holistisch door ook aandacht te geven aan andere zaken die voor de bewoner spelen.
- Biedt een luisterend oor.
- Creëer financiële ruimte.[E]

Zorg dat de communicatie goed aansluit op de doelgroep:

- Houdt het simpel en beknopt.
- Betrek in het geval van een taalbarrière iemand die de taal van de bewoner spreekt.
- Probeer bij de bewoners na te gaan of ze het verhaal hebben begrepen.
- Maak het bezuinigen op energie behapbaar door het op te delen in kleinere stukken.[F]
- Geef geen tegenstrijdige informatie.
- Zorg voor herhaling van de geboden informatie.[G]

1.4 Aandachtspunten

- Het is misschien niet wenselijk dat een energiecoach zich gaat bezighouden met complexe problematiek. Het is daarom in zo'n situatie wellicht wenselijker als een al betrokken vertrouwenspersoon de rol van de energiecoach op zich kan nemen of dat het contact via de vertrouwenspersoon verloopt.
- Wanneer mensen het gevoel hebben geen controle (meer) te hebben over de geboden hulp kan dit juist extra stress opleveren. Het is daarom van belang om in dienst te staan van de bewoner, mensen met respect te behandelen en niet te belerend te zijn over zaken die (nog) niet goed gaan.

1.5 Voorbeelden

A. Wanneer wordt geconstateerd dat er woninggebreken zijn of wanneer een bewoner dit zelf aangeeft, is het belangrijk dat hier een actie op volgt. Leg niet alleen uit wat de vervolgstap zou kunnen zijn, maar stel voor om dit, samen met de bewoner of voor de bewoner, in uitvoering te brengen: bijvoorbeeld door samen contact op te nemen met een woonloket of de verhuurder. De FIXbrigade van Jungle Amsterdam is een initiatief waarbij mensen praktische hulp aangeboden krijgen om hun huis te verduurzamen.
B. Bevestig radiatorfolie meteen achter de verwarming en draai ledverlichting in.
C. Zoek uit of het voor de bewoner goedkoper is om over te stappen naar een andere energieleverancier.
D. Stel een renteloze lening beschikbaar waarmee mensen isolerende maatregelen kunnen nemen of energiezuinige apparatuur (witgoed) kunnen aanschaffen.
E. Geef een tijdelijke korting op de energierekening en/of bevries een (energie)schuld.

©2021 copyright Hogeschool van Amsterdam

F. Begin met slechts een of twee maatregelen waar relatief veel mee bespaard kan worden.
G. Kom nogmaals langs en maak gebruik van ondersteunend materiaal dat bij de bewoner kan worden achtergelaten.

2. Creëer vertrouwen door mensen te erkennen in hun kracht en door transparant en betrouwbaar te zijn.

2.1 Zo is het nu

Mensen met een laag inkomen kunnen door negatieve ervaringen een gebrek aan vertrouwen hebben in hun eigen capaciteit om energie te besparen. Ook kunnen ze door negatieve ervaringen wantrouwend zijn ten aanzien van de intenties van partijen die betrokken zijn bij (of iets te zeggen hebben over) energiebesparing. Er is relatief veel wantrouwen naar partijen die betrokken zijn bij energie(besparing) zoals overheid, woningcoöperaties, energieleveranciers en aannemers. Hierdoor schieten mensen vrij snel in de weerstand en zijn ze minder geneigd adviezen op te volgen. Ook ervaren ze vaak stress wanneer ze in een afhankelijkheidspositie worden gebracht.

2.2 Wat is nodig

Het is belangrijk dat mensen het vertrouwen hebben dat zij in staat zijn om energiezuinige gedragingen uit te voeren. Ook moeten zij zich gesteund voelen door betrokken instanties en het vertrouwen hebben dat de betrokken instanties het beste met hen voor hebben.

2.3 Zo kan dit worden bereikt

Zet bewoners in hun kracht:

- Erken waar mensen goed in zijn.[A]
- Dring geen hulp op. Vraag mensen wat ze nodig hebben. Ze zijn expert in hun eigen leven.[B]
- Laat mensen hun eigen doelen stellen en zorg ervoor dat ze successen ervaren.
- Investeer in de vaardigheden van mensen.[C]

Investeer in duurzame relaties met bewoners en organisaties in de wijk:

- Werk samen met al betrokken (vertrouwens)personen/organisaties.
- Betrek onafhankelijke organisaties.
- Zorg voor continuïteit en een toegankelijk(e) betrouwbaar(e) gezicht/plek.[D]
- Wees transparant in de communicatie.
- Luister naar de zorgen van mensen en geef waar mogelijk garanties.[E]
- Beloof geen dingen die niet waargemaakt kunnen worden.

2.4 Aandachtspunten

- Er is een delicate balans tussen bewoners in hun kracht laten en hen ontzorgen. Het is goed om niet door te schieten in het een of in het ander.
- Negatieve ervaringen blijven lang hangen.

©2021 copyright Hogeschool van Amsterdam

2.5 Voorbeelden

A. Mensen met een laag inkomen verbruiken vaak al weinig energie. Ze zouden daar erkenning voor mogen ontvangen.
B. Bij Buurthulp Oost wordt er gewerkt met een participatie filosofie: Vertrouwenspersonen proberen niet om mensen te fixen, want er is niet iets mis met hen. Ze lopen een tijd met mensen mee en zijn er op het moment dat hulp gewenst is.
C. Er kunnen workshops en cursussen worden aangeboden waar mensen vaardigheden aanleren die helpen bij het besparen van energie. Voorbeelden hiervan zijn de kit workshops bij Jungle en het naaien van isolerende gordijnen in Gaasperdam. Vaardigheden die worden opgedaan kunnen worden verzilverd in een certificaat dat mensen dichter bij de arbeidsmarkt brengt.
D. De persoonlijke benadering van energiecoaches aan huis is een stimulans voor mensen om energie te besparen. Zorg voor een herhaalbezoek. Wanneer mensen weten dat een coach nog een keer terugkomt kan dit een steuntje in de rug zijn om het gedrag vol te houden.
E. Mensen kunnen terughoudend zijn in het instemmen met investeringen die hun woning energiezuinig maken vanuit de angst dat de huurlasten omhoog zullen gaan. Wanneer er een garantie kan worden gegeven dat de aanpassingen aan de woning kostenneutraal zijn, kan dit mensen vertrouwen geven.

3. Maak het relevant voor mensen door de opbrengsten concreet te maken en dichtbij te halen.

3.1 Zo is het nu

De meeste bewoners weten dat energie geld kost en vinden zuinig omgaan met energie belangrijk omdat ze hier geld mee kunnen besparen. Sommige bewoners zijn zuinig zijn omdat ze tegen verspilling zijn, maar zijn er niet per se van overtuigd dat dit ook echt zorgt voor een goedkopere energierekening. Energie is niet tastbaar en de opbrengst van energiezuinige handelingen is niet altijd duidelijk. Het feit dat pas aan het eind van het jaar berekend wordt hoeveel iemand terugkrijgt, maakt ook dat eventuele opbrengsten onvoldoende tastbaar zijn.

3.2 Zo moet het zijn

Om het besparen van energie relevant te maken voor deze doelgroep moet duidelijk zijn wat dit hen (nu) oplevert en er moet geen twijfel zijn over de effectiviteit van de maatregelen: de link tussen energiezuinig gedrag en de opbrengst daarvan moet helder en tastbaar zijn.

3.3 Zo kan dit worden bereikt

Maak het persoonlijk:

- Bereken de financiële opbrengst specifiek voor het huishouden.[A]
- Vertaal de opbrengst naar iets concreets dat voor het huishouden belangrijk is.[B]

Breng de beloning dichtbij:

- Zorg dat mensen sneller profijt ervaren van hun aanpassingen.[C]

©2021 copyright Hogeschool van Amsterdam

3.4 Aandachtspunten

- Externe beloningen kunnen de intrinsieke motivatie in de weg zitten.
- Als maatregelen relatief weinig opleveren kan het averechts werken om dat te benoemen.

3.5 Voorbeelden

A. Verwerk de berekening in een persoonlijk besparingsplan.
B. Bijvoorbeeld door het uit te drukken in de mogelijkheid op vakantie te kunnen gaan.
C. Bijvoorbeeld door tussentijds te communiceren/complimenteren dat het verbruik gedaald is (positieve bekrachtiging) en daarbij de verwachte besparing bij het huidige verbruik te geven.

4. Betrek de sociale omgeving van mensen.

4.1 Zo is het nu

In huishoudens met meerdere bewoners werkt niet iedereen altijd goed mee met het bezuinigen van energie. Zo is het voor veel bewoners lastig om hun kinderen hierin mee te krijgen. Dit belemmert de besparing en mensen kunnen hierdoor een gebrek aan steun ervaren. Tegelijkertijd geeft het een signaal af dat energiezuinig gedrag niet de norm is en het geeft ook voeding aan het idee dat het toch geen zin heeft wat ze doen (want anderen doen het effect weer teniet).

4.2 Wat is nodig

Om energiezuinig gedrag te stimuleren is het belangrijk om de sociale omgeving erbij te betrekken om het gedrag te ondersteunen.

4.3 Zo kan dit worden bereikt

Betrek het hele gezin.[A]

- Bespreek de maatregelen met het gehele huishouden.
- Benadruk ieders aandeel/verantwoordelijkheid in het geheel.
- Maak het gedrag aantrekkelijk voor kinderen.
- Zorg dat iedereen meeprofiteert van de opbrengst.

Zet de sociale omgeving (buiten het huishouden) in.

- Koppel het gedrag aan een sociale activiteit.[B]
- Laat mensen van elkaar leren.[C]
- Communiceer over energiebesparend gedrag van anderen uit de sociale omgeving.[D]

4.4 Aandachtspunten

- Wanneer mensen informatie met elkaar delen kan dit foutieve informatie zijn.
- Als het in de buurt de norm is om níet energiezuinig te zijn kan het averechts werken om hierover te communiceren.

©2021 copyright Hogeschool van Amsterdam

4.5 Voorbeelden

A. Bijvoorbeeld in spelvorm, door gebruik te maken van beloningen, het creëren van een groepsdoel of door mensen eigenaar te maken van een maatregel waarbij ze niet alleen hun eigen gedrag monitoren maar ook dat van de andere gezinsleden.
B. Laat buren en/of vrienden tegelijkertijd aan een workshop deelnemen en laat mensen elkaar via via uitnodigen.
C. Organiseer bijeenkomsten/activiteiten waarbij mensen tips met elkaar kunnen uitwisselen.
D. Vertel wat anderen uit dezelfde buurt voor energiebesparende maatregelen hebben genomen.

5. Zorg voor een omgeving die energiezuinig gedrag faciliteert.

5.1 Zo is het nu

Bepaalde leefomstandigheden van bewoners zorgen ervoor dat energiezuinig gedrag moeilijk is. Zo zijn mensen veel thuis, hebben ze geen geld of niet de bevoegdheid om hun woning energiezuiniger te maken en hebben ze geen geld om te investeren in energiezuinige apparaten. Daarnaast zitten huurders niet altijd te wachten op maatregelen waarmee de woning energiezuiniger wordt omdat dit meestal leidt tot een hogere huur.

5.2 Wat is nodig

Om energiezuinig gedrag te stimuleren moet het gewenste gedrag haalbaar zijn en zo makkelijk mogelijk gemaakt worden. Daarnaast moeten huiseigenaren met een laag inkomen ook energiezuinige investeringen kunnen doen en moeten huurders er niet financieel op achteruitgaan wanneer de woning energiezuiniger wordt.

5.3 Zo kan dit worden bereikt

Pak energie*on*zuinige woningen aan:

- Help huiseigenaren met het realiseren van energiezuinige (grote) investeringen.[A]
- Help huurders met klein onderhoud wanneer hier ook energie mee kan worden bespaard.[B]
- Zorg dat een woningverbetering (isolatiemaatregelen) budgetneutraal is dan wel voordeel oplevert voor huurders.
- Zorg voor goede bereikbaarheid van woonloketten/woningcorporaties zodat er bij onderhoudsproblemen snel(ler) kan worden gehandeld.[C]

Biedt middelen aan

- Maak energiezuinige producten toegankelijk.[D]

5.4 Aandachtspunten

- Wanneer energiezuinige producten niet direct worden geïnstalleerd is de kans groot dat het blijft liggen.
- Gebruik maken van subsidieregelingen is mogelijk te complex voor de doelgroep. Ondersteun hen hierin.

©2021 copyright Hogeschool van Amsterdam

5.5 Voorbeelden

A. Bijvoorbeeld door ze mee te laten profiteren van de subsidies voor isolerende maatregelen.
B. Zoals bij het periodiek ontluchten van de cv-ketel en het eenmalig waterzijdig inregelen van de cv-installatie.
C. Zet bijvoorbeeld wijkbeheerders in als aanspreekpunt.
D. Deel bespaarproducten uit (en installeer deze) of biedt de mogelijkheid om energiezuinige producten aan te schaffen door middel van een rentevrije lening en/of door middel van een subsidie.

6. Vergroot de energiebewustwording van mensen door voorlichting op maat.

6.1 Zo is het nu

Voor iedereen is het evident dat energie geld kost. Echter, het niveau van kennis over wat energiezuinige gedragingen zijn en wat je precies moet doen verschilt per huishouden. Zo realiseren sommigen zich onvoldoende dat ze met hun acties erg veel energie verspillen (bijvoorbeeld gelijktijdig de verwarming aan en het raam open). Of denken ze ten onrechte dat ze met de ene handeling meer besparen dan met een andere handeling (de verwarming uit en in plaats daarvan drie keer per dag warm douchen).

6.2 Wat is nodig

Om energiezuiniger te worden is het belangrijk dat mensen zich bewust zijn van hun eigen energiegedrag, dat ze weten wat energiezuinige gedragingen zijn, hoe ze deze gedragingen uit kunnen voeren en wat zij daaraan hebben.

6.3 Zo kan dit worden bereikt

Maak de link tussen het gedrag en energieverbruik duidelijk.

- Installeer een slimme meter waardoor het verbruik zichtbaar is.
- Maak duidelijk welke apparaten veel verbruiken met behulp van een stroommeter.

Leg uit hoe mensen energie kunnen besparen

- Maak een persoonlijke berekening voor het huishouden met wat zij zouden kunnen besparen met het uitvoeren van de handelingen en wat dit concreet voor hen betekent.[A]
- Geef advies over manieren die frequent verbruiksgedrag vergemakkelijken, zoals het instellen van reminders.[B]
- Geef voorbeelden van energiebesparende maatregelen door deze te laten zien in plaats van er alleen over te praten.[C]
- Laat zien waar warmte (energie) weglekt met behulp van een infraroodscan.[D]
- Adviseer over het wel of niet overstappen van energieleverancier afhankelijk van of dit daadwerkelijk een besparing oplevert.

©2021 copyright Hogeschool van Amsterdam

- Bundel de belangrijkste informatie (wat, hoe, en waarom) in een handig overzicht waar mensen goed bij kunnen.

6.4 Aandachtspunten

- Veel interventies zetten in op kennis. Kennis is echter maar een van de gedragsfactoren die een rol spelen voor energiezuinig gedrag. Het is onvoldoende om alleen maar kennis te geven om gedrag daadwerkelijk te veranderen.
- Kies voor een geschikte timing om kennis over te brengen. Houdt er rekening mee dat de aandacht van mensen al door iets anders in beslag kan zijn genomen.
- Maak de vorm waarin de informatie verstrekt wordt zo toegankelijk mogelijk. Houdt bijvoorbeeld rekening met laaggeletterdheid en het ontbreken van bepaalde faciliteiten binnen het huishouden zoals internet of een smartphone.
- Informatie kan heel direct overkomen bij mensen in armoede. Hierdoor kunnen adviezen te rigoureus worden opgevolgd. Dit is niet wenselijk omdat het vervolgens ten koste kan gaan van bijvoorbeeld de gezondheid. Houdt daarom rekening met eventuele nadelen voor het individu die het advies met zich mee kunnen brengen.
- Er kan sprake zijn van wantrouwen naar onbekenden of instanties die niet als objectief gezien worden. Denk daarom goed na over een geschikte afzender van de informatie. Maak waar mogelijk gebruik van al betrokken (vertrouwens)personen/organisaties.
- Wees niet belerend. Niemand vindt het leuk om te horen wat er allemaal nog niet goed gaat.

6.5 Voorbeelden

A. Stichting !WOON heeft een app ontwikkeld die energiecoaches kunnen meenemen op huisbezoek. Hiermee kan aan de hand van kenmerken van de woning, het huishouden en het gedrag van mensen een berekening worden gemaakt over de kosten die kunnen worden bespaard.
B. Frequent gebruikersgedrag is vaak gewoontegedrag waar mensen zich niet bewust van zijn. Om een gewoonte te doorbreken helpt het om triggers in de omgeving te creëren die mensen vanuit hun automatische routine bewust maken van hun intenties. Wanneer mensen bijvoorbeeld een wekker zetten een uur voordat ze gaan slapen om zichzelf eraan te herinneren om de verwarming op 15 graden te zetten is de kans kleiner dat ze het vergeten.
C. Je kunt energiebesparende producten laten zien of mensen een kijkje laten nemen in een demonstratiewoning waarin maatregelen zijn genomen. Bewoners van Buurthuis Archipel hebben een rondleiding gehad in ‘Villa Bewust’ en waren hier erg enthousiast over. Villa Bewust is een pop-up demonstratiewoning waarin middels interactieve rondleidingen, workshops en informatiebijeenkomsten bewoners geïnformeerd worden over hoe je met kleine gedragsveranderingen en simpele aanpassingen veiliger, gezonder en energiezuiniger kunt wonen [53].
D. Bij Jungle Amsterdam worden infraroodscans aangeboden. Jannekee Jansen op de Haar: “Ik denk dat het goed zou zijn om bewoners een gratis infraroodscan aan te bieden van hun huis. Hierop maak je heel helder inzichtelijk waar kou je huis binnenkomt en waar warmte verdwijnt. Wij hebben gemerkt dat dit voor heel veel mensen de ogen geopend heeft. Als je ziet dat je buitenmuur rood van de warmte is, dan zie je ineens het nut van het plakken van radiatorfolie, e.d.”

©2021 copyright Hogeschool van Amsterdam

6.3 Slotwoord

Het doel van dit onderzoek was tweeledig, enerzijds wilden we achterhalen wat concreet nodig is om energiezuinig gedrag te faciliteren én te stimuleren bij bewoners in de Indische Buurt met een laag inkomen. Daarnaast wilden we weten hoe interventies gericht op het promoten van energiezuinig gedrag zo ingericht moeten worden dat iedereen mee kan in de energietransitie en Amsterdam aldus op een inclusieve, klimaatrechtvaardige manier een klimaatneutrale stad wordt.

Om mensen met een laag inkomen ook onderdeel te laten zijn van de energietransitie is meer nodig dan alleen informatie verstrekken, kansen bieden en motiveren. Uit de tien geïdentificeerde gedragsfactoren beschreven in dit rapport komt duidelijk naar voren dat mensen met een laag inkomen in veel gevallen best willen meedoen en vaak al (soms onbewust) energiezuinig zijn. Echter, ze krijgen niet altijd de erkenning voor dat wat ze al doen en voor de (mentaal) lastige positie waarin ze verkeren. Ook ontbeert vaak de steun en zorg die nodig is om ze intrinsiek gemotiveerd onderdeel te laten zijn van de transitie. Het is niet zozeer dat mensen met een laag inkomen zichzelf buitenspel zetten als wel dat de capaciteit en gelegenheid ontbeert om volwaardig mee te spelen. Als de stad Amsterdam iedereen wil meenemen in de energietransitie zal ze er voor moeten zorgen dat het speelveld ook voor iedereen gelijk is. Mensen via campagnes en acties motiveren om mee te doen is heel belangrijk, maar heeft alleen zin wanneer tegelijkertijd (of misschien zelfs wel daarvoor) de capaciteit van mensen is versterkt en de gelegenheid om te handelen is gecreëerd. Wanneer Amsterdam van de bewoners meer vraagt dan ze kunnen opbrengen maakt het de mensen kleiner dan ze zijn. Daarmee voedt het onbedoeld de bestaande gevoelens van frustratie en wantrouwen en verkleint het de kans dat mensen mee gaan doen.

Wat dit rapport vooral duidelijk maakt, is dat een goed inzicht in de drijfveren en barrières van mensen met een laag inkomen nodig is om daadwerkelijk verandering in energiezuinig gedrag te realiseren. Zonder de bereidheid echt te willen snappen wat hen drijft, is de kans klein dat er ook maar iets verandert. Sterker nog, een te grote nadruk op de eigen klimaatneutrale boodschap en wat anderen zouden moeten doen, versterkt vooral de weerstand. Om mensen aan te zetten tot energiezuinig gedrag en mee te nemen in de klimaatopgave van de stad Amsterdam is een oprechte interesse in hun wereld, en begrip en erkenning voor wat ze doen en wat hen drijft cruciaal.

6.4 Dankwoord

Dit project was niet tot stand gekomen zonder de medewerking van de mensen die met ons wilden praten. We willen hen bedanken voor hun tijd en het vertrouwen dat zij in ons gesteld hebben. We bedanken Samen Vooruit voor het initiatief om onderzoek te doen naar manieren om de Indische Buurt te verduurzamen. Dankzij dit netwerk van betrokken bewoners konden wij in de wijk aanschuiven bij experts, sociaal werkers en bewoners. We bedanken de gemeente Amsterdam voor de hulp bij onze inventarisatie van bestaande energiebesparende interventies en voor de mogelijkheid om dit onderzoek te doen.

©2021 copyright Hogeschool van Amsterdam

7. Verwijzingen

1. Masson-Delmotte, V., Zhai, P., Pörtner, H-O., Roberts, D., Skea J, Shukla PR, . . . Waterfieds, T. (Eds.). (2018). Global Warming of 1.5°C. An IPCC Special Report on the Impacts of Global Warming of 1.5°C above Pre-industrial Levels and related global greenhouse gas emission pathways, in the context of strengthening the global responses to the threat of climate change. Geneva, Switzerland : World Meteorological Organization.
2. United Nations. (2015). Framework Convention on Climate Change. Adoption of the Paris Agreement, 21st Conference of the Parties. s.l. : United Nations.
3. Routekaart Amsterdam klimaatneutraal 2050. (2020). Amsterdam : Gemeente Amsterdam.
4. Weevers, B., Kroese, M., & Logemann, M. (2012). Onderzoek energie en armoede gemeente Amsterdam. Arhnem : BuildDesk Benelux B.V.
5. Schellekens, J., Oei, A., & Haffner, R. (2019). De financiële gevolgen van de warmtetransitie: Een onderzoek naar de investeringsuitdaging, effecten op energie-betaalbaarheid en het potentieel van (nieuwe) financieringsvormen. Ecorys: Rotterdam.
6. Straver, K., Siebinga, A., Mastop, J., de Lidth, M., Vethman, P., & Uyterlinde, M. (2017). Rapportage Energiearmoede: Effectieve interventies om energie efficiëntie te vergroten en energiearmoede te verlagen. ECN: Petten.
7. Van Hulst, B., & Hoff, S. (2019). Waar wonen de armen in Nederland?. In: Armoede in kaart: 2019. Tabel CBS (Integrale Inkomens- en Vermogensstatistiek '11-'17), SCP-bewerking. Geraadpleegd op 23 november 2020, van https://digitaal.scp.nl/armoedeinkaart2019/waar-wonen-de-armen-in-nederland/
8. OIS Amsterdam. (2019). Wonen in de Metropoolregio Amsterdam (enquête).
9. Mullainathan, S., & Shafir, E. (2013). Scarcity: Why Having Too Little Means So Much. New York : NY: Time Books, Henry Holt and Company LLC.
10. Van der Laan, J., Van Doorn, M., Goede, W., & Van Geuns, R. (2017). Een gedragsgerichtebenadering van armoede: van beleid naar uitvoering. s.l. : Lectoraat Armoede Interventies, Amsterdams Kenniscentrum voor Maatschappelijke Innovatie.
11. Centraal Bureau voor de Statistiek. 2020, 21 november. Energieverbruik particuliere woningen; woningtype, wijken en buurten, 2019. CBS StatLine. Geraadpleegd van https://opendata.cbs.nl/#/CBS/nl/dataset/84837NED/table?ts=1605965636145
12. Michie, S., Atkins, L., & West, R. (2018). Het gedragsveranderingswiel: 8 stappen naar succesvolle interventies (Goosen, H., Van ’t Hof, K., & Mehra, S, Vert.). Amsterdam : Amsterdam University Press.
13. Ontwerp van het Klimaatakkoord. (2018). Den Haag: Sociaal-Economische raad.
14. Renes, R. J., Ronteltap, A., & Bukman, A. J. (2018). Leefstijladvies voor mensen met een lage SES: Meerdere routes naar een gewenst effect? Bijblijven, 34, 237-246.
15. Straver, K., Mulder, P., Middlemiss, L., Hesselman, M., Feenstra, M., & Tirado Herrero, S. (2020). Energiearmoede en de energietransitie: de energiearmoede beter meten, monitoren en bestrijden.
16. Weevers, B., Kroese, M., & Logemann, M. (2012). Onderzoek energie en armoede. Arnhem: BuildDesk Benelux BV.
17. Centraal Bureau voor de Statistiek. 2020, 24 november. Geraadpleegd van https://cbsinuwbuurt.nl/#wijken2017_percentage_personen_met_laag_inkomen
18. Van Dam, R., Desain, L., Georg, K., Kruithof, M., & Van Geuns, R. (2018). LVB en schulden: Signalen en passende begeleiding: Achtergrondinformatie voor schuldhulpverleners. Amsterdam : Amsterdams Kenniscentrum voor Maatschappelijke Innovatie / Lectoraat Armoede Interventies.
19. Goosen, J. G., & Van Geuns, R. C. (2019). Effectieve communicatie met mensen met een betalingsachterstand: Onderzoek voor de Schuldeisercoalitie. (1.0 redactie) Hogeschool van Amsterdam, Lectoraat Armoede Interventies.
20. Keizer, M. (2019). Lezen ≠ Begrijpen: De invloed van beperkte leesvaardigheid op de omgang met financiële problemen. Rijksuniversiteit Groningen.

©2021 copyright Hogeschool van Amsterdam

21. Babcock, E. D. (2014). Using brain science to design new pathways out of poverty. Boston, MA: Crittenton Women's Union.
22. Daminger, A., Hayes, J., Barrows, A., & Wright, J. (2015). Poverty interrupted: Applying behavioral science to the context of chronic scarcity. Ideas42, New York, Boston, Washington DC.
23. Energiecijfers databank. 2020, 23 november. Energieprijzen. Geraadpleegd van https://energiecijfers.databank.nl/dashboard/dashboard/energieprijzen/
24. Majcen, D., & Itard, L. C. M. (2014). Relatie tussen huishoudenskenmerken en-gedrag, energielabel en werkelijk energiegebruik in Amsterdamse corporatiewoningen. Delft, TU Delft.
25. Centraal Bureau voor de Statistiek. 2020, 23 november. Amsterdamse huishoudens hebben minder woonoppervlakte. Geraadpleegd van https://www.cbs.nl/nl-nl/nieuws/2018/22/amsterdamse-huishoudens-hebben-minder-woonoppervlakte#:~:text=In%20Nederland%20is%20de%20gemiddelde,in%20Nederland%2088%20m2
26. Milieu Centraal. 2020, 23 november. Rendement energiebesparing. Opgehaald van https://www.milieucentraal.nl/energie-besparen/energiezuinig-huis/financiering-energie-besparen/rendement-energiebesparing/#:~:text=De%20uitkomst%20van%20de%20Standaard,berekening%20gaat%20in%20drie%20stappen%3A&text=Met%20de%20voor%20spaarrekeningen%20ge
27. Barr, S., Gilg, A. W., & Ford, N. (2005). The household energy gap: examining the divide between habitual- and purchase-related conservation behaviours. Energy Policy, 33, 1425-1444.
28. Steg, L., Perlaviciute, G., & van der Werff, E. (2015). Understanding the human dimensions of a sustainable energy transition. Frontiers in psychology, 6, 805.
29. Steg, L. (2008). Promoting household energy conservation. Energy policy, 36(12), 4449-4453.
30. Michie, S., Van Stralen, M. M., & West, R. (2011). The behaviour change wheel: a new method for characterising and designing behaviour change interventions. Implementation science, 6(42).
31. De Witt, S., & Schmeets, H. (2018). Milieu en duurzame energie: Opvattingen en gedrag. Statistische Trends. Den Haag: Centraal Bureau voor de Statistiek.
32. Steg, L., & De Groot, J. I. M. (2012). Environmental values. In The Oxford handbook of environmental and conservation psychology (pp. 81–92). New York: Oxford University Press.
33. Steg, L., Perlaviciute, G., Van der Werff, E., & Lurvink, J. (2014). The significance of hedonic values for environmentally relevant attitudes, preferences, and actions. Environment and behavior, 46(2), 163-192.
34. Van der Werff, E., & Steg, L. (2015). One model to predict them all: Predicting energy behaviours with the norm activation model. Energy Research & Social Science, 6, 8-14.
35. Verplanken, B., & Wood, W. (2006). Interventions to break and create consumer habits. Journal of Public Policy & Marketing, 25(1), 90-103.
36. Lally, P., Van Jaarsveld, C. H., Potts, H. W., & Wardle, J. (2010). How are habits formed: Modelling habit formation in the real world. European journal of social psychology, 40(6), 998-1009.
37. Verplanken, B. (ed.). (2018). The Psychology of Habit. Cham, Switzerland: Springer.
38. Verplanken, B., & Roy, D. (2016). Empowering interventions to promote sustainable lifestyles: Testing the habit discontinuity hypothesis in a field experiment. Journal of Environmental Psychology, 45, 127-134.
39. Carver, C. S. (2004). Self-Regulation of Action and Affect. In Handbook of self-regulation: Research, theory, and applications (pp. 13-39). New York: The Guilford Press.
40. Tijs, M., & Van Meegeren, P. (2016). Energiebesparing door gedragsverandering: Hoe motiveer je bewoners tot woningverbetering en nieuwe gewoonten. Utrecht : Milieu Centraal.
41. Cialdini, R. B., Reno, R. R., & Kallgren, C. A. (1990). A focus theory of normative conduct: Recycling the concept of norms to reduce littering in public places. Journal of personality and social psychology, 58(6), 1015-1026.
42. Allcott, H. (2011). Social norms and energy conservation. Journal of Public Economics, 95(9-10), 1082-1095.

©2021 copyright Hogeschool van Amsterdam

43. Harland, P., Staats, H., & Wilke, H. A. (1999). Explaining proenvironmental intention and behavior by personal norms and the Theory of Planned Behavior. Journal of Applied Social Psychology, 29(12), 2505-2528.
44. Schultz, P. W., Nolan, J. M., Cialdini, R. B., Goldstein, N. J., & Griskevicius, V. (2007). The constructive, destructive, and reconstructive power of social norms. Psychological Science, 18(5), 429-434.
45. Cialdini, R. B. (2003). Crafting normative messages to protect the environment. Current directions in psychological science, 12(4), 105-109.
46. ARC project: Energieadvies op maat. (2015). Gemeente Amsterdam, Projectbureau ARC.
47. Update project energiearmoede - MCO Januari 2015. (2015). Gemeente Amsterdam
48. Booi, H., & Jakobs, E. (2010). Energie ZO! Evaluatie van de campagne Energie ZO! Gemeente Amsterdam, Dienst Onderzoek en Statistiek.
49. Baas, J., Nieuwboer, W., & Faber, H. (2019). Energy Challenge: Evaluatie versie september 2019.
50. Effect en voortgang van de Amsterdamse energiecoachprojecten: Tussenrapportage per 31 oktober 2019.
51. Step2Save 4.0. z.d. Plan van Aanpak Step2Save 4.0: Woonlastenverlaging door energiebesparing bij bewoners in Amsterdam Zuid.
52. Wiekens, C. J., & Rots, H. (2020). Samen Besparen: Eindrapportage van de werkzaamheden verricht in 2017-2019.
53. Villa Bewust weer open op nieuwe locatie! (2016). Geraadpleegd op 29 november 2020, van https://www.wooninfo.nl/nieuws/2016/03/villa-bewust-weer-open-op-nieuwe-locatie/
54. Centraal Bureau voor de Statistiek. 2020, 24 november. Lage-inkomensgrens. Opgehaald van https://www.cbs.nl/nl-nl/onze-diensten/methoden/begrippen/lage-inkomensgrens

©2021 copyright Hogeschool van Amsterdam

Bijlage A: Achtergrondinformatie organisaties

Organisatie	Over de organisatie	Contactpersoon
Assadaaka Community	Assadaaka Community is een netwerk van vrijwilligers en sociaal werkers in de wijk die klaarstaan voor buurtbewoners die hulp nodig hebben. Ze zijn een schakel tussen bewoners en ook autoriteiten en kunnen rekening houden met culturele diversiteit omdat Assadaaka zelf zo divers is.	Hoofdcoördinator en hulpverlener Ahmed El Mesri
Buurthuis Archipel	Buurthuis Archipel is een ontmoetingsplaats voor buurtbewoners van de Indische buurt. Daarnaast organiseren zij verschillende verbindende activiteiten, en ondersteuning bij armoede en eenzaamheid.	Directeur en programma-coördinator Shazia Russo-Ishaq
Buurthulp Oost	Buurthulp Oost brengt buurtbewoners in contact met buurtgenoten die behoefte hebben aan een luisterend oor en/of hulp nodig hebben. Zij werken vanuit een participatie filosofie: ‘We zijn er niet om mensen te “fixen”, maar om naast hen te staan.’	Hoofdcoördinator Sarah Klerks
Civic Amsterdam	Civic is een maatschappelijke organisatie waar mensen terecht kunnen voor hulp bij geldproblemen en schulden, maar ook voor persoonlijke ontwikkeling en het doen van vrijwilligerswerk.	Schuldhulpverlener Olaf Sierhuis
Jungle Amsterdam	Jungle is een onafhankelijk informatie- en adviescentrum voor duurzaamheid en een ontmoetingsplaats. Zij organiseren verschillende bijeenkomsten en activiteiten waarmee zij ernaar streven mensen bij de duurzaamheidsopgave te betrekken.	Uitvoerend directeur Jannekee Jansen op de Haar
De Regenboog Groep	De Regenboog Groep zet zich in voor mensen met sociale problemen, voor dak- en thuislozen, verslaafden en voor mensen met psychiatrische klachten. Zij bieden kwetsbare Amsterdammers opvang en structuur, gaan eenzaamheid tegen en versterken het sociale netwerk.	Coördinator informele zorg Suzan van Otterdijk
ViiA	ViiA was tot voor kort een vrijwilligers uitzendbureau in Oost en verbond buurtbewoners met elkaar met een hulpvraag en een hulpwens. ViiA is per juli 2020 gestopt.	Projectleider Isabel Sol-Nieuwenhuys
!WOON	!WOON geeft bewoners informatie en advies over woning gerelateerde onderwerpen waaronder energieverbruik en woningverbetering.	Teamleider team Oost Jeroen Koster
		Projectleider Energiecoach Kelly Schwegler–Robertson

©2021 copyright Hogeschool van Amsterdam

Bijlage B: Overzicht projecten

De projecten worden hieronder in de tabellen weergegeven. Elke tabel is een apart project, de naam van het project staat telkens bovenaan. De informatie wordt in de rijen weergegeven, met aan de linkerkant de verschillende kenmerken en rechts de invulling daarvan. Het begint telkens met de naam van het project, gevolgd door de locatie waar het project is uitgevoerd, de doelgroep, het doel van het project, de manier waarop de doelgroep is benaderd, de opzet van het project, de gedragsfactoren, de resultaten, de besparing, de leerpunten (met een onderscheid tussen positieve en negatieve leerpunten) en tot slot de bron.

Energie ZO!		
Locatie	Amsterdam Zuid Oost	
Doelgroep	Inwoners Amsterdam Zuid-Oost	
Doel	Mensen meer bewust maken van hun energieverbruik en de mogelijkheden om het verbruik te verlagen.	
Benadering	Via zelfhulporganisaties en verenigingen worden mensen benaderd en aangespoord om bijeenkomsten te organiseren.	
Opzet	Bewoners werden gestimuleerd "tupperware-bijeenkomsten" te organiseren en bij te wonen bij henzelf en bij anderen thuis. Tijdens deze kleinschalige bijeenkomsten werd uitleg gegeven over energiebesparing en werd een energiebox met gratis energiebesparende producten uitgedeeld. Ook kregen mensen de mogelijkheid om energie(advies) met elkaar te bespreken en konden adviezen aangepast worden aan de thuissituatie omdat het vanuit huis gehouden werd.	
Aangesproken Gedragsfactoren	Capaciteit	Kennis
	Motivatie	X
	Gelegenheid	Omgevingsinvloeden en middelen Sociale invloeden en steun
Resultaten	162 van de ruim 1000 bewoners die hebben meegedaan hebben een enquête ingevuld t.b.v. de evaluatie: • Respondenten waren tevreden over de opzet: 70% vond de opzet goed en 18% vond de opzet zeer goed. • 66% vond de inhoud van de bijeenkomst informatief en 25% zeer informatief. • Ruim de helft stond vaak stil bij energieverbruik en bijna een derde stond soms stil bij energieverbruik. • Bijna allemaal gaven aan iets aan energiebesparing te doen. • 42% gaf aan het effect te merken van energie besparen; hun energierekening is laag of lager geworden. • 61% van de respondenten gaf aan ideeën te hebben opgedaan om energie te besparen en zegt daar ook energie mee te hebben bespaard. • 80% heeft één of meer besparende producten uit de box gebruikt. De spaarlampen waren het populairst.	
Besparing	Niet gemeten	
Leerpunten +	• Doordat mensen elkaar uitnodigen worden nieuwe groepen mensen bereikt • Doordat het thuis wordt georganiseerd kan energieadvies aangepast worden aan de thuissituatie.	
-		
Bron	[48]	

©2021 copyright Hogeschool van Amsterdam

Energy Challenge			
Locatie		Amsterdam	
Doelgroep		Huishoudens Amsterdam	
Doel		Energie besparen met het hele gezin door gedragsverandering en kleine aanpassingen in huis.	
Benadering		Oproep in nieuwsbrief en Facebookpagina Duurzaam 020.	
Opzet		Via een Whatsappgroep ontvingen 20 huishoudens 30 dagen lang tips, opdrachten en inzicht in het energieverbruik via een koppeling met een slimme meter. Elke week werd een ander thema behandeld. Huishoudens konden zelf een bespaardoel bepalen met een bijbehorende beloning voor als het doel gehaald zou worden en een tegenprestatie voor als het doel niet gehaald zou worden. Ook konden huishoudens punten verdienen en daarmee duurzame producten verdienen.	
Aangesproken Gedragsfactoren		Capaciteit	Kennis
		Motivatie	Waargenomen nut Vertrouwen in eigen capaciteit
		Gelegenheid	Omgevingsinvloeden en middelen Sociale invloeden en steun
Resultaten		• De kleine maatregelen (ledlampen, radiatorfolie, douche testen) werden door ongeveer 75% van de huishoudens toegepast. • Mensen waren na de challenge positiever over zowel kleine als grotere maatregelen om energie te besparen. • Inzicht in eigen energieverbruik was vergroot.	
Besparing		• 12% minder stroomverbruik (gebaseerd op 12 van de 20 huishoudens). • 21% minder gas verbruik (gebaseerd op 12 van de 20 huishoudens). Note: Deelnemers verbruikten voor aanvang al 25% minder stroom en 50% minder gas dan vergelijkbare huishoudens.	
Leerpunten	+	• Sommige opdrachten waren lastig, maar doordat het meer moeite kostte leverde het ook weer extra kennis op.	
	-	• Niet alle opdrachten werden altijd gedaan. • Geen vergelijkingsmateriaal met slimme meterstanden van vorig jaar. • Sommige kinderen waren te jong voor communicatiemiddel WhatsApp.	
Bron		[49]	

Energiecoachproject !WOON	
Locatie	Amsterdam
Doelgroep	Huishoudens Amsterdam
Doel	Meer bewustwording m.b.t. energieverbruik en een besparing op energie en kosten realiseren door middel van bespaarproducten en gedragsverandering.
Benadering	Intensieve communicatie d.m.v. posters, sociale media, praatjes in wijkcentra en basisscholen, doorverwijzingen van (maatschappelijke) professionals, aanprijzen bij klantcontacten, mond op mond reclame, via woningcorporatiebrieven.
Opzet	Amsterdammers kunnen zich aanmelden voor energieadvies of kunnen actief worden benaderd in samenwerking met onder meer woningcorporaties. Indien zij interesse hebben worden zij bezocht door een energiecoach. Aan de hand van een tabletapplicatie worden de kenmerken van het huishouden en de woning in kaart gebracht en op basis daarvan wordt bespaaradvies gegeven. Ook worden gratis bespaarproducten weggegeven en kunnen mensen bespaarproducten tegen een gereduceerd tarief afnemen.

©2021 copyright Hogeschool van Amsterdam

Aangesproken Gedragsfactoren		Capaciteit	Kennis
		Motivatie	Waargenomen nut
		Gelegenheid	Omgevingsinvloeden en middelen
Resultaten		Op basis van telefonische gesprekken met 26 deelnemers: • Deelnemers geven aan vaak bewuster te zijn geworden, meer na te denken over energieverbruik en dit ook met andere gezinsleden te bespreken. • Ook geven veel mensen aan bewuster om te gaan met verwante zaken zoals afval scheiden of het kopen van kleding. • De meest gebruikte tips waren het verlagen van de thermostaat en het vervangen van oude lampen voor ledlampen. • De meest genoemde besparende producten waren radiatorfolie (hoewel soms nog niet aangebracht), ledlampen en de waterbesparende douchekop. • De meeste bewoners gaven aan te stoken op 20 of 21 graden, toch waren er nog tientallen huishoudens met de thermostaat onder de 17 graden of boven de 24 graden. • Korter douchen sloeg niet aan. • Een op de vijf huishoudens nam meer bespaarproducten af dan alleen de gratis artikelen. Weinig mensen hebben later nog in de winkel bespaarproducten aangeschaft.	
Besparing		Op basis van gegevens van Liander van 438 huishoudens: • Een gewogen gemiddelde elektriciteitsbesparing van 8,2% (190 kWh per jaar). Dat komt neer op een besparing van €38 en CO2-reductie van 108 kg per woning per jaar. • Een gewogen gemiddelde gasbesparing van 8% (76 m3 per jaar). Dat komt neer op een besparing van ruim €50 en CO2-redcutie van 135 kg. • Het totale effect per woning was een energiebesparing van 8%, een geldbesparing van €88 en een CO2-reductie van 241 kg. Op basis van slimme meters bij 65 huishoudens: • Energiebesparing van 20% • Geldbesparing van €128 • CO2-reductie van 388 kg	
Leerpunten	+	• Door met vier corporaties bloksgewijs met woningcorporatiebrieven te werven kwamen er meer aanmeldingen.	
	-	• Het aantal aanmeldingen voor energieadvies viel tegen. De verwachting was dat mensen zich spontaan zouden aanmelden, maar intensieve communicatie was nodig om het project onder de aandacht te brengen van de doelgroep.	
Bron		[50]	

Step2Save 2.0 en 3.0	
Locatie	Amsterdam
Doelgroep	Huishoudens Amsterdam (bij de selectie van de wijken werd gekeken naar wijken waar de energiearmoede hoog was en relatief veel woningen stonden met een slecht energielabel).
Doel	Amsterdamse huishoudens voorzien van gratis energiebesparingsadvies en energiebesparende producten. Daarnaast werkzoekenden de gelegenheid bieden om werkervaring op te doen als energieadviseur.

©2021 copyright Hogeschool van Amsterdam

Benadering		Facebookcampagne op postcodeniveau, mond op mond reclame, communicatie via woningcorporaties en gebiedscoördinatoren.	
Opzet		Het project is een samenwerking tussen gemeente Amsterdam, Werkgeversservicepunt Groot-Amsterdam en energieleverancier Vattenfal. Ieder jaar wordt een nieuw gebied in de stad huis-aan-huis bezocht door energieadviseurs. De energieadviseurs worden door Werkgeversservicepunt Groot-Amsterdam geworven en door Vattenfall opgeleid. Bewoners worden van tevoren per brief geïnformeerd. De energieadviseurs geven gratis energieadvies aan huis en een gratis box met energiebesparende producten. De energiebox bevat een waterbesparende douchekop, douchetimer, aerator perlator, thermometer, radiatorfolie, drie ledlampen van verschillende sterktes en een enkelvoudige doordrukstekker.	
Aangesproken Gedragsfactoren		Capaciteit	Kennis
		Motivatie	Waargenomen nut
		Gelegenheid	Omgevingsinvloeden en middelen Sociale invloeden en steun
Resultaten		• 84% wilde bij het eerste bezoek direct het advies en de energiebox ontvangen. • Mensen gaven aan het moeilijk te vinden om radiatorfolie te bevestigen. (De adviseurs zijn hier behendig in, maar niet alle bewoners maken gebruik van die hulp (die ook na het bezoek nog in te schakelen is). • De doordrukstekker (tv standby-killer) werd weinig gebruikt (reden onbekend). • De waterbesparende douchekop werd minder gebruikt. Conclusies op basis van 24 reacties op een schriftelijke enquête en 36 semigestructureerde interviews: • Deelnemers hadden in meer of mindere mate een gedragsverandering ingezet. • Deelnemers waren positief over het energieadviesgesprek en enthousiast over de energieadviseurs. • De ledlampen uit de energiebox waren het meest populair. • De adviseurs hebben tijdens het project competenties kunnen ontwikkelen die hun gevoel van zelfwaarde hebben vergroot.	
Besparing		Op basis van evaluaties van Vattenfal (d.m.v. herhaalbezoeken, belonderzoek of evaluatieformulieren) is een indicatieve besparing berekend van: • 137 euro per huishouden per jaar. • 317 kg/CO2 per huishouden per jaar. (De potentiele geldbesparing en CO2 besparing van de energiebox zijn respectievelijk €205 en 453 kg).	
Leerpunten	+	• Mond op mond reclame tussen buren verhoogde de respons. • De persoonlijke benadering van een adviseur aan huis bleek een cruciaal onderdeel van de aanpak. • De bespaarproducten maakten het besparen van energie tastbaar. • De stijgende energieprijzen waren een extra trigger voor mensen om mee te doen. • Het werkte goed om woningcorporaties & gebiedscoördinatoren te betrekken bij de communicatie. • Biedt producten aan die tot zo min mogelijk comfortverlies leiden.	
	-	• In wijken met minder sociale cohesie was de respons doorgaans lager. • Energiecoaches kregen niet overal toegang tot de woning.	

©2021 copyright Hogeschool van Amsterdam

		• Het installatiepercentage en besparingseffect van de bespaarproducten bleek hoger te zijn als de adviseurs de bespaarproducten zelf installeren maar een deel van de bewoners wil dit zelf doen of door een huisgenoot of familielid laten doen => in Step2Save 4.0 zal meer gestuurd worden op installatie door de adviseurs en wordt de mogelijkheid gegeven om de producten ook nog op een ander tijdstip te installeren. • De waterbesparende douchekop heeft voldoende water druk nodig om te functioneren. Als de waterdruk laag is dan komt er te weinig water uit waardoor mensen een (te) groot verlies van comfort ervaren. • Het feit dat besparingen pas plaatsvinden nadat men een investering heeft gedaan weerhoudt huishoudens soms om het te doen. Zij ervaren dit als een barrière. Het is daarom wellicht effectief om te laten zien dat een investering zich snel terugverdient.
Bron		51 50

Vroeg Eropaf		
Locatie	Amsterdam	
Doelgroep	Klanten van Amsterdamse instanties voor maatschappelijke dienstverlening met financiële problemen.	
Doel	Het vergroten van bewustwording over energiebesparing bij huurders met betalingsachterstand en hen helpen met het veranderen van gedrag zodat de kosten van hun energierekening omlaag gaan.	
Benadering	Medewerkers van de instanties voor maatschappelijke dienstverlening brengen het gratis energieadvies onder de aandacht bij hun klanten. Bij interesse verwijzen ze hen door naar een energiecoach.	
Opzet	Het project is een samenwerking tussen gemeente Amsterdam, maatschappelijke dienstverleners, woningcorporaties, energiebedrijven en zorgverzekeraars. De energiecoaches kunnen op afspraak bij mensen thuis komen of een workshop in groepsvorm geven. In het geval van een huisbezoek komt de coach twee keer langs. Tijdens het eerste bezoek wordt de jaaropgave van de energierekening besproken, het (potentiële) bespaarbedrag besproken, wordt energieadvies gegeven en worden gratis bespaarproducten weggegeven. Tussen het eerste en tweede bezoek wordt door de energiecoach uitgezocht of de bewoner kan besparen door over te stappen naar een goedkopere energieleverancier. Bij het tweede huisbezoek wordt de informatie van het eerste bezoek herhaald en wordt er toelichting gegeven over het overstappen. Bespaarproducten die niet in gebruik zijn genomen worden weer meegenomen. Er wordt door de energiecoach ook gekeken naar de staat van de woning. Als er enkel glas aanwezig is, een CV-ketel van meer dan 15 jaar oud of in het geval van (ernstige) onderhoudsgebreken wordt gewezen op de mogelijkheid van ondersteuning van !WOON.	
Aangesproken Gedragsfactoren	Capaciteit	Kennis Mentale ruimte
	Motivatie	Waargenomen nut
	Gelegenheid	Sociale invloeden en steun Omgevingsinvloeden en middelen
Resultaten	Bewoners waren enthousiast over het energieadvies, zij ervaarde dit als positief en nuttig. Zij kwamen hierdoor tot inzichten en leken gemotiveerd om hun gedrag aan	

©2021 copyright Hogeschool van Amsterdam

		te passen. Ook medewerkers van de maatschappelijke instantie waren zich door het energieadvies meer bewust van de voordelen van energiezuinig gedrag.
Besparing		De werkelijke besparing kon niet berekend worden omdat de meterstanden niet konden worden uitgelezen. Hier moesten bewoners namelijk toestemming voor geven d.m.v. een formulier, maar zij waren erg terughoudend bij het ondertekenen van formulieren en uithanden geven van informatie. Leverancier Technea heeft berekend dat met de gratis producten uit de energiebox in theorie een besparing van €152 per jaar gerealiseerd kan worden. Samen met de gedragstips zou de besparing op kunnen lopen tot €289.
Leerpunten	+	• Er was ook aandacht voor andere problemen.
	-	• Bewoners misten rekenvoorbeelden van de mogelijke besparing. • Het advies werd redelijk begrepen, maar er werd meer uitleg gewenst. • Energieadviseurs waren afhankelijk van collega's voor werving. • Uitstroom van getrainde medewerkers. • Energiegesprek en administratie kostte veel tijd.
Bron		50 6

Doe mee en bespaar energie			
Locatie		Utrecht	
Doelgroep		Sociale huurders	
Doel		Huurders met een laag inkomen bewust maken van de financiële voordelen en voordelen voor het milieu door het veranderen van hun gedrag.	
Benadering		Aanmelding op eigen initiatief.	
Opzet		Aangemelde huishoudens kregen een adviesgesprek met een energieadviseur, een energiebox met bespaarproducten en een brief met een overzicht van de besproken bespaaradviezen. Er werd gewerkt met een tool waarmee het energiegedrag van de bewoners a.d.h.v. 64 aandachtspunten werd gecheckt. Daaruit volgde een advies over hoe bewoners zich energiezuiniger kunnen gedragen. Ook werd een indicatie gegeven van het besparingspotentieel. Het energieverbruik werd voor het type woning afgezet tegen het landelijke gemiddelde. Bij voorkeur werden bespaarproducten ter plekke geïnstalleerd.	
Aangesproken Gedragsfactoren		Capaciteit	Kennis Mentale ruimte
		Motivatie	Waargenomen nut
		Gelegenheid	Omgevingsinvloeden en middelen Sociale invloeden en steun
Resultaten		• Bewoners vonden de uitleg helder. • Bewoners vonden de nagezonden brief nuttig. • Er werd ook met familie en vrienden over het advies gesproken. • Het advies werd ook aan anderen aanbevolen.	
Besparing			
Leerpunten	+	• Er werd geluisterd naar wensen en behoeften. • De combinatie van advies met een herinnering.	
	-	• Bewoners vonden het gesprek lang duren.	
Bron		6	

©2021 copyright Hogeschool van Amsterdam

Energiebank Arnhem			
Locatie		Arnhem	
Doelgroep		Uitsluitend huishoudens die in aanmerking komen voor de voedselbank.	
Doel		Het ontzorgen van het huishouden, het vergroten van de zelfredzaamheid, het vergroten van het inzicht in hun gedrag en de invloed daarvan op het energieverbruik.	
Benadering		De aanmelding van een huishouden verloopt via een hulpverleningsorganisatie.	
Opzet		Het traject bestaat uit drie bezoeken, verdeeld over zes maanden, waarin huishoudens begeleid worden bij het verminderen van hun energieverbruik om zo de energiekosten omlaag te brengen. Tijdens deze bezoeken wordt het energieverbruik vergeleken met vergelijkbare huishoudens, worden besparingstips besproken en worden m.b.v. een energiekostenmeter apparaten doorgemeten om inzichtelijk te maken hoeveel stroom er wordt verbruikt. Gedurende een periode van drie tot zes maanden ontvangen huishoudens een korting op de energierekening. Afhankelijk van de woonsituatie varieert de hoogte van de korting tussen de €50 en €80 per maand. Daarnaast ontvangen huishoudens een persoonlijk samengestelde energiebesparingskit.	
Aangesproken Gedragsfactoren		Capaciteit	Kennis Mentale ruimte
		Motivatie	X
		Gelegenheid	Omgevingsinvloeden en middelen Sociale invloeden en steun
Resultaten		• Bewoners vonden het traject nuttig. • Bewoners waren door het advies in staat zuiniger met energie om te gaan. (resultaten zijn gebaseerd op interviews met minder dan 10 huishoudens)	
Besparing			
Leerpunten	+	• Meerdere gesprekken. • Bewoners hadden het gevoel dat er echt geluisterd werd.	
	-	• Het advies werd redelijk begrepen, maar meer uitleg is wenselijk. • Bewoners misten rekenvoorbeelden.	
Bron		[6]	

Energielegioen Rotterdam	
Locatie	Rotterdam
Doelgroep	Huishoudens met een laag inkomen.
Doel	Het vergroten van bewustwording over energiebesparing bij mensen met een laag inkomen en hen te helpen met het veranderen van gedrag. Daarnaast willen ze mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt kennis en vaardigheden op laten doen als energieadviseur.
Benadering	Werving via brieven en flyers en aanmelding op eigen initiatief.
Opzet	Het project is een samenwerking tussen Eneco en Stichting Dock. Door Eneco opgeleide energieadviseurs gaan langs bij bewoners. Ze hebben o.a. voorbeelden bij zich van isolatiematerialen (tochtstrip, radiatorfolie, buisisolatie). In het adviesgesprek wordt uitleg gegeven over de jaarnota en het termijnbedrag. Ook wordt het energieverbruik en concrete besparingstips besproken. De energieadviseur kan met een door Eneco ontwikkelde tool de mogelijke besparing

©2021 copyright Hogeschool van Amsterdam

		van huishoudelijke apparaten nalopen. Alle deelnemende huishoudens ontvangen een gratis douchetimer en een voorgedrukte kaart waarop huishoudens hun meterstanden kunnen noteren zodat ze inzicht krijgen in hun energieverbruik. De meeste vrijwilligers (energieadviseurs) hebben een afstand tot de arbeidsmarkt en doen met het project kennis en vaardigheden op.	
Aangesproken Gedragsfactoren		Capaciteit	Kennis
		Motivatie	Waargenomen nut
		Gelegenheid	Omgevingsinvloeden en middelen
Resultaten		• Bewoners vonden het bezoek nuttig. • Bewoners konden zuiniger met energie omgaan door het advies.	
Besparing			
Leerpunten	+		
	-		
Bron		[6]	

Samen Besparen		
Locatie	Wijk De Lariks - gemeente Assen	
Doelgroep	In eerste instantie huishoudens uit de hele wijk, later werd dit verschoven naar 'mensen met een lage sociaal economische status'.	
Doel	Het verduurzamen van een wijk waarin sprake is van achterstandsproblematiek. In eerste instantie door energie te besparen aan de hand van gedragsverandering.	
Benadering	Studenten kregen een lijst van de gemeente met adressen en gingen daar langs om huishoudens te werven. Bewoners konden zich ook op een later moment online nog aanmelden. Er werden ook meerdere straatacties georganiseerd om het project onder de aandacht te brengen en met mensen in gesprek te gaan over energie. In een latere fase van het project zijn er ook deelnemers bereikt via instanties die bij de kwetsbare doelgroep betrokken zijn.	
Opzet	Bewoners kregen de mogelijkheid om gratis een koffer met vier energieverbruik-meters te lenen ('Speur de Energieslurper'). Hiermee konden bewoners zelf het elektriciteitsverbruik van verschillende apparaten in huis meten. Ook konden ze het energieverbruik van hun apparaten vergelijken met vergelijkbare apparaten van de buren. Bewoners geven de koffer na afloop steeds door aan de buren. Naderhand werden huiskamersessies georganiseerd waar met meerdere bewoners de resultaten werden besproken en aandacht werd besteed aan mogelijke vervolgstappen. In een latere fase zijn er ook energiecoachingstrajecten uitgevoerd. Voor de ontwikkeling van deze trajecten is gebruik gemaakt van expertise uit vergelijkbare projecten waaronder 'Energietransitie voor Brabanders met een smalle beurs', 'MijnEnergievoordeel' en een energiecoachingstraject uit Amsterdam.	
Aangesproken Gedragsfactoren	Capaciteit	Kennis
	Motivatie	X
	Gelegenheid	Sociale invloeden en steun
Resultaten	In de eerste fase hadden (van de 157 benaderde huishoudens) 24 huishoudens meegedaan. In een tweede fase zijn 89 huishoudens bereikt, waarvan 28% heeft meegedaan met ‘Speur de Energieslurper’. Onderstaande resultaten zijn gebaseerd op data die zijn verzameld tijdens de werving, een voor- en nameting en huiskamersessies.	

©2021 copyright Hogeschool van Amsterdam

		• Bewoners gaven aan na de actie meer bewustzijn en kennis te hebben van hun energieverbruik. • Bewoners hadden ook daadwerkelijk de eerste stappen gezet richting energiebesparing. • Bewoners wilde ook na het project verder gaan met het besparen van energie. • De effectiviteit van de energiecoachingstrajecten is wel gemonitord maar niet geanalyseerd. Uit interviews met de bewoners bleek dat mensen positief waren over het besparen van energie vanwege de mogelijkheid om er geld mee te besparen en/of om het milieu te sparen. Barrières om energie te besparen bleken: • Weinig of foutieve kennis • Weinig zelfvertrouwen en mede daardoor een lage waargenomen gedragscontrole • Wantrouwen • Andere prioriteiten • Risico tot overbelasting • Laag-geletterdheid • Moeite om nieuwe dingen te leren
Besparing		• Niet gemeten
Leerpunten	+	• De naamsbekendheid van een project kan vergroot worden door het te combineren met acties. Het moet niet ingezet worden als vervanging van bestaande werving, maar ter aanvulling. • Het werven van deelnemers via instanties die betrokken zijn bij de kwetsbare doelgroep lijkt veelbelovend (ketenbenadering).
	-	• Het is belangrijk dat er niet gelijktijdig andere energie-acties worden uitgevoerd. Dit zorgt voor verwarring en leidt tot desinteresse. • In de eerste fase deed een gedeelte van de benaderde huishoudens niet mee door vrijwillige of onvrijwillige redenen. De meeste huishoudens gaven aan geen interesse te hebben of juist al veel met duurzaamheid bezig te zijn. Overige redenen die werden genoemd waren: vinden zich te oud, willen niet samen met de buren, willen mogelijk in de toekomst meedoen. Onvrijwillige redenen die werden genoemd waren: bewoner kon niet zelf beslissen, verbouwing of verhuizing, bewoner heeft ziekte of handicap, bewoner heeft onvoldoende beheersing van de Nederlandse taal.
Bron		[52]

©2021 copyright Hogeschool van Amsterdam