

# Eindrapport kwalitatief onderzoek naar mogelijke versterking van de rol van energicoaches in de coöperatieve omgeving van Noord- Holland

Energie Samen Noord-Holland

In opdracht van de Provincie Noord-Holland

Project 2023-2a

Door: Sjon Wagenaar, Guus Wattel, Liesbet Hanekroot

Met dank aan alle geïnterviewden

Datum: 30 september 2024

Versie: 1.0

## Inhoudsopgave

Inhoudsopgave.....	2
Inleiding.....	4
Doelstelling en gewenste resultaten .....	5
Opzet onderzoek.....	5
Evaluatie van dit onderzoek.....	5
Bevindingen met reflecties .....	7
Kenschets van de organisaties .....	7
Reflectie op de organisatievormen van de aanbieders .....	8
Reflectie op de doelgroepen.....	9
Reflecties op doelstellingen, de doelgroepen en organisatievormen .....	13
Reflecties op de beoogde resultaten van de aanbieders .....	13
Reflectie op de term energiecoach in relatie tot het beoogde resultaat .....	13
Reflecties op het bereik van de geboden energiecoachdiensten.....	16
Samenvatting van de Kenschets .....	17
De aangeboden ‘energiecoachdienst’ .....	17
Reflecties op de werving van coachees en de manieren van aanmelden .....	18
Reflectie op de gebruikte hulpmiddelen .....	22
Reflecties op de geboden energiecoachdiensten.....	23
Monitoring .....	24
Observaties bij tools en monitoring.....	24
Reflecties bij monitoring op effectiviteit en impact .....	24
Businessmodellen .....	25
Observaties bij de businessmodellen .....	25
Reflecties bij businessmodellen.....	27
Deskundigheidsbevordering .....	28
Observaties bij deskundigheidsbevordering.....	28
Reflecties bij deskundigheidsbevordering .....	29
Samenwerking door aanbieders .....	29
Observaties bij het onderwerp samenwerking.....	29
Reflecties over de samenwerking door de aanbieders.....	30
Zelfreflectie: ontwikkeling, hoe verder? .....	30
Observaties bij de zelfreflecties van de aanbieders .....	31

Reflecties op de zelfreflectie van de aanbieders .....	33
Andere relevante onderzoeken .....	33
Bevindingen van andere onderzoeken .....	33
Reflecties op de andere onderzoeken .....	35
Conclusies .....	36
Aanbevelingen .....	37
Drie hoofdaanbevelingen.....	37
Aanbevelingen voor ESNH .....	37
Aanbevelingen voor bewonersinitiatieven .....	38
Aanbevelingen voor overheden.....	39
Bijlagen.....	41
Bijlage 1: Geïnterviewde organisaties.....	41
Bijlage 2: Vragenlijst voor de interviews.....	42
Bijlage 3: Andere relevante bronnen .....	45
Bijlage 4: Meer ruwe data van de interviews .....	45
Tabel G: Data van de interviews inzake monitoring .....	45
Tabel H: Data van de interviews inzake gebruikte businessmodellen.....	48
Tabel I: Data van de interviews inzake deskundigheidsbevordering.....	55
Tabel J: Data van de vragen over zelfreflectie door de energiecoach-diensten.....	65

## Inleiding

De Provincie Noord-Holland heeft per 1 oktober 2023 Energie Samen Noord Holland (ESNH) een opdracht verstrekt waarmee ESNH de energiegemeenschappen in Noord-Holland kan versterken in hun rol in de noodzakelijke energietransitie.

Dit rapport is het resultaat van het project 2023-2A met als titel 'Versterking rol energicoaches in coöperatief verband in Noord-Holland'.

Er zijn diverse groepen energicoaches actief, binnen verschillende organisatievormen. Zij komen met name binnen bij huishoudens en soms ook bij MKB-bedrijven. Hoe werken al die groepen? Bij wie komen ze binnen en bij wie niet? Wat kan hen versterken en hun impact vergroten? Welke niet-coöperatieve partijen bieden ook energicoachdiensten aan, wat onderscheidt hen, en hoe zijn zij georganiseerd en hoe worden zij (eventueel) vereffend? Heeft men zicht op de uiteindelijke effecten/resultaten van de inzet? Zo ja, hoe wordt dit gemonitord? Is er iets te zeggen over de (ongetwijfeld) verschillende vormen van aanpak?

Dit onderzoek beoogt inzichtelijk te maken hoe diverse groepen energicoaches werken, en op basis hiervan aanbevelingen te formuleren voor ontwikkeling van diensten ter ondersteuning en versterking van energicoaches en hun organisaties door ESNH en/of andere relevante partijen. Dat maakt ook dat het nadrukkelijk de bedoeling is dat zoveel mogelijk relevante partijen kennisnemen van de inhoud van dit rapport.

Dit rapport is als volgt opgebouwd: eerst worden de doelstellingen verhelderd, dan wordt de aanpak van dit kwalitatieve onderzoek toegelicht, waarna de bevindingen per thema op een rij worden gezet gevolgd door een of meerdere reflecties door de auteurs. Ook worden kort de bevindingen van de bestaande andere relevante onderzoeken op een rij gezet. Tot slot volgen de conclusies en aanbevelingen.

## Doelstelling en gewenste resultaten

De algemene doelstelling is: dit onderzoek beoogt inzichtelijk te maken hoe diverse groepen energiecoaches werken, en op basis hiervan aanbevelingen te formuleren voor ontwikkeling van diensten ter ondersteuning en versterking van energiecoaches en hun organisaties door ESNH en/of andere relevante partijen.

De gewenste resultaten zijn:

- Inzicht in diverse werkwijzen en hulpmiddelen van (organisaties) met energiecoaches.
- Inzicht in hoe deze organisaties effecten/resultaten van de adviezen en (eventuele) interventies monitoren.
- Vervolgstrategie voor ESNH en aanbevelingen.
- Kansen voor versterking van bestaande organisaties en daarmee voor vergroting van de gewenste impact.

## Opzet onderzoek

De opzet van dit onderzoek is als volgt vormgegeven:

- **Bureau-onderzoek:** navragen in netwerk, lokale energiemonitor, internet, gemeentelijke websites, eerder uitgevoerde onderzoeken door andere organisaties, bijwonen bijeenkomsten over energiecoaches en energiearmoede.
- **Vragenlijst:**
  - In eerste instantie gericht op organisaties die actief met energiecoaches werken in Noord-Holland
  - Na een eerste interview is de vragenlijst aangepast
- **Interviews** met relevante partijen in Noord-Holland:
  - 22 organisaties geïnterviewd gedurende max 1,5 – 2 uur
  - Selectiecriteria van partijen voor interviews:
    - Hoofddoelgroep bestaat uit lokale en regionale bewoners- en MKB-organisaties in Noord-Holland die zelf energiecoaches in enigerlei vorm organiseren en hun diensten aanbieden
    - Minder belangrijke doelgroep: organisaties in het landschap van coöperatieve organisaties in Noord-Holland die ook vergelijkbare diensten aanbieden en/of aanpalende diensten aanbieden.
    - Geografische spreiding over de provincie Noord-Holland
    - Rijpe en startende organisaties
  - Interviews zijn uitgevoerd door personen die nog geen of weinig direct contact hadden gehad met deze organisaties
- **Data-analyse en reflectie**, ook in relatie tot andere onderzoeken en bronnen

## Evaluatie van dit onderzoek

- Er is telkens één of twee personen van de aanbieders gesproken. Het is denkbaar dat niet alle mensen van die organisaties zich in deze data kunnen vinden.
- De interviews zijn uitgevoerd door drie verschillende mensen, met ieder zijn/haar eigen stijl en interpretaties van de antwoorden.
- Er is soms onvoldoende doorgevraagd voor nadere toelichting op de antwoorden.

- Enkele vragen uit de vragenlijst bleken niet altijd van toepassing te zijn om de meer commerciële bedrijven.
- De vragen over inbedding en over samenwerking blijken nogal wat overlappende antwoorden op te leveren.
- Bij sommige vragen zijn suggesties gedaan voor zaken waaraan te denken valt bij het beantwoorden van de betreffende vraag. Dat kan de geïnterviewden enigszins beïnvloed hebben.
- Er is meer waardevolle informatie verzameld dan strikt noodzakelijk was binnen deze opdracht.

## Bevindingen met reflecties

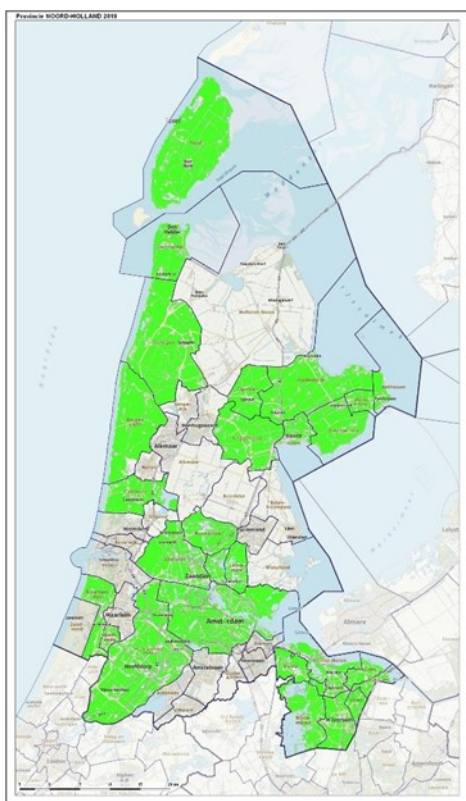
### Kenschets van de organisaties

In dit hoofdstuk wordt een globaal beeld gegeven van de organisaties die 'energiecoachdiensten' aanbieden en die zijn geïnterviewd voor dit onderzoek. In dit document worden deze organisaties kortweg 'aanbieders' genoemd.

Hoe is de spreiding? Wat voor soort organisaties zijn het? Hoe lang werken ze al? Wat is hun doelgroep, hun einddoel en wat is het concrete resultaat dat met het werk beoogd wordt? Hoeveel coaches zijn actief? Wat is het bereik van al het werk dat wordt verzet? Kortom, op basis van de antwoorden op deze vragen wordt er een eerste kenschets geboden.

### In welke gemeenten/woonkernen zijn de aanbieders werkzaam?

Van de 22 organisaties die zijn geïnterviewd, werkt twee-derde (15) vrijwel alleen in de eigen gemeente; van de overige 7 aanbieders werken er 2 op regionaal niveau (Gooi- en Vechtstreek; West-Friesland) en 5 door een deel van of heel Nederland. De aanbieders, die alleen in de eigen gemeente werken, liggen verspreid door de hele provincie, van Texel tot Haarlemmermeer en van Heemstede tot Wijdmeren. Zie afbeelding 1 Geografische spreiding.



Afbeelding 1: Geografische verspreiding van de geïnterviewde aanbieders in Noord-Holland

### Wat voor soort organisatie is de aanbieder?

- De 22 geïnterviewde aanbieders hebben verschillende organisatievormen. Vijf ervan zijn **bedrijven** (BV, ZZP,...), drie zijn lokale **gemeentelijke** initiatieven en de overige 14 zijn **bewonersinitiatieven**.<sup>1</sup>
- Van die bewonersinitiatieven zijn er 12 lokaal en 2 regionaal actief.
- Elf organisaties zijn opgericht in de jaren '20, de andere elf bestaan al langer; enkelen bestaan al meer dan 10 jaar (zie Tabel A). De commerciële of bedrijfsmatig werkende organisaties zijn al wat langer actief.

### Reflectie op de organisatievormen van de aanbieders

Er is niet onderzocht of er sprake is van een groei van initiatieven, maar er is de indruk dat er ten gevolge van de recente energieprijzenstijging en 'energiearmoede' die dat veroorzaakte, sprake is geweest van een toename van het aantal actieve energiecoachdiensten én dat dit met het dalen van de energieprijzen weer is afgenomen. Wellicht is nader onderzoek naar de factoren die groei en krimp veroorzaken zinvol.

### Tabel A - Organisatievorm en jaar van oprichting van de aanbieder

(groen = bewonersinitiatief; blauw = gemeentelijke initiatief; geel = bedrijf)

Naam aanbieder	Sinds:	Organisatievorm:
Buurtwarmte Enkhuizen	2020	Lokaal bewonersinitiatief (coöperatie)
Buurtwarmte Hoorn	2022	Lokaal bewonersinitiatief (werkgroep)
CALorie Energie (Castricum)	2019	Lokaal bewonersinitiatief (coöperatie)
De Energieke Burger (Bloemendaal)	2019	Lokaal bewonersinitiatief (stichting)
Energiecoöperatie Wijdmeren	2019	Lokaal bewonersinitiatief (coöperatie)
Energiepunt Texel	2023	Lokaal bewonersinitiatief (coöperatie)
Energie Verbonden (Gooi)	2020	Regionaal bewonersinitiatief (?)
HeemsteedsDuurzamer	2020	Lokaal bewonersinitiatief (coöperatie)
Koggenland EN	2017	Lokaal bewonersinitiatief (stichting)
NHEC Bergen	2023	Lokaal bewonersinitiatief (werkgroep van coöperatie)
NHEC Schagen	2020	Lokaal bewonersinitiatief (werkgroep van coöperatie)
Warm Medemblik	2021	Regionaal bewonersinitiatief (stichting)

<sup>1</sup> Deze indeling is overgenomen van het 'model' dat Energie Samen hanteert waarbij onderscheid wordt gemaakt tussen 'overheid', 'markt' en 'burgers'.



Warm Opmeer	2022	Lokaal bewonersinitiatief (stichting)
Zaanse Warmtescanners	2017	Lokaal bewonersinitiatief (stichting)
Den Helder coaches	2023	Lokaal gemeentelijk initiatief
Den Helder fixers	2022	Lokaal gemeentelijk initiatief
Energiebank Haarlemmermeer	2018	Lokaal gemeentelijk initiatief
Duurzaam Bouwloket	2011	Bedrijf (BV)
EPA-id	2014	Bedrijf (ZZP)
Thuisbaas*	2013	Bedrijf
Winst Uit Je Woning	2012	Bedrijf
!WOON	<2000	Bedrijf

\*Thuisbaas legt zich per 2024 verder toe op tweedelijns kennisdeling

### Wat is de beoogde doelgroep?

De aanbieders gebruiken uiteenlopende omschrijvingen van hun primaire doelgroep en de gebruikte omschrijvingen overlappen elkaar soms. Zie voor details Tabel B Doelgroep en aanbieder.

- Enkele aanbieders staan open voor 'iedereen die woont' en hebben dus 'bewoners' als doelgroep.
- Anderen bakenen duidelijk af en richten zich bijvoorbeeld op alleen huurders of alleen huiseigenaren.
- Er zijn ook aanbieders voor 'minima' of mensen 'met een smalle beurs' of 'mensen in energiearmoede', waarbij weliswaar de meesten huurders zijn, maar woningeigenaren niet worden uitgesloten.
- Er zijn aanbieders die zich (ook) hebben gespecialiseerd, bijvoorbeeld in VvE's (nota bene - de helft van de Nederlandse VvE's is in gemengd eigendom en huur <sup>2</sup>) of 'maatschappelijk vastgoed' als buurthuizen en kerken, etc.
- En last but not least, het MKB als specifieke doelgroep.

Het belangrijkste onderscheid lijkt te bestaan tussen diensten voor woningeigenaren, die zeggenschap hebben over eventuele uitvoering van grotere maatregelen (19 van de 22 aanbieders) en diensten voor huurders die die zeggenschap niet hebben en waar de adviezen zich moeten beperken tot 'kleine maatregelen' en tips voor gedrag (11 van de 22 aanbieders). En binnen die laatste groep is er vooral aandacht voor mensen met een kleine beurs, die bedreigd worden door energie-armoede.

### Reflectie op de doelgroepen

Zoals verder in dit rapport ook zal blijken is het maken van onderscheid tussen doelgroepen relevant. Het maakt voor de aanpak veel uit voor welke doelgroep je aan de slag gaat. Het verdient

<sup>2</sup> Zie [Aantallen en kenmerken van Verenigingen van Eigenaren 2022 | CBS](#)

wellicht aanbeveling om energiecoachdiensten hierop verder te categoriseren en specifiek toe te spitsen.

**Tabel B - Doelgroep en aanbieder**

Doelgroep	Aanbieder
'Bewoners'	EC Wijdemeren; Energie Verbonden (Gooi); !WOON
Huiseigenaren	Buurtwarmte Enkhuizen; Buurtwarmte Hoorn; CALorie; De Energieke Burger; Den Helder coaches; Duurzaam Bouwloket; EPA-id; HeemsteedsDuurzamer; Koggenland EN; NHEC Schagen; NHEC Bergen; Thuisbaas; Warm Medemblik (WFR); Warm Opmeer; Winst Uit Je Woning; Zaanse Warmtescanners
Huurders	CALorie; Den Helder fixers; Duurzaam Bouwloket; Warm Medemblik (WFR); !WOON
Minima	Den Helder fixers; Energiebank H'meer; Energiepunt Texel; NHEC Schagen; Warm Opmeer; Winst Uit Je Woning
VvE's	De Energieke Burger; Duurzaam Bouwloket; EPA-id; Zaanse Warmtescanners
Maatschappelijk vastgoed	Buurtwarmte Enkhuizen; Buurtwarmte Hoorn; EPA-id; Warm Medemblik (WFR)
MKB	Duurzaam Bouwloket; EC Wijdemeren; Energie Verbonden (Gooi); HeemsteedsDuurzamer

### Wat is het beoogde doel?

Vrijwel elke aanbieder formuleert anders wat het (uiteindelijke) doel is van de aangeboden energiecoachdiensten. De **doelen variëren** van heel algemeen ('verduurzamen') tot heel specifiek ('lagere energiekosten'). Zie voor de details Tabel C Doelgroep en doel van de organisatie.

Doelen en drijfveren ('waarom' en 'waartoe') worden niet altijd helder onderscheiden. Sommige initiatieven hanteren een doelenhiërarchie: bijv. verduurzamen leidt tot besparing verbruik en dat leidt weer tot kostenreductie.

Doelen hangen ook af van welke partij in de keten beschouwd wordt: de financier van coaches (bijvoorbeeld een gemeente) kan een ander doel hebben dan de coach zelf heeft en die heeft mogelijk weer een ander doel dan de betreffende bewoners of coachees. Sommige organisaties laten het doel expliciet bij de coach. Andere aanbieders focussen op wat zij denken dat bewoners vooral belangrijk vinden (**vraagsturing**) of op wat de opdrachtgever wil (**opdrachtsturing**).

In de vraagstelling werden als voorbeelden drie verschillende doelen geopperd:

- CO2-reductie
- financiële besparing
- comfortverbetering

Van een afstand gezien, lijken er twee 'stromingen' te zijn:

Ten eerste de groep aanbieders, die verduurzaming en CO2-reductie als hoofddoel ziet.

Ten tweede de groep aanbieders, die financiële besparing als hoofddoel ziet.

Dit onderscheid kan samenhangen met andere verschillen tussen de aanbieders, namelijk focus op lange termijn versus focus op korte termijn doelen. De stromingen overlappen elkaar voor een deel. En wat voor de één een doel is (bijv. energiekosten verlagen) is voor de andere een middel (bijv. energie besparen en CO2 reduceren).

**Tabel C - Doelgroep en doel per organisatie**

(groen = bewonersinitiatief; blauw = gemeentelijke initiatief; geel = bedrijf)

Naam aanbieder	Doelgroep	Doel
Buurtwarmte Enkhuizen	Huiseigenaren Maatschappelijk vastgoed	-CO2 reductie; -geld besparen; -gezond binnenklimaat.
Buurtwarmte Hoorn	Huiseigenaren Maatschappelijk vastgoed	-CO2 reductie; -geld besparen; -gezond binnenklimaat.
CALorie Energie (Castricum)	Huiseigenaren Huurders	-1e CO2-reductie -2e alle andere
De Energieke Burger (Bloemendaal)	Huiseigenaren VvE's	-CO2 reductie; -geld besparen; -gezond binnenklimaat.
Energiecoöperatie Wijdmeren	'Bewoners' MKB	-Aanvankelijk bewustwording, -sinds de energiecrisis meer aandacht voor besparing op energiekosten. -Verder recent meer aandacht voor klimaat-adaptatie en grondstoffen
Energiepunt Texel	Minima	Alle genoemde doelen
Energie Verbonden (Gooi)	'Bewoners' MKB	Het beoogde doel is 'bijdragen aan het uitvoeren van maatregelen'. Voor de EC's gaat dat om CO2-reductie, voor bewoners kan dat andere drijfveren (minder kosten, comfort) hebben. Het gaat richting bewoners om 'energiebewustzijn' dat kan leiden tot ander gedrag en/of technische maatregelen.
HeemsteedsDuurzamer	Huiseigenaren MKB	Duurzaam leven en werken in Heemstede normaal maken
Koggenland EN	Huiseigenaren	Doel is energie- en CO2-besparing
NHEC Bergen	Huiseigenaren	Verduurzaming; financiële voordelen zijn bedoeld om mensen te overtuigen, maar geen doel
NHEC Schagen	Huiseigenaren Minima	Verduurzaming; financiële voordelen zijn bedoeld om mensen te overtuigen, maar geen doel
Warm Medemblik	Huiseigenaren Huurders Maatschappelijk vastgoed	Gasvrij (CO2) en energiebesparing. Dat laatste is ook een financiële besparing, de maatregelen leveren dan ook meer comfort op.

Warm Opmeer	Huiseigenaren Minima	Het beoogde doel is bewoners te helpen hun energieverbruik te verminderen teneinde 1) energiekosten te verlagen 2) te verduurzamen (oa minder CO2 uitstoot) 3) energietransitie te bevorderen (bijv. richting van het gas af).  Als er bij bewoners behoefte bestaat aan gesprek over 'waar we naar toe gaan' (warmtenet, kernenergie, etc.) gaan coaches daarover wel in gesprek, vanuit hun eigen visie.
Zaanse Warmtescanners	Huiseigenaren VvE's	Helpen bij energiebesparing en verduurzaming. Met het oog op minder verbruik en meer comfort. CO2-reductie of een lagere energierekening zijn geen direct doel, maar wel het gevolg.
Den Helder coaches	Huiseigenaren	-1e financiële besparing -2e alle andere -Gemeentelijk doel is CO2-besparing
Den Helder fixers	Huurders Minima	-Focus op financiële besparing
Energiebank Haarlemmermeer	Minima	-Aanvankelijk verlaging van de e-kosten; -nu steeds meer grip houden op de e-kosten of erger voorkomen.
Duurzaam Bouwloket	Huiseigenaren Huurders VvE's MKB	-Verduurzaming -Energiebesparing
EPA-id	Huiseigenaren VvE's Maatschappelijk vastgoed	Alle genoemde doelen
Thuisbaas	Huiseigenaren	Oorspronkelijk 'energieneutraal', nu 'zo snel mogelijk fossielvrij', dus van het gas af.
Winst Uit Je Woning	Huiseigenaren Minima	Energiearmoede terugdringen, door het gebruik van energie te verlagen (en soms ook eigen opwek te ondersteunen bij woningeigenaren)
!WOON	'Bewoners' Huurders	Binnen het coachprogramma is woonkostenreductie primaire doel; dit geldt ook breder voor !WOON vanuit haar oorsprong als organisatie van/voor huurders. Op de tweede plaats komt verbetering woonkwaliteit, dat kan ook en reden zijn om ventilatie te verbeteren of tocht te bestrijden.

Er worden drie soorten organisaties onderscheiden: bewoners-initiatieven, gemeente-initiatieven en bedrijven. Er zijn geen opvallende verschillen waar te nemen in de doelen die zij zich stellen binnen iedere groep is er namelijk aandacht voor verschillende mogelijke doelen. Bij alle soorten organisaties is aandacht voor ten minste een van de twee van de meest voorkomende soorten doelgroepen: eigenaren en huurders.

### Reflecties op doelstellingen, de doelgroepen en organisatievormen

- ★ Ook op doelstellingen zou het aanbeveling verdienen om een soort 'logical framework' te introduceren dat zowel ordening als samenhang schept, waardoor duidelijker wordt hoe activiteiten op elkaar kunnen aansluiten en elkaar kunnen versterken.
- ★ Het onderscheid tussen de doelgroepen lijkt beïnvloed te worden door de verschillende geldstromen voor de verschillende doelgroepen: Er zijn geldstromen gericht op woningeigenaren (meestal vanuit het 'fysieke domein') en geldstromen gericht op de bestrijding van energiearmoede (meestal vanuit het 'sociale domein') En dat heeft ook invloed op de keuze tussen vraaggestuurd- of opdrachtgestuurd werken.

### Wat is het beoogde resultaat?

Behalve een (eind)doel heeft de aanbieder bij ieder bezoek aan een woning of pand ook een concreet resultaat voor ogen. Deze vraag gaat over de mate waarin de coach over een mogelijke maatregel alleen wil informeren, of ook uiteindelijk een maatregel wil uitvoeren/aanbrengen. Ook hier zijn twee stromen te onderscheiden:

- waar het 'kleine maatregelen' betreft (bijvoorbeeld tochtstrips, douchekop, etc.), meestal voor huurders of minima, is er een groep die echt wil fixen, dus de maatregel wil uitvoeren.
- waar het grotere maatregelen betreft (bijvoorbeeld isoleren, van het gas af, zonnepanelen, warmtepomp etc.) beperkt men zich overwegend tot informatie en advies geven.

Praktisch gezien is dit ook logisch; kleine maatregelen kunnen immers ook meteen uitgevoerd worden.

Dwars door deze praktische benadering heen, blijkt uit een aantal antwoorden toch ook een meer principiële vraag, namelijk hoever men wil gaan en welke verantwoordelijkheid de aanbieder wil nemen, ook met het oog op aansprakelijkheid. Sommigen willen dat niet en beperken zich uitdrukkelijk tot informatie en tips geven; advies is dan al een brug te ver.

### Reflecties op de beoogde resultaten van de aanbieders

- ★ Aanbeveling: Naast resultaten die men wil of kan bereiken, lijkt het waardevol om oog te hebben voor de resultaten die misschien niet beoogd worden maar die wel behaald worden. Te denken valt aan het feit dat energiecoaches mensen thuis bezoeken en niet zelden op die manier contact leggen met mensen die dat niet (meer) gewend zijn (= bestrijden of beperken van vereenzaming en maken van sociaal contact). Dit kan een belangrijke bijvangst zijn van de inzet van energiecoaches. Lees ook het onderdeel over de Businessmodellen.
- ★ Aanbeveling: Ook op resultaatformulering zou het aanbeveling verdienen om een soort 'logical framework' te introduceren dat zowel ordening als samenhang schept, waardoor duidelijker wordt hoe activiteiten op elkaar kunnen aansluiten en elkaar kunnen versterken.

### Reflectie op de term energiecoach in relatie tot het beoogde resultaat

Aangezien er redelijk grote verschillen blijken te zijn met betrekking tot doelgroepen, doelen en beoogde resultaten, is besloten om in het kader van dit onderzoek het begrip 'energiecoach' verder te differentiëren naar vier groepen; dit gebeurt deels ook al in het spraakgebruik.

Nota Bene: HIER hanteert een nadere indeling van soorten energiecoaches, namelijk

energieambassadeurs, energiecoaches en energieadviseurs. Ook het begrip energieklusser of energiefixer komt langs bij HIER<sup>3</sup>. Zie Tabel D over soorten energiecoaches.

**Tabel D – Soorten energiecoaches**

Benaming	Werkzaamheden/scope
Energie-informant	Vraagt (beperkt) gegevens op over gedrag, energieverbruik en woning, geeft basisinformatie aan de bewoner, en geeft géén adviezen en voert geen maatregelen uit.
Energie-fixer/klusser	Vraagt (beperkt) gegevens op over gedrag, energieverbruik en woning, geeft basisinformatie aan de bewoner en voert eenvoudige maatregelen direct zelf uit.
Energie-coach	Vraagt gegevens op over gedrag, energieverbruik en woning, geeft basisinformatie aan de bewoner, adviseert globaal over mogelijk te nemen maatregelen en kan daarvoor doorverwijzen naar uitvoerders
Energie-adviseur	Vraagt uitgebreide gegevens op over energieverbruik en woning, geeft basisinformatie aan de bewoner, adviseert onderbouwd en gespecialiseerd over mogelijk te nemen maatregelen en kan daarvoor zelf ondersteuning geven of doorverwijzen naar uitvoerders.

### Inhoudelijke focus

Behalve het einddoel, het beoogde resultaat en het soort dienst dat wordt verleend, is er nog een onderscheidend aspect in de activiteit van de coach en dat is de inhoudelijke focus. Aan welke aspecten van 'duurzaamheid' wordt aandacht besteed? In de vraagstelling is onderscheid gemaakt tussen aandacht voor energieverbruik en de relatie met gedrag en gebouw, belang van besparende maatregelen zoals isolatie, glas, kierdichting, etc. Maar ook alternatieven voor verwarming op aardgas en mogelijkheden voor het zelf opwekken van energie. En soms met aandacht voor klimaatadaptatie maatregelen ('groene daken', 'tegels wippen', regenwater opvang.....).

Alle geïnterviewde aanbieders geven aandacht aan **energieverbruik** en verschillende mogelijkheden om daarop te besparen. Ook besteden alle aanbieders aandacht aan de 'kleine maatregelen'. Daarnaast wordt door 18 van de 22 aanbieders ook aandacht besteed aan de 'grotere issues' zoals beter isoleren van de buitenschil (glas, spouw, vloer, dak), alternatieven voor gas (warmtepompen, boilers, bronnet, infrarood, inductiekoken, etc.) en het **zelf opwekken** met behulp van zonnepanelen, zonnecollectoren, heatpipes, en soms ook opslag.

In een enkel geval is een aanbieder hierin ook **gespecialiseerd**, in casu de Zaanse Warmtescanners, die zich toeleggen op het in kaart brengen van warmteverliezen en deze helpen bestrijden. Verder hebben verschillende organisaties specialisten in de backoffice, die desgewenst diepgaander kunnen adviseren over specifieke maatregelen zoals warmtepompen of zonnepanelen.

De vier aanbieders die zich niet in de breedte met de verschillende duurzaamheidsaspecten bezighouden, zijn degenen die focussen op huurders/minima en de kleine maatregelen. Hun doelgroep heeft geen zeggenschap over of geen belangstelling voor de 'grotere' kwesties en maatregelen.

### De mate van 'inbedding'

Tijdens de interviews is de vraag gesteld of men de inzet van coaches ziet als onderdeel van een bredere aanpak of breder programma, zogenaamde 'inbedding'. In zes gevallen beschouwt men de eigen inzet als 'ingebed', in 14 gevallen als 'niet ingebed' en in 2 gevallen als 'soms wel soms niet

<sup>3</sup> Zie Lokale Energie Monitor 2023, zie <https://www.hier.nu/lokale-energie-monitor-2023>

ingebed'. Er is geen verband tussen de organisatievorm en het wel of niet ingebed zijn. Soms is het niet ingebed zijn een expliciete keuze ('we willen onafhankelijk zijn'), soms is het een gevolg van omstandigheden ('het is meer een feit dan een keuze').

Het feit dat tweederde van de organisaties de verleende energiecoachdienst als 'niet ingebed' beschouwt, duidt op een geïsoleerde werkwijze van deze aanbieders. Bij het onderdeel over 'samenwerking' wordt hierop verder gereflecteerd.

### Bereik: aantallen coaches en bezochte panden

Wat is eigenlijk het 'bereik' van de onderzochte diensten? Hoeveel mensen of beter gezegd woningen worden bestreken? En hoeveel coaches zijn daarvoor actief? De omvang in termen van aantallen actieve coaches is relevant en zeer divers, variërend van 1 tot 200. De aanbieders die uitsluitend in de eigen gemeente werken bestaan uit 5-30 coaches (gemiddeld 15). De aanbieders die op grotere schaal werken variëren in omvang van 1– 200 coaches (gemiddeld 100). Zie Tabel E over aantallen coaches, bezochte huishoudens en aantal huishoudens in die gemeenten.

Het aantal bereikte woningen/panden is ook een indicator voor 'outcome' of resultaat. Opvallend is dat niet iedereen de aantallen bereikte huishoudens (op jaarbasis) even scherp voor ogen heeft.

Van de drie soorten organisaties (bedrijven, bewonersinitiatieven en gemeentelijke initiatieven) zijn de bedrijven op dit punt niet goed vergelijkbaar in hun bereik met de anderen vanwege de zeer uiteenlopende manieren van aanpak. Er kan dus geen steekhoudende uitspraak gedaan worden over hun relatieve bereik.

Bij de aanbieders die alleen binnen hun eigen gemeente werken kan een uitspraak gedaan worden over het relatieve bereik. Zie in tabel E hoe het aantal bereikte huishoudens gezet wordt naar het aantal huishouden in die gemeente (op basis van de CBS-gegevens). Dit is niet helemaal wetenschappelijk verantwoord, maar geeft een indicatie van dat bereik. Deze indicatie laat zien dat voor de groep van 17 bewoners- en gemeentelijke initiatieven geldt, dat 10 daarvan minder dan 1% van de huishoudens tot nu toe heeft bereikt en dat 7 daarvan méér dan 1% van het aantal huishoudens in de betreffende gemeente heeft bereikt, waarvan in één geval zelfs meer dan 10% (zie tabel E).

De 'top vijf' qua bereik lijken in dit overzicht de Fixers in Den Helder (gemeentelijk), HeemsteedsDuurzamer, de Energieke Burger, EC Wijdmeren en Koggenland Energie Neutraal (KEN). Nogmaals, deze percentages kunnen niet sterk onderbouwd worden; dit is immers geen kwantitatief onderzoek, maar ze geven wel een indruk van het huidige bereik van deze aanbieders

**Tabel E - Aantallen coaches, bezochte huishoudens en totaal aantal huishoudens per gemeente.**

(groen = bewonersinitiatief; blauw = gemeentelijke initiatief; geel = bedrijf)

Naam aanbieder	Aantal coaches:	Aantal bezochte bewoners/ huishoudens (in 2023 en/in totaal)*	Aantal huishoudens in gemeente (CBS)	Ratio kolom 4/3 (%)
Buurtwarmte Enkhuizen	6	60 totaal	8.900	<1%
Buurtwarmte Hoorn	8	20 totaal	34.500	<1%
CALorie Energie	20	650 Totaal	16.000	4%

De Energieke Burger	15	750 totaal	10.000	7,5%
EC Wijdmeren	30	200 (in 2023) = 800 totaal	11.000	7%
Energiepunt Texel	8	35 totaal	6.800	<1%
Energie Verbonden (Gooi)	200	Schatting 4000 incl. Wijdmeren?	110.000	4%
Heemsteeds Duurzamer	20	400 in 2023 = 1000 totaal?	12.500	8%
Koggenland EN	20	650	10.000	6,5%
NHEC Bergen	14	50	14.500	<1%
NHEC Schagen	6	160	21.500	<1%
Warm Medemblik (WFR)	30	65	20.000 (Medemblik)	<1%
Warm Opmeer	5	33	5.500	<1%
Zaanse Warmte-scanners	6	750	72.500 (Zaanstad)	1%
Den Helder coaches	7	50 totaal	27.500	<1%
Den Helder fixers	5	5000 totaal	27.500	18%
Energiebank H'meer	30	660 totaal	69.000	<1%
Duurzaam Bouwloket	80	nvt	nvt	nvt
EPA-id	1	250	nvt	nvt
Thuisbaas	15	1200	nvt	nvt
Winst Uit Je Woning	Opschaalbaar	35.000	nvt	nvt
!Woon	150	4500+	nvt	nvt

\* dit zijn ruwe schattingen waarbij de aanname is dat iedere bezochte woning éénmaal is bezocht.

### Reflecties op het bereik van de geboden energiecoachdiensten

- ★ De aanbieders lijken meer gericht te zijn op de input ('hoe gaan we helpen...?', we willen iets doen) dan op de 'outcome' ('hoeveel huishoudens hebben we bereikt?').
- ★ Het huidige bereik en daarmee het tempo van de energiecoachdiensten om huishoudens te ondersteunen is nog beperkt. Dit behoeft aandacht als er echt concrete doelen behaald moeten worden in de energietransitie.

### Wie zijn coaches?

De overgrote meerderheid van de energie-informanten, -fixers, -coaches en -adviseurs zijn 50+ witte mannen met een technische achtergrond. In dit onderzoek is niet nader ingegaan op de diversiteit van de energiecoaches en binnen de betreffende organisaties (bijvoorbeeld wat betreft gender, cultuur, religie etc.) en de mogelijke relatie die dit kan hebben op het bereik van de energiecoachdiensten bij de doelgroepen. Alleen !WOON lijkt expliciet aandacht te hebben voor talen en culturele diversiteit, ook Winst uit je Woning besteedt soms aandacht aan de gesproken



talen (afhankelijk van de opdracht). Den Helder Fixers en Duurzaam Bouwloket sturen in specifieke gevallen vrouwelijke energiecoaches/fixers/adviseurs.

### Samenvatting van de Kenschets

In het 'oerwoud' aan energie-coachdiensten worden een aantal overeenkomsten en verschillen zichtbaar.

#### De belangrijkste verschillen:

- Er zijn bedrijven, gemeentelijke initiatieven en vooral veel bewonersinitiatieven. De meeste organisaties zijn lokaal actief. De meesten zijn alleen actief in hun eigen gemeente. Met name de bedrijven werken in meerdere gemeenten ook buiten de provincie.
- Vrijwel iedere aanbieder bezoekt woningen/panden, een enkeling (zoals DBL) werkt vooral in 'de tweede lijn' (ondersteuning van lokale coaches).
- Er zijn benaderingen voor verschillende soorten doelgroepen, en daarbinnen is vooral aandacht voor de particuliere eigenaren van grondgebonden woningen enerzijds en mensen met een smalle beurs, overwegend huurders, anderzijds.
- Er is een groep aanbieders dat de nadruk legt op CO2-reductie, verduurzamen en daarbij behorende grote maatregelen en er zijn aanbieders die de nadruk leggen op energiebesparing en vooral energiekostenbesparing en daarmee op vele kleine maatregelen en gedragsverandering waarmee je dat kunt bereiken.
- Er is een verschil tussen 'denkers' en 'doeners'. De ene groep geeft vooral informatie en advies/tips, de praktische uitvoering daarvan is dan de eigen verantwoordelijkheid van de coachee, de andere groep gaat voor de concrete maatregel en steekt graag de handen uit de mouwen om bijvoorbeeld de tochtstrip meteen te bevestigen.
- Een meerderheid doet dit werk vooral 'los van wat anderen doen', en een minderheid zoekt de verbinding en inbedding in bredere acties.
- Er is sprake van de inzet van vier soorten energiecoaches: energie-informanten, energie-fixers, energie-coaches en energie-adviseurs, die onderling verschillen in mate van diepgang en mogelijke impact van hun inzet van gedragsverandering en van 'kleine' naar 'grote' maatregelen.
- Er is een grote diversiteit in het aantal energiecoaches per organisatie, aantallen bezochte woningen en het aandeel dat dit vormt op het totale lokale woningbestand.

Te midden van deze diversiteit is er ook een aantal sterke **overeenkomsten**:

- De energiecoaches van alle aanbieders brengen fysiek bezoek aan de betreffende huishoudens of panden en hebben daarmee ook per definitie een lokaal karakter.
- De groep coaches is relatief homogeen: grotendeels 50+ witte mannen met een technische achtergrond.
- Bij alle aanbieders staat het energieverbruik en hoe dat is terug te dringen centraal.

### De aangeboden 'energiecoachdienst'

In dit onderdeel wordt de manier waarop het contact tot stand komt besproken. Ook vragen als wat het woningbezoek behelst, welke onderwerpen aan bod komen, welke hulpmiddelen gebruikt worden, of er sprake is van uitvoering, rapportage, etc. worden gepresenteerd, geanalyseerd en er wordt op gereflecteerd.

## Hoe komt het contact tussen coach en coachee tot stand?

Deze vraag gaat over de wijze waarop de coachees worden geworven, maar ook heel concreet hoe iemand zich kan aanmelden.

Bij de **werving** zijn forse verschillen in de soorten media zichtbaar:

- lokale kranten, met behulp van advertenties en persberichten
- brieven van de gemeente of woningbouwcorporatie
- folders ronddelen bij bijeenkomsten
- via sociale media als Facebook, Instagram
- fysieke locaties als energieloket, bibliotheek, voedselbank, e.d.
- mond-op-mond, tips van hulpverleners of WMO-consulenten

Voor het **aanmelden** zijn sterke voorkeuren voor formulieren op websites zichtbaar, maar ook worden een paar andere mogelijkheden geboden zoals bellen, een kaartje insturen of aanmelden aan een balie of bij het contact aan de voordeur. Hier lijken bij aanbodsturing (voor huurders en minima) meer opties voor het aanmelden geboden te worden dan bij organisaties die meer vanuit vraagsturing werken.

### Reflecties op de werving van coachees en de manieren van aanmelden

- ★ Aanbieders in het kader van energie-armoede en/of huurders ondernemen veel meer soorten activiteiten dan die organisaties die gericht zijn op de andere doelgroepen. Bij deze laatste doelgroep lijkt vooral geleund te worden op de intrinsieke motivatie van de bewoners om informatie of advies te willen ontvangen. Anders gezegd, bij de eerste groep (huurders/bewoners met risico op energie-armoede) lijkt er meer sprake van 'aanbodsturing' en bij de tweede groep (bijvoorbeeld woningeigenaren) van 'vraagsturing'.
- ★ Een deel van de aanbieders leunt sterk op werving via gemeente (of woningbouwcorporatie), met name in het van geval van energie-armoede en/of huurders. De betreffende adressen zijn bijvoorbeeld afkomstig uit databestanden van deze partner-organisaties.
- ★ In lijn hiermee lijken organisaties die opereren vanuit aanbodsturing (voor huurders en minima) meer opties te bieden aan mensen om zich aan te melden voor een energiecoach, dan organisaties die werken vanuit vraagsturing (veelal gericht op woningeigenaren).

## Hoelang duurt een woningbezoek?

Deze schijnbaar eenvoudige vraag leidt tot heel uiteenlopende antwoorden. Er werd gevraagd naar het 'woningbezoek', maar dat is soms het topje van een ijsberg, namelijk

- 'gewone' bezoeken van een energiecoach duren gemiddeld 1,5 á 2 uur, maar dan moet er ook nog wel een verslag gemaakt/ingevoerd worden
- energiefixers kunnen aanzienlijk veel meer tijd nodig hebben afhankelijk van wat er ligt aan klussen, tot twee dagdelen aan toe
- energie-adviseurs gaan een slag dieper en maken onderscheid tussen intake, opname en rekenwerk en rapportage dat samen in de tientallen uren kan lopen
- energie-informanten kunnen soms wel met minder tijd toe, bijv. 45 minuten
- in sommige gevallen is er ook sprake van herhaalde woningbezoeken, met name bij -fixers en soms bij -coaches en -adviseurs

Er is (logischerwijs) wel een relatie tussen doel/beoogd resultaat en lengte van het bezoek, maar er is kennelijk ook sprake van een maximum. Meest gebruikelijk is 1,5 á 2 uur olopend naar max. 3 uur; als er meer tijd nodig is dan komt men terug.

En het is belangrijk te beseffen dat in het geval dat er achteraf een verslag moet worden gemaakt of software moet worden ingevuld, dat de betreffende coach dan nóg een klusje heeft. Dat gaat dan richting 'een dagdeel' voor een woning/pand-bezoek.

### **Welke onderwerpen komen aan bod en welke hulpmiddelen worden daarbij gebruikt?**

Met name de bedrijven hebben allemaal een eigen, specifieke aanpak die wordt ondersteund met eigen software. Over de andere aanbieders zijn er enkele overeenkomsten te benoemen, maar ook duidelijke verschillen (zie ook Tabel F over Inhoud bezoek).

Overeenkomsten zijn:

- bezoek aan de woning en maken van contact door middel van een gesprek
- verzamelen van informatie over energieverbruik: elektriciteit en gas
- zoeken naar besparingsmogelijkheden
- informeren, adviseren of uitvoeren van oplossingen, verbeteringen

Verschillen zijn:

- de focus op type resultaat (minder kosten, of minder CO<sub>2</sub>, of meer comfort etc.)
- de diepgang van de opname, de diepgang van de adviezen
- wel of geen uitvoering van maatregelen
- wel of geen follow up door middel van vervolgspraken, nazorg, etc.

De **hulpmiddelen** en tools die worden gebruikt bij het woningbezoek variëren van minimaal tot zeer uitgebreid. Hierbij lijken verschillende factoren een rol te spelen, zoals natuurlijk het beoogde resultaat en welke tools daarvoor nodig zijn, maar ook een verschil in beschikbare middelen om soms kostbare tools aan te schaffen, verschil in bereidheid of vermogen om met allerlei hulpmiddelen om te gaan en het 'ontwikkelingsstadium' van de aanbieder; sommigen aanbieders zijn immers nog maar kort bezig.

De hulpmiddelen die (behalve software) worden genoemd zijn (zie ook de Tabel F over Inhoud van het bezoek):

- CO<sub>2</sub>-meter (13x)
- Warmtecamera (13x)
- Klustas (3x)
- Hygrometer (1x)
- Spouwkijker (1x)
- Grijpertje (1x)
- Voorbeelden isolatiemateriaal (1x)
- Zaklamp (1x)
- Warmtepistool(1x)
- HomeWizard P1 (Dongel) ((1x)

**Tabel F – Inhoud bezoek, hulpmiddelen en gebruikte software**

(groen = bewonersinitiatief; blauw = gemeentelijke initiatief; geel = bedrijf)

Naam aanbieder	Wat komt aan bod?	Hulpmiddelen	Software
Buurtwarmte Enkhuizen	In principe alle onderwerpen, warmtescan soms.	-CO2-meter -hygrometer -optioneel warmte-camera	HOOM
Buurtwarmte Hoorn	In principe alle onderwerpen, warmtescan soms.	-CO2-meter -hygrometer -optioneel warmte-camera	EnergyGo
CALorie Energie	Het gesprek verloopt aan de hand van het HOOM-dossier/ een warmtescan is mogelijk	-CO2-meter -optioneel warmte-camera	HOOM
De Energieke Burger	HOOM-zaken	-CO2-meter -optioneel warmte-camera -spouwkijsker -grijpertje	HOOM Econobis
EC Wijdmeren	Zaken die in het HOOM-dossiers zijn ingevoerd en naar voren zijn gekomen, e-rekening bekijken en mogelijke grootgebruikers opsporen; heel soms een warmtescan of tocht opsporen en meting doen over waterzijdig inregelen; kleine maatregelen aanreiken en/of uitvoeren	HOOM-dossier Econobis Klutas, meetapparatuur	HOOM Econobis
Energiepunt Texel	Er wordt gevraagd naar het energieverbruik. Maar het gaat vervolgens om zaken die voor de fixers relevant zijn: brievenbus, tochtstrippen, radiatorfolie, lampen etc.	Geen	-
Energie Verbonden (Gooi)	Er zijn een paar blokken: 10 minuten contact maken, 'levelen' en behoefte bewoner peilen. Het HOOM-dossier is dan al wel ingevuld. Dat wordt dan doorgenomen aan de hand van vragen, behoefte en evt. zorgen bewoners, daarna wordt het huis doorgelopen, daar ontstaat maatwerk in de gesprekken (behoefte-gestuurd). Afsluiting met inventarisatie van knelpunten voor uitvoering, subsidieregelingen, evt. follow up behoefte.	-HOOM dossier -energieverbruik vergelijker Milieu Centraal  -CO2-meter  -warmtecamera	HOOM Econobis
Heemsteeds Duurzamer	Informatie in HOOM-dossier, gesprek, heel soms warmtescan, soms temperatuur van de muur meten, CO2 meten	-HOOM dossier, -klutas -CO2 meter, - warmte-scanner, -voorbeelden van isolatie-materialen,	HOOM

		-map met meer informatie op specifieke thema's etc.	
Koggenland EN	Bezoek, gesprek, warmtescan, CO2 meting, energierekening bekijken	-warmtecamera -CO2 meter	Geen software
NHEC Bergen	Alle issues uit het HOOM-dossier (dat in de helft van de gevallen niet wordt ingevuld)	-HOOM-dossier al dan niet met een iPad of PC erbij -CO2-meter - warmtecamera	HOOM
NHEC Schagen	Alle issues uit het HOOM-dossier (dat in de helft van de gevallen niet wordt ingevuld)	-HOOM-dossier al dan niet met een iPad of PC erbij -CO2-meter -warmtecamera	HOOM
Warm Medemblik (WFR)	Het energiegesprek zet primair in op besparen al dan niet met inzet van een warmtescan. Tijdens het gesprek wordt gebruik gemaakt van een CO2 meter om de bewoner te confronteren met de staat van de ventilatie. Energieverbruiksgegevens van de bewoner zijn ook zeer nuttig. Bij het maatwerkadvies wordt een uitgebreid advies gemaakt (al dan niet met warmtescan)	-Infraroodcamera, -CO2 meter, -zaklantaarn en -IR-warmtepijstool	Verbeterjehuis
Warm Opmeer	Volgens het stramien van de DBL-software, verder is het maatwerk	-laptop, inloggen bij DBL-software -infrarood-thermometer -CO2-meter -warmtecamera -HomeWizard P1-meter als mensen geen idee van hun verbruik hebben.	DBL
Zaanse Warmtescanners	Focus op hoe het huis in elkaar zit en de daaraan gekoppelde installatie zoals CV. Soms ook de meterkast. Geen focus op kleinere zaken als douchekoppen, koken, etc.	-het formulier -infraroodcamera	Geen software
Den Helder coaches	Eerst wordt afgestemd wat de klant wil. Er wordt een rondje gemaakt door de woning om zichtbare kieren op te sporen en een indruk te krijgen van de ventilatie (ook gedrag). Als het kan (weersomstandigheden) wordt er een warmtescan gedaan, men heeft ook een CO2-meter. Energiegegevens worden opgevraagd.	-CO2-meter -optioneel warmte-camera	DBL
Den Helder fixers	Er wordt gevraagd naar de energierekening en -gegevens. Er worden geen metingen met apparatuur gedaan.	Formulier met tips en gegevens	-

Energiebank H'meer	Gesprek, bekijken e-rekening en gebruik bekijken, rondje door het huis, kleine maatregelen uitvoeren	SalesForce (CRM); -Template voor gesprek/verslag -Handboek  -Klustasje met gereedschappen	SalesForce
--------------------	--	---	------------

### Reflectie op de gebruikte hulpmiddelen

Opvallend is de samenhang met software, die niet zelden de structuur van een gesprek of onderzoek beïnvloedt. Het antwoord op de vraag 'welke onderwerpen komen aan bod' luidt dan bijvoorbeeld 'de onderwerpen uit het HOOM-dossier'. Hier ontstaat de vraag of de software dan nog wel een 'hulpmiddel' is of wellicht iets groters en dus leidend is.

### Wordt er direct een maatregel uitgevoerd?

Van de 17 lokale organisaties voeren er elf niet direct een maatregel uit, drie organisaties doen dit wel en bij drie is dit afhankelijk van de situatie. Deze interview-vraag creëert een duidelijke waterscheiding: wie geeft alléén advies/tips, wie komt echt uitvoeren.

Van de drie organisaties die afhankelijk van de situatie zeggen te zijn, bieden er twee zowel een coach als een klus-programma aan, waarin dit feitelijk wél gescheiden wordt, afhankelijk van de doelgroep waar men over de vloer komt. Alleen de Zaanse Warmtescanners opereren 'dubbel', 'we doen het eigenlijk niet maar soms doen we het wel...'

Voor de bedrijven is dit afhankelijk van hun specifieke aanbod. Bij !WOON en Winst uit je Woning kán er sprake zijn van uitvoering; Thuisbaas was altijd gericht op de uitvoering, bij DBL en EPA-id is men hier zelf niet direct bij betrokken.

### Wordt er terug gerapporteerd aan de coachee?

In alle gevallen is er sprake van enige vorm van terugkoppeling, maar de wijze waarop is heel divers.

- De bedrijven doen dit als maatwerk en onderdeel van een opdracht of afspraak.
- De lokale initiatieven rapporteren vaak terug via het online HOOM-dossier (8x), via DBL-format (2x) of op eigen wijze.
- Enkele aanbieders laten de ter plekke ingevulde vragenlijst achter
- Enkele aanbieders sturen als die zijn gemaakt de warmtecamera-beelden plus uitleg achteraf toe.

### Welk informatiemateriaal wordt er gebruikt bij het bezoek?

Zeker de helft van de lokale aanbieders gebruikt 'De folder met 24 tips' of ander basismateriaal en zij houden het daar bewust bij onder het motto 'dat je mensen niet met materiaal moet overvoeren'.

De andere helft is daar minder beducht voor en heeft ook specifieke folders (factsheets), verwijst naar websites en deelt materiaal over de eigen organisatie of opdrachtgever uit. In een enkel geval wordt ook vertaald materiaal aangeboden (in vijf talen) of neemt de coach prints van sites mee voor mensen die wellicht geen toegang tot internet hebben. Energie Verbonden noemt ook specifiek foldermateriaal voor bij makelaars (intermediaire doelgroep).

De bedrijven hebben eigen materiaal of leveren maatwerk in overleg met hun opdrachtgever

Nota Bene – de vraag 'welk materiaal' is niet in detail beantwoord, behalve de verwijzing naar de alom bekende '24 tips'. De indruk is wel dat er veel verschillende materialen in omloop zijn.

### **Wordt er doorverwezen naar andere bronnen of ondersteuning?**

In slechts drie gevallen wordt er niet doorverwezen of was de vraag niet van toepassing. In de meeste (19) gevallen dus wel. Daarbij ging het om de volgende verwijzingen:

- naar subsidies/financiële bronnen (8x)
- naar Duurzaam Bouwloket (6x)
- naar Milieu Centraal (5x)
- naar informatie in het algemeen of specifieke sites (6x)
- naar fixers/klussersprogramma's (3x)
- naar bedrijven (2x)
- naar de gemeente (2x)
- naar de buurtvereniging (1x)
- naar het energiesprekkuur (1x)

Er wordt dus vrij systematisch doorverwezen, voor financiële ondersteuning of voor verdere informatie, daarbij worden vooral Duurzaam Bouwloket en Milieu Centraal als kennisbron genoemd.

### **Afspraken tijdens het bezoek en opvolging**

Bij tweederde van de aanbieders worden er bij het bezoek géén verdere afspraken gemaakt. Bij drie aanbieders wel, en die hebben betrekking op het uitvoeren of afronden van de werkzaamheden. Verder gaat het een enkele keer over het invullen van het HOOM-dossier, een verzoek om feedback of een afspraak over toezenden van het verslag. Twee respondenten geven aan behoefte te hebben aan het vinden van een manier tot follow-up (Energieke Burger en EC Wijdemer). Het algemene beeld is dat er weinig aandacht is voor 'hoe verder na het bezoek door de energicoach...?'

Op de vraag 'hoe ziet de opvolging eruit' blijkt dat meer dan de helft van de aanbieders (totaal 13) niet aan opvolging doet en één organisatie antwoordde met dat dit niet van toepassing is bij hen. Van de andere acht zijn de volgende antwoorden ontvangen: 3x 'soms', 1x 'vaak' en 4x 'ja'.

Voor de bewonersinitiatieven geldt dat er in geval van geboden opvolging er een specifieke reden voor is, namelijk er is een relatie met de aanleg van een warmtenet of ze hebben een eigen opvatting over 'een klus afmaken'. Bij een enkele organisatie (Energie Verbonden en De Energieke Burger) is expliciet de wens om te werken aan langduriger relaties (of een ware coachee-reis).

Voor de bedrijven is het beeld wisselend en afhankelijk van hun specifieke aanpak.

### **Reflecties op de geboden energicoachdiensten**

- ★ **Conclusie:** Er wordt heel veel inspanning gepleegd om huishoudens te bezoeken en van goede informatie, adviezen, maatregelen te voorzien. Daarbij heeft men een heel duidelijk (maar soms wel ver verwijderd...) doel voor ogen, maar er lijkt heel weinig belangstelling voor opvolging, voor het uiteindelijke resultaat en effect van alle inspanningen. Alleen in een enkel onderzoek van onder meer TNO is er (landelijk) onderzoek naar effectiviteit van energicoachdiensten gedaan. Zie ook in het betreffende hoofdstuk over andere onderzoeken.
- ★ **Aanbeveling:** Overweeg bij de energicoachdiensten te onderzoeken wat opvolging van de bezoeken en adviezen zou kunnen betekenen.

## Monitoring

In dit onderdeel wordt de informatie over hoe de aanbieders hun activiteiten monitoren in relatie tot de gestelde doelen geanalyseerd en er wordt op gereflecteerd (zie voor de data Tabel G in Bijlage 4).

### Observaties bij tools en monitoring

- **Algemeen over tools:** Vrijwel alle organisaties gebruiken een of meer software tools. De bedrijven gebruiken eigen tools, de andere organisaties veelal hetzij HOOM hetzij DBL-tools. Er is niet gevraagd naar de reden van voorkeur voor een specifieke tool en ook zijn de genoemde tools niet inhoudelijk onderzocht. Op basis van de interviews is een indruk ontstaan over het soort data en functionaliteit van deze tools.
- **De meest gebruikte tools bij de onderzochte organisaties zijn HOOM en DBL.** HOOM is een tool die wordt aangeboden onder de vlag van Energie Samen ten behoeve van bewoners initiatieven. Dus die wordt veelal bij en door bewonersorganisaties gebruikt.
- **Tools voor monitoring:** Er is een verscheidenheid aan software tools en die zijn niet ingericht op monitoring van de effectiviteit of impact. Ze zijn in eerste instantie ter ondersteuning van de taken van de e-coaches en fixers en ten behoeve van rapportages op taak en materiaal niveau naar de opdrachtgevers toe en/of ten behoeve van intern voorraadbeheer en/of aansturing van energicoaches. Maar monitoren of de activiteiten daadwerkelijk bijdragen aan het behalen van de gestelde doelen, vindt nergens plaats met uitzondering van bij Thuisbaas. Thuisbaas meldt dat 70% van de bezochte huishoudens na 2 jaar van het gas af zijn.
- **Openbaarheid van de rapportages:** Dit blijkt veelal als privacygevoelig ervaren te worden. Er zijn echter ook uitzonderingen hierop, namelijk !WOON, Warm Opmeer, EC Wijde Meren.
- **Klachten ervaringen en meldingen:** Desgevraagd geeft iedereen aan dat bewoners in principe klachten kunnen melden. Een aantal aanbieders heeft een formele klachtenprocedure, zo niet dan gaat het wel informeel. Tegelijk geeft iedereen aan dat er weinig tot geen klachten binnenkomen.  
Eén aanbieder (Energie Verbonden) geeft aan door middel van het nazenden van een enquête en steekproefsgewijs nabellen mensen wordt gevraagd naar ervaringen, inclusief klachten. Er wordt door geen enkele aanbieder op gemonitord.

### Reflecties bij monitoring op effectiviteit en impact

- ★ **Aanbeveling:** Het is een serieuze overweging waard om een Impactonderzoek te laten uitvoeren naar de impact van energicoachdiensten. Het gaat dan om de brede impact en ook naar de vraag of de gewenste doelen daadwerkelijk worden gehaald. Dit is een belangrijke aanbeveling!!! In het hoofdstuk over andere bronnen wordt een landelijk onderzoek naar effectiviteit van energicoachdiensten besproken. Een dergelijk onderzoek lijkt nog zeldzaam.
- ★ Het is de vraag of de verschillende tools de mogelijke samenwerking tussen relevante partners versterken of beperken. Dus ten behoeve van meer samenwerking en krachten bundelen zou het relevant kunnen zijn om data uit te wisselen en te zorgen voor het mogelijk maken van het meten van de effectiviteit.
- ★ Energie Verbonden en de Energieke Burger willen wel meer aandacht richten op de 'klantreis' maar hebben daar nog geen geschikte tool voor. Het kan interessant zijn om daarvoor een pilot te ontwikkelen in samenspraak met impactmeting.
- ★ **Aanbeveling:** Men zou zich kunnen afvragen of in geval een bedrijf met publieke middelen energicoach diensten uitvoert, of die verplicht gesteld kan worden om data uit te wisselen met relevante partijen, te monitoren op effectiviteit, ervaringen en klachten.



## Businessmodellen

In dit onderdeel worden de bevindingen op het gebied van de gebruikte businessmodellen van de geïnterviewde energiecoachdiensten geanalyseerd en er wordt op gereflecteerd. Zie Tabel H in Bijlage 4 voor de data.

### Observaties bij de businessmodellen

- **Kosten types:** Deze worden niet altijd volledig gemeld in de interviews. Ze kunnen gecategoriseerd worden in: hardware (materialen en hulpmiddelen), software/tools/licenties, communicatie/ publiciteit, HR en organisatiekosten, training en opleiding, gemaakte uren. Er is weinig rode draad te onderscheiden in de diversiteit van de kosten types in relatie tot de aanbieders.
- **Inkomsten van de organisaties:**
  - Veelal (lagere) overheidsgelden, behalve bij de bedrijven EPA-adviseur en Thuisbaas. Daarnaast komen er relatief kleine vergoedingen binnen bij de bewonersorganisaties, een enkele keer ook donaties of lidmaatschapsgelden. Verder worden er bij deze bewonersorganisaties heel veel onbezoldigde uren ingebracht. Die worden alleen niet met zoveel woorden genoemd en erkend. Idem bij het 'bedrijf' !WOON. En !WOON is dus ook een afwijkende organisatie in deze onderzochte organisaties: enerzijds kan !WOON als bedrijf beschouwd worden (werkend in opdracht van lokale overheden en woningbouwcorporaties e.d.), anderzijds is het een stichting die een hele kleine vergoeding aanbiedt aan de coaches. Verder worden ook een enkele keer materialen e.d. in natura beschikbaar gesteld.
  - Er is weinig rode draad te onderscheiden in deze diversiteit in inkomsten van de aanbieders.
- **Vereffening naar de coaches toe:**
  - Financieel krijgen de energiecoaches bij de bewonersinitiatieven en bij !WOON weinig tot niets vergoed. Deze financiële vergoedingen variëren tussen €5 en €50 euro per bezoek. !WOON is hier een vreemde eend in de bijt: het is een organisatie die in opdracht van overheid en/of woningbouwvereniging optreedt en daardoor als commercieel bedrijf beschouwd kan worden, maar de coaches ontvangen vrijwel geen financiële vereffening.
  - Bij de bedrijven (EPA-adviseur, Winst uit je Woning, Thuisbaas, Duurzaam Bouwloket) wordt de coach volwaardig betaald. Let op: deze coaches zijn niet altijd vast in dienst.
  - Bij de overheid gerelateerde organisaties is een interessante mengvorm te observeren. De vraag rijst hier waarom aan de ene activiteit of inzet van een persoon een financiële (en daarmee maatschappelijke) waarde wordt toegekend en waarom aan de andere niet of minder?
    - Aan de coaches van Den Helder Coaches wordt geen financiële vergoeding aangeboden.
    - De fixers van Den Helder Fixers zijn volledig in dienst van de gemeente Den Helder (Schaal 7).
    - Bij de Energiebank Haarlemmermeer is er sprake van verschillende vormen van vergoeding (niet of vrijwilligersvergoeding of volwaardig per uur).
  - Niet-materiële –financiële waarden/zaken voor de energiecoaches: Alle organisaties melden met name de bijeenkomsten en onderlinge contacten (gezelligheid), extra

scholing, excursies en inspiratie, bedankjes, klantcontacten. HeemsteedsDuurzamer vermeldt expliciet de erkenning door een bezoek van de wethouder.

- **Eigen bijdragen van bewoners/huishoudens als coachees:**
  - Een eigen bijdrage wordt gevraagd door de bewonersinitiatieven Warm Medemblik, Warm Opmeer, Buurtwarmte Hoorn, Zaanse Warmtescanners, Thuisbaas en EPA.
  - Een eigen bijdrage wordt gevraagd door de commerciële organisaties Thuisbaas en EPA-adviseur.
  - Let op: Bij de commerciële bedrijven Duurzaam Bouwloket en Winst uit je Woning worden de kosten vergoed door de opdrachtgever en wordt aan de bewoners/huiseigenaren nooit een factuur gestuurd.
  - Bij de Energiebank Haarlemmermeer moeten mensen met een inkomen boven 150% van de bijstandsnorm betalen voor de dienst van een energiecoach.
  - Een aantal energiecoöperaties stelt de voorwaarde van lidmaatschap: mensen moeten lid zijn om een coach gesprek of warmtescan of iets dergelijks te kunnen ontvangen.
  - Het is onduidelijk op basis waarvan deze eigen bijdragen worden vastgesteld, behalve bij de commerciële bedrijven. En één bewonersorganisatie, namelijk Warm Medemblik, geeft aan het belangrijk te vinden dat bewoners zich realiseren dat deze dienst wat waard is.
  - In enkele gevallen kunnen deze eigen bijdragen vergoed worden door (een voucher van) de gemeente. Dit is met name het geval bij coachee huishoudens met een lager inkomen.
- **Waarde-creatie** door de aanbieders: Geen enkele organisatie noemt en erkent het feit dat ze bijdragen aan de energietransitie, bijdragen aan verzachten en/of voorkoming van eenzaamheid, bijdragen aan de sociale cohesie, mogelijkheden creëren voor mensen om zich professioneel (verder) te ontwikkelen e.d.
- **Wat maakt de energiecoachdienst uniek of onderscheidend?**
  - Vier van de lokale bewonersorganisaties benadrukken (direct of indirect) dat de nabijheid, het lokale karakter, hen onderscheidt van andere organisaties. Buurtwarmte Enkhuizen maakt dit lokale karakter impliciet, doordat de energiecoachdiensten zijn gekoppeld aan het lokale warmtenet in ontwikkeling. Dus dit is een binding met de **directe omgeving**, geografisch bepaald.
  - Het **sociale karakter** wordt benadrukt door met name lokale bewonersinitiatieven en !Woon. Zij nemen de tijd die nodig is en hebben dus meer aandacht voor het menselijk contact, toegankelijkheid, vertrouwen opbouwen en gedrag.
  - Buurtwarmte Hoorn en Zaanse Warmtescanners onderscheiden zich door standaard een **warmtefoto** te maken van de huizen. Dus dat is een meer **inhoudelijk technisch** onderscheid.
  - Energie Verbonden, als koepel van een aantal lokale energiegemeenschappen in de regio, onderscheidt zich door **de integrale aanpak**. Een vergelijkbare integrale aanpak speelt bij de warmtegemeenschap Buurtwarmte Enkhuizen, waar hun energiecoachdiensten onderdeel uitmaken van het proces naar een lokaal warmtenet. Deze energiecoachdiensten maken dus onderdeel uit van een groter aantal activiteiten en diensten.
  - De Energiebank Haarlemmermeer zegt zich te onderscheiden door zich **uitsluitend te richten op armoedebestrijding**. Een aantal andere energiecoachdiensten richt zich ook op mensen met een smalle beurs, maar niet uitsluitend.

- De overheid gerelateerde aanbieders ET Texel, Den Helder Coaches en Den Helder Fixers **vermelden niet** waarin hun diensten of werkwijze onderscheidend zijn.
- De aanbieders met een bedrijfsmatig karakter onderscheiden zich veelal **op andere gebieden**:
  - doelgericht van het gas af (Thuisbaas)
  - snel kunnen opschalen (Winst uit je woning)
  - diepgaand EPA-advies met doorkijk naar de uitvoering van de aanbevolen maatregelen (EPA-adviseur)
  - eerlijk en onafhankelijk (Duurzaam Bouwloket en een aantal lokale bewonersorganisaties)
  - !WOON onderscheidt zich met het soort energiecoaches (nl. diversiteit van de coaches en ook mensen die dit in de tijd van de baas mogen doen)

### Reflecties bij businessmodellen

- ★ Kortom, de businessmodellen zijn behoorlijk divers en lijken mede onder **invloed van de geldstromen** te staan van met name overheden; de aanbieders lijken veelal mede daardoor meer gericht te zijn op taken en activiteiten uitvoeren (en zichzelf daarmee in stand houden), dan op positieve impact maken. En de te bereiken doelgroep heeft invloed op het businessmodel (waarschijnlijk ook geldstromen gerelateerd).
- ★ Aanbeveling over **vereffening aan energiecoaches** en de mensen die dit organiseren: De manier waarop coaches en de mensen die dit organiseren worden vereffend voor inzet loopt sterk uiteen. Het verdient aandacht bij gemeenten (waar het meeste geld vandaan komt voor deze aanbieders) om hieraan explicieter aandacht te besteden.
- ★ Mogelijke aanbeveling over **vergoedingen door coachee-huishoudens** aan de aanbieders: Er zijn verschillen van inzicht over het opwerpen van financiële drempels voor het aanvragen van een energiecoachdienst. Een organisatie vermeldt expliciet dat dit noodzakelijk is, omdat die huishoudens meer gemotiveerd zouden zijn om adviezen op te volgen of uitvoering te geven aan de adviezen. Het is belangrijk aandacht te hebben voor de mogelijke voors en tegens van het vragen van een financiële vergoeding voor een energiecoachdienst. Mogelijk hebben andere niet-materiële vergoedingen veel meer impact, bijvoorbeeld vragen aan de coachee om deze dienst onder de aandacht te brengen bij uren, familie o.i.d.
- ★ Aanbeveling over **niet-financiële of meervoudige waarden**: De vraag rijst in hoeverre opdrachtgevers, subsidiegevers, e.d. zich realiseren welke en hoeveel niet-financiële waarden gecreëerd worden door de energiecoachdiensten, bijv. hoeveel onbezoldigde uren van mensen zitten in het onbezoldigd organiseren en uitvoeren van de energiecoach diensten. Ook lijkt geen enkele organisatie oog te hebben voor de voldoening dat je als energiecoach meewerkt aan een goed doel, dat je mensen helpt in de energietransitie, dat je werkt aan persoonlijke en/of professionele ontwikkeling e.d. En in hoeverre dragen deze diensten bij aan het versterken van de sociale cohesie en verminderen van eenzaamheid? Bij de twee TNO onderzoeken naar energiehulpdiensten die in 2024 zijn gepubliceerd, wordt expliciet benadrukt welke niet-financiële waarden gecreëerd worden door de energiehulpdiensten. Zie hiervoor het onderdeel met de andere onderzoeken.

Veel opdrachtgevers en subsidiegevers eisen veel rapportages over de activiteiten en gebruikte materialen, maar daadwerkelijk beseffen welke waarden deze mensen inbrengen in het proces is een volgende stap in de energietransitie. Als dat helderder zou zijn, dan zouden er ook mogelijk meer gelden beschikbaar komen voor deze diensten.

## Deskundigheidsbevordering

In dit onderdeel wordt geanalyseerd en gereflecteerd op de informatie die de geïnterviewden hebben gegeven op de vragen over deskundigheidsbevordering. Zie voor de data Tabel I in Bijlage 4.

### Observaties bij deskundigheidsbevordering

- Deskundigheidsbevordering kan gaan **over verschillende onderwerpen en vaardigheden**: met name inhoudelijk, technisch, administratief, gesprekstechnieken/communicatief en sociale vaardigheden.
- Bij de meeste **bewonersinitiatieven** wordt overwegend gewerkt met de onlinetrainingsversie van HOOM parallel aan bijeenkomsten die georganiseerd worden vanuit de HOOM-organisatie (die onderdeel uitmaakt van de landelijke koepel van energiecoöperaties Energie Samen).
- Bij de **andere aanbieders** lopen de trainingen en het actueel houden van de kennis en vaardigheden zeer uiteen; er wordt vaak gewerkt met mensen uit de eigen organisatie of uit het eigen netwerk, overwegend met een meer technische achtergrond of insteek.

Twee uitzonderingen hierop:

- de EPA-adviseur (bedrijf) die aan allerlei externe trainingen deelneemt en ook verplicht is om die succesvol af te ronden ten behoeve van een officiële erkenning/certificering.
- Energiebank Haarlemmermeer, (met doelgroep mensen met de laagste inkomsten en overheid gerelateerd) die zich voornamelijk toelegt op gesprekstechnieken en sociale vaardigheden en minder op techniek.
- Wat betreft de **inzet van partners** bij de bevordering van deskundigheid is er veel diversiteit. Er wordt vaak gewerkt met mensen uit het eigen netwerk of de eigen organisatie waarvan het idee bestaat dat ze het allemaal weten. Het is onduidelijk waar die hun kennis vandaan halen.
- En als organisaties eenmaal trainen met een **partnerorganisatie**, bijv. HOOM, dan wordt daar veelal ook verder mee gewerkt.

**Veiligheid:** Definitie: Veiligheid van zowel de coach als van de coachee in het contact.

- Van de coach wordt veelal een Verklaring omtrent Goed gedrag (VOG) opgevraagd, maar lang niet bij alle organisaties.
- Bij een enkele organisatie (!WOON, Warm Opmeer, Winst uit je Woning) is een gedragscode en/of een vertrouwenspersoon om o.a. veiligheidsaspecten te kunnen bespreken.
- Enkele voorbeelden van andere veiligheidsmaatregelen uit de praktijk:
  - Veiligheid van de coachee: Twee organisaties, de Helderse Fixers en het Duurzaam Bouwloket, hebben aandacht voor gevoeligheden/gevoel van veiligheid bij coachees en overwegen daarom soms bewust een vrouwelijke coach/fixer naar bepaalde vragers/coachees te sturen.
  - Veiligheid van de coach: Winst uit je Woning, heeft een rode alarmknop op het e-device van de energiecoach waarmee niet alleen de organisatie wordt gealarmeerd, maar ook de politie. Warm Medemblik en Helderse coaches sturen soms preventief in dit kader coaches in koppels naar coachees. Energie Verbonden besteedt hieraan expliciet aandacht in een buddy training voor de coaches die naar armere huishoudens gaan.
- Via klachtprocedures komen er zelden meldingen binnen op dit gebied.

**Privacy:** Definitie: Privacy betreft persoonlijke data en dus ook AVG.

- AVG: De meeste organisaties willen geen data met ons delen vanwege de AVG, terwijl waarschijnlijk de meeste data niet onder de privacywetgeving vallen als de contactgegevens en individuele adressen uit de gedeelde data worden gehaald.
- De grotere organisaties met name Thuisbaas, Winst uit je woning, en !Woon, lijken hier expliciet werk van te maken.
- Wat betreft privacy wordt over het algemeen geleund op systemen (AVG) en tegelijkertijd op de houding van de individuele coaches. Dat geeft ruimte voor privacy lekken.
- Via klachtprocedures komen er geen meldingen binnen op dit gebied.

### Reflecties bij deskundigheidsbevordering

- ★ **Mogelijke aanbeveling voor aanbieders: De training en deskundigheidsbevordering** zou meer aandacht kunnen krijgen, met bijvoorbeeld intervisie, kennisuitwisseling, gesprekstechnieken, sociale vaardigheden etc. Met andere woorden: professionalisering biedt kansen op verbetering van enerzijds het behalen van de beoogde resultaten en anderzijds van de motivatie en inzetbaarheid van de coaches in de maatschappij. Ook certificering (inclusief onderhoud ervan) zou een relevante overweging hierbij kunnen zijn. Zo ook meelopen met coaches op regelmatige basis. Dat kan tevens standaardisering bevorderen.
- ★ **Veiligheid:** Mogelijke aanbeveling aan aanbieders: Meer aandacht besteden aan de veiligheid van zowel de coach als de coachee, mede in het kader van bijvoorbeeld verschillende culturele achtergronden en genderdiversiteit van de doelgroepen.
- ★ **Aanbeveling inzake klachten:** Er is relatief weinig aandacht voor klachtenprocedures, de grotere organisaties hebben veelal wel procedures hiervoor. Er lijken weinig klachten van zowel coaches als van coachees te zijn. De vraag is wat dat betekent. Zijn er geen redenen voor klachten, wordt alles onderling opgehelderd, durven mensen geen klachten in te dienen, weten de mensen wel hoe en waar ze een klacht kunnen indienen? En dan is de vraag of erop gemonitord en gerapporteerd wordt, en eventueel maatregelen genomen worden.
- ★ **Aanbeveling inzake privacy:** Wat betreft privacy wordt over het algemeen geleund op systemen (AVG) en tegelijkertijd op de houding van de individuele coaches. Dat geeft ruimte voor privacy lekken. Het is aan te raden om hier meer aandacht voor te hebben.

### Samenwerking door aanbieders

Dit onderdeel bespreekt de bevindingen van de interviews met de aanbieders over de samenwerkingsvormen en –partners die zij hebben.

#### Observaties bij het onderwerp samenwerking

Los van de gemeentelijke initiatieven zelf, wordt er door vrijwel alle organisaties, zowel bewonersinitiatieven als bedrijven, met gemeentes samengewerkt.

Het gaat bij bewonersinitiatieven om een formele subsidierelatie en veelal aanvullend om samenwerking op het gebied van communicatie. Er zijn bij bewonersinitiatieven soms ook informele contacten met ambtenaren. Over het algemeen verlopen de samenwerking en de contacten positief, op een enkele uitzondering na. Maar de algemene indruk is niet dat er sprake is van een intensieve samenwerking; het ontbreekt wat dit betreft aan een duidelijke focus.

Daarnaast zijn er bij een beperkt aantal bewonersinitiatieven (4 van de 14) informele vormen van samenwerking met andere coöperaties en met een diversiteit aan organisaties zoals een bibliotheek, welzijnsorganisatie of educatieve instelling.

Bij de gemeentelijke Helderse Fixbrigade is er een duidelijke sociale component, namelijk gericht op de armere huishoudens. Er wordt in dit licht samengewerkt met de lokale voedselbank en een lokale woningcorporatie. Bij de Fixers op Texel, die zich ook op de armere huishoudens richten, zien we de connectie met de voedselbank in lichtere mate ook terug. En we zien deze sociale component bij het bedrijf Winst uit je Woning, die contacten onderhoudt met WMO-consulenten, waarbij het in dit geval gaat om een aangenomen opdracht.

Met betrekking tot de aanpak van energiearmoede is vooral samenwerking met woningbouwcoöperaties en gemeenten van belang.

Door sommige aanbieders van de verschillende types organisaties wordt doorverwezen naar het Duurzaam Bouwloket, dit met het oog op meer informatie ten behoeve van de adviezen.

Een aantal aanbieders heeft ook een samenwerking met een (ander) bedrijf, en wel voor de levering van isolatiemateriaal en hulpmiddelen zoals CO<sub>2</sub>-meters en warmtescanners. Voor bedrijven geldt dat de samenwerking vooral gaat over relaties met opdrachtgevers en partners in de uitvoering.

Tenslotte zijn er op het gebied van software, oftewel digitale en inhoudelijke ondersteuning, formele samenwerkingen met vooral HOOM en Econobis, beide van Energie Samen; deze samenwerking vindt dus plaats vanuit bewonersorganisaties. Naar deze pakketten wordt wel eens kritisch gekeken, omdat men in een soort keurslijf wordt getrokken, maar tegelijkertijd bestaat niet de indruk dat dit een wezenlijk beperkende factor is ten aanzien van de inzet van de coaches.

#### Reflecties over de samenwerking door de aanbieders

- ★ Wat betreft samenwerking lijken de meeste geïnterviewde aanbieders vooral direct functionele samenwerkingsverbanden aan te gaan (met gemeenten, het Duurzaam Bouwloket, leveranciers van tools en materialen etc.). Een aantal bewonersinitiatieven werkt samen dankzij de ondersteunde diensten van HOOM en Econobis (Energie Samen). Hier lijken wel meer kansen te liggen voor wat betreft kennisuitwisseling, ondersteunende diensten als administratie, planning, communicatie, materiaalgebruik, en andere hulpmiddelen etc.
- ★ Ook lijken er meer kansen te liggen voor veel aanbieders voor samenwerking met andere lokale partijen zoals welzijnsorganisaties, bibliotheken, stadmakers, Repaircafé, scholen en relevante opleidingen etc. Het formuleren van een duidelijke focus als aanbieder en in de samenwerking kan hierbij behulpzaam zijn.
- ★ Een expliciet sociale component en de hierbij passende samenwerkingspartners zijn bij slechts enkele gemeentelijke of nauw met de gemeente samenwerkende aanbieders zichtbaar. Hier liggen dus mogelijkheden voor aanbieders die zich richten op armere huishoudens, maar nog geen relatie hebben met welzijnsorganisaties zoals de voedselbank.

#### Zelfreflectie: ontwikkeling, hoe verder?

Dit onderdeel bespreekt de bevindingen van de interviews over de zelfreflectie van de aanbieder, over hun eigen ontwikkeling en over hoe ze naar de toekomst kijken. Zie ook de data in Tabel J in Bijlage 4.

## Observaties bij de zelfreflecties van de aanbieders

### **De ontwikkeling**

Met name bij de bewonersinitiatieven die al een aantal jaren bezig zijn, is een duidelijke groei van het aantal energiecoaches en huisbezoeken waarneembaar. Ook melden deze aanbieders dat de organisatie is verstevigd en dat de processen zijn verbeterd, en soms ook dat er een verbreding qua onderwerpen heeft plaatsgevonden.

Een aantal al meerdere jaren draaiende bewonersinitiatieven denkt met hun energieadviezen een verzadigingspunt te hebben bereikt. De indruk is dat mensen die openstaan voor een advies inmiddels wel bezocht zijn, maar er is vooral, zo wordt ingeschat, een grote groep mensen die niet geïnteresseerd is. Veel bewoners zijn prijs gedreven en het urgentiebesef met het oog op het klimaat ontbreekt. Zeker voor grotere ingrepen ligt er een forse drempel. Een aantal van deze initiatieven zoekt mede hierdoor inmiddels ook naar nieuwe wegen en vervolgstappen met name voor de uitvoering van maatregelen.

Bij één organisatie (Buurtwarmte Enkhuizen) is sprake van een afgerond project voor wat betreft de energiecoaches. Hier is sprake van een directe koppeling met een lokaal warmtenet in ontwikkeling. Vanwege de (mogelijke) deelname aan het warmtenet zijn hier alle geïnteresseerden bezocht en van een advies voorzien, waarbij er ook sprake is van een goede opvolging van de adviezen. De ervaringen in het nabijgelegen Hoorn, waar geen koppeling is met een (warmte)project, zijn volstrekt anders: daar is men vooral op zoek naar een bevestiging van reeds gerealiseerde maatregelen.

Bij de Fixbrigade in Den Helder, een gemeentelijk initiatief, is zoals eerder aangegeven, sprake van een groot bereik. Duizenden woningen zijn bezocht, en energiefixers hebben hier maatregelen getroffen. Op basis van de ervaringen is hier overigens ook een agressietraining georganiseerd. Bij andere organisaties speelt dit niet of nauwelijks een rol. Tevens zien we hier dat de associatie met de gemeente wordt vermeden, omdat dit bij deze doelgroep niet goed overkomt. Een ander gemeentelijk initiatief, Energiebank Haarlemmermeer, werkt als enige samen met een lokale MBO-opleiding voor het opleiden van duurzaamheidsadviseurs, met het oog op het betrekken van relevante menskracht bij de organisatie.

Bedrijven melden verschillende vormen van ontwikkeling. In de loop der tijd is er meer rust in de samenwerkingsvormen gekomen. En door de opgedane ervaringen kan er beter gestuurd worden op resultaat. Ook wordt geconstateerd dat de vraag daalt als de energieprijzen zakken, en bij weer een andere aanbieder zoekt men vooral een helder concept voor warmtepompen.

### **Sterke punten**

Als succesfactoren of sterke punten van de bewonersinitiatieven worden de onafhankelijkheid en lokale bekendheid vaak genoemd. De inzet van de veelal uit de eigen omgeving komende, enthousiaste en gedreven coaches leidt tot tevreden coachees die vertrouwen hebben in de organisatie.

In Enkhuizen is zichtbaar dat de koppeling van de energieadviezen aan de ontwikkeling van een lokaal warmtenet tot een goede opvolging van de uitgebrachte adviezen leidt.

In Den Helder, een gemeentelijke organisatie, valt op dat die aanpak ook als resultaat heeft dat de fixers naar een reguliere baan worden geholpen. Die aanpak creëert dus niet alleen vooruitgang in de energietransitie, maar ook werkgelegenheid voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt.

Bedrijven melden dat met goede maatwerkadviezen en dito gesprekken de uitvoering beter opgepakt wordt, mede vanwege de aangeboden ontzorging.

### **Hoe verder?**

Zoals hierboven reeds beschreven werken alle types aanbieders vaak samen met andere partijen. Dat kan zijn binnen een coöperatie, of met een gemeente. Maar vervolgens wordt meermaals opgemerkt dat dit absoluut verbeterd kan worden, en hier worden ook kansen gezien. In veel gevallen worden deze kansen nog niet echt opgepakt. Zo zouden gemeenten meer ondersteuning kunnen bieden om meer bekendheid aan de energiecoachdiensten te geven.

Bij een klein aantal bewonersinitiatieven is sprake van een duidelijke voorkeur voor zelfstandigheid, waarbij de onafhankelijkheid een belangrijke rol speelt. Bij deze veelal kleine en nog niet zo lang bestaande initiatieven bestaat de wens voor meer promotie van de activiteiten. Deze behoefte aan meer bekendheid en het zien van groeipotentieel is voor andere bewonersinitiatieven juist één van de redenen voor meer samenwerking of om onderdeel uit te (willen) maken van een groter geheel, met name een bredere coöperatie.

Meerdere bewonersinitiatieven hebben behoefte aan meer actieve mensen (coaches, planner, administrateur etc.) en aan meer aanvragen. De balans hierin vinden is echter geen sinecure. Er is meer promotie met een positief verhaal nodig. Tevens blijkt dat sommige al langer bestaande bewonersinitiatieven behoefte hebben aan een nieuwe blik of horizon.

Gemeenten en dus ook de bewonersinitiatieven maken zich zorgen over de continuïteit van de financiering na 2026. Dat belemmert hen om nu eventueel noodzakelijke veranderingen in gang te zetten en daarmee verder in de toekomst te kijken.

Drie van de vijf commercieel werkende aanbieders zien graag dat eisen van opdrachtgevers en processen gestandaardiseerd gaan worden.

Met betrekking tot de inzet van een demo-bus ondervindt de koepel van bewonersinitiatieven Energie Verbonden nog concurrentie van het commerciële bedrijf Duurzaam Bouwloket. Overigens wordt het niet-commerciële karakter van bewonersinitiatieven als een kracht gezien.

Bewonersinitiatieven komen nog niet of slecht binnen bij armere huishoudens, terwijl ze dit wel zouden willen. In dit verband worden ook jongeren, huurders, drukke gezinnen en anderstaligen genoemd. Bij de gemeentelijke aanbieders ligt dit anders. Hier wordt nadrukkelijk gemikt op de armere huishoudens (waarvan de adresgegevens bij de gemeente bekend zijn).

Vele zaken die hierboven aan de orde kwamen komen terug bij de gestelde vraag naar aanbevelingen voor coöperaties. Genoemd worden het werken aan de bekendheid, het zoeken van verbinding en synergie, het versterken van relaties. Daarnaast wordt ook aangegeven dat de onafhankelijkheid gekoesterd moet worden. En de energiecoaches en de mensen die de organisaties vormgeven verdienen aandacht, denk hierbij ook aan de continuïteit van de organisatie.



## Reflecties op de zelfreflectie van de aanbieders

- ★ Het zou voordelig kunnen zijn om onderdeel te zijn van een coöperatie of koepel. Er is dan sprake van een groter netwerk met meer promotiemogelijkheden, terwijl de kracht van de lokale binding behouden blijft. Anderzijds kan dit juist ook weer als beklemmend of belemmerend worden ervaren. Hierin dient de optimale balans te worden gevonden.
- ★ In het verlengde hiervan lijkt de combinatie met een groter lokaal doel, zoals een warmtenet, van grote waarde voor de betrokkenheid in een wijk of gebied.
- ★ Voor het beter bereiken van armere huishoudens kan nauwere samenwerking met de gemeente en gemeentelijke diensten en welzijnsorganisaties een antwoord zijn.
- ★ Met het oog op de continuïteit op langere termijn is meer zekerheid over de financiële ondersteuning en de werving van voldoende mensen die willen meewerken aan de energiecoachdienst wenselijk.
- ★ De door velen geuite wens voor meer samenwerking, verbinding en synergie lijkt in de praktijk nog een lastig te nemen stap. Wellicht dat dit rapport met de veelheid aan informatie over en van verschillende aanbieders een stimulans kan zijn. Van anderen kan geleerd worden, anderen kunnen inspireren.

## Andere relevante onderzoeken

In dit onderdeel worden een viertal onderzoeken over energiecoachdiensten, die zijn uitgevoerd door andere organisaties, besproken en er wordt op gereflecteerd.

### Bevindingen van andere onderzoeken

#### **Energiearmoede en energiecoöperaties in Nederland (TNO en WUR, februari 2024)**

Het onderzoek van TNO in samenwerking met de Wageningen University van februari 2024 onder de titel 'Energiearmoede en energiecoöperaties in Nederland' geeft inzicht in de rol van energiecoöperaties in relatie tot huishoudens in een situatie van energiearmoede. Voor dit onderzoek naar de rol, barrières en potentiële impact van energiecoöperaties bij energiearmoede hebben 196 initiatieven een enquête ingevuld.

De kernconclusies van dit onderzoek zijn:

- Ervaren barrières: Bereiken van de huishoudens en gebrek aan capaciteiten.
- Behoeftes: Ondersteuning in financiële middelen, consistent beleid en sterkere samenwerking met maatschappelijke en (semi) publieke organisaties;

#### **Kenmerken van effectieve energiehulp in Nederland (TNO, juni 2024)**

Een van de weinige onderzoeken naar het effect van energiecoachdiensten is uitgevoerd door TNO in samenwerking met drie relevante ministeries, vier provincies (waaronder Noord-Holland), RVO, VNG en CBS. De bevindingen zijn gepubliceerd in 'Kenmerken van effectieve energiehulp in Nederland' in juni 2024. Dit onderzoek maakt deel uit van het [Landelijk Onderzoeksprogramma Energiearmoede](#).

TNO heeft onderzocht wat het effect is van de diensten van energiecoach diensten aan bewoners door middel van een online vragenlijst met 1.877 bewoners. Van deze 1.877 bewoners hadden er 1.213 bewoners energiehulp ontvangen en 664 bewoners niet. Dertien energiehulp organisaties

hebben aan dit onderzoek bijgedragen.

Hierbij was niet alleen aandacht voor energiebesparing en/of kostenreductie, maar ook voor wooncomfort, fysieke en mentale gezondheid, financiële zorgen, grip op de energierekening, verbondenheid en betrokkenheid in de wijk, vertrouwen in instanties en duurzaam gedrag.

De conclusies van TNO in dit onderzoek zijn:

1. 'Lokale inbedding is het meest belangrijk voor de effectiviteit van energiehulp'
2. 'Meerdere en langere bezoeken van energiehulpen dragen bij aan de verbetering van het wooncomfort en de fysieke gezondheid en bevorderen duurzaam gedrag.'
3. 'Energiehulporganisaties die vrijwilligers en arbeidskrachten met een afstand tot de arbeidsmarkt in dienst hebben verbeteren het wooncomfort en de fysieke gezondheid en verminderen de financiële zorgen.'
4. 'Samenwerking met een woningbouwcorporatie en gerichte werving helpt om kwetsbare bewoners te bereiken.'

Aanbevelingen van TNO voor energiehulporganisaties, overheid en woningcorporaties zijn:

- 'Bied energiehulporganisaties de mogelijkheid aan om zich gedurende meerdere jaren binnen de gemeente te kunnen vestigen en intensieve hulp te geven aan bewoners.'
- 'Creëer lokale werkgelegenheid, door de inzet van vrijwilligers en het begeleiden van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt.'
- 'Bevorder samenwerking tussen woningcorporaties en energiehulporganisaties.'
- 'Voorzie gemeenten van structurele financiering voor continuering van energiehulp.'

#### **Effecten van fixers/energiecoaches, renovaties en witgoedregelingen (TNO, juli 2024)**

Als onderdeel van het Landelijk Onderzoeksprogramma Energiearmoede publiceerde TNO het rapport 'Effecten van fixers/energiecoaches, renovaties en witgoedregelingen' op 4 juli 2023. Ook dit onderzoek beoogt inzicht te geven in 'de effecten van de genoemde steunmaatregelen op diverse energiearmoede gerelateerde aspecten'.

Voor dit onderzoek is een vragenlijst uitgestuurd naar 1.224 bewoners waarvan er 644 hadden deelgenomen aan een steunmaatregel. Het resultaat is dat de drie genoemde maatregelen effect kunnen hebben op energiearmoede gerelateerde aspecten. Het specifieke effect verschilt per type ondersteuningsmaatregel, de wijze waarop een maatregel wordt uitgevoerd. De resultaten van dit onderzoek hoeven niet te gelden voor partijen met een andere aanpak dan onderzocht.

Enkele bevindingen:

- 'Hoe groter de ingreep hoe minder kou, tocht en vocht en/of schimmel in de woning'. Energiefixers/energiecoaches hebben een positief effect op wooncomfort met betrekking tot kou en tocht in de woning, na aanbrengen van energiebesparende maatregelen.
- 'Energiekosten worden bespaard waardoor financiële zorgen verminderen'. Huishoudens die bezoek hebben gehad van een fixer of energiecoach rapporteren een besparing van €23 tot €46 per maand.
- 'Fixers/energiecoaches kunnen naast besparing ook luchtwegproblemen verminderen en bijdragen aan betrokkenheid van huishoudens in de wijk.'

De belangrijkste conclusies van dit onderzoek zijn:

- Huishoudens doen wel al veel
- Huidige steunmaatregelen helpen
- Maar het tegengaan van energiearmoede vergt een bredere en structurelere aanpak

### **DoeTank Ontzorging (Squarewise, september 2024)**

Squarewise heeft gedurende 3 jaar onderzoek gedaan naar de vragen: Hoe ontzorg je bewoners effectief en efficiënt bij het verduurzamen van hun (eigen) woning? En welke rol moeten overheden daarin spelen? De vorm van onderzoek was in de praktijk in de gemeenten Leusden, Emmen, Veldhoven en Weert in de vorm van de DoeTank Ontzorging (zie <https://doetankontzorging.nl/>). Op basis van dit onderzoek zijn een aantal hulpmiddelen ontwikkeld die ook elders mogelijk ingezet kunnen worden.

Bevindingen van dit praktijkonderzoek:

"Wij pleiten ervoor om in de praktijk aan de slag te gaan, met een lerende houding. Ga de wijk in, praat met bewoners en kijk: waar willen bewoners aan de slag? Waar lopen ze vast? Begin dáár waar de energie zit, dat kan prima met een kleine groep bewoners. Dat betekent niet dat je als een kip zonder kop aan het werk gaat, maar dat je jezelf de ruimte geeft om erachter te komen wat er speelt. Alles wat je in de praktijk leert, vormt de input voor het langjarige beleid en grotere collectieve acties."

### Reflecties op de andere onderzoeken

- ★ Aanbeveling: Opmerkelijk is dat er wel verschillende onderzoeken zijn naar energicoachdiensten voor huishoudens in armoede, maar vrijwel niet naar energicoachdiensten voor andersoortige huishoudens. Eén onderzoek dat zich heeft gericht op huishoudens met eigen woningen is het onderzoek van de Doetank Ontzorging. De aanbeveling is om nader te onderzoeken hoe de energicoachdiensten meer positieve impact kunnen maken, wellicht kan dit ook op het niveau van de individuele aanbieder duidelijk gemaakt worden.
- ★ Aanbeveling: Opmerkelijk is de consistente conclusie uit deze onderzoeken dat een meer structurele aanpak meer effect lijkt te sorteren, niet alleen op het gebied van energie, maar ook op andere gebieden zoals gezondheid, betrokkenheid, sociale cohesie e.d. De aanbeveling is dus te werken aan een structurele aanpak in plaats van ad hoc diensten en activiteiten.
- ★ Aanbeveling: Opmerkelijk is dat de aanpak bij het uitvoeren van de fixers/energicoachdiensten van belang lijkt voor het effect ervan. De aanbeveling is dus meer aandacht te besteden aan de uitvoering van de adviezen, tips e.d. om meer positieve impact te kunnen maken.

## Conclusies

Het doel van dit onderzoek was: inzichtelijk maken hoe diverse groepen energicoaches werken, en op basis hiervan aanbevelingen formuleren voor ontwikkeling van diensten ter ondersteuning en versterking van energicoaches en hun organisaties door ESNH en/of andere relevante partijen.

Dit is een overzicht van de **beoogde en de behaalde resultaten** van dit onderzoek:

Beoogd resultaat	Behaald resultaat
Inzicht in diverse werkwijzen en hulpmiddelen van (organisaties) met energicoaches.	Zie vooral in het hoofdstuk Bevindingen met reflecties.
Inzicht in hoe deze organisaties effecten/resultaten van de adviezen en (eventuele) interventies monitoren.	Zie in het onderdeel Monitoring van de energicoachdiensten
Vervolg strategie voor ESNH en aanbevelingen.	Zie de Conclusies en Aanbevelingen en specifiek de aanbevelingen voor ESNH.
Kansen voor versterking van bestaande organisaties en daarmee voor vergroting van de gewenste impact.	Zie met name de Conclusies en Aanbevelingen.

Er is in dit onderzoek heel veel informatie verzameld op een rij gezet en er zijn vele inzichten opgedaan over de werkwijze van de diverse aanbieders, hoe zij hun interventies monitoren e.d. Voor details, onderbouwing en reflecties daarop wordt verwezen naar de betreffende onderdelen in het hoofdstuk Bevindingen met reflecties in dit rapport.

In de volgende **vijf conclusies** wordt gefocust op die aspecten die fundamenteel lijken voor alle betrokken aanbieders en andere relevante organisaties voor het optimaal organiseren van energicoachdiensten.

- ❖ Er wordt op het gebied van de energicoachdiensten veel inzet gepleegd op **vele uiteenlopende manieren**, waarbij niet alleen vorm wordt gegeven aan de energietransitie, maar veelal ook aan het creëren van meervoudige waarden zoals sociale cohesie, werkgelegenheid, vermindering van eenzaamheid, etc. De manieren van werken lopen hierbij zeer uiteen: elke organisatie of organisatie type, lijkt een eigen vorm te organiseren, al dan niet op enig model gebaseerd.
- ❖ Wat opvalt in al deze diversiteit van de aanbieders is dat **de lokale binding een kritische factor** lijkt zowel voor de motivatie en inzet van de energicoaches (en mensen achter de schermen) als voor het bereiken en effectief ondersteunen van de coachees.
- ❖ Deze lokale binding leidt vaak tot waardevolle **lokale samenwerkingsverbanden**, maar kan tegelijkertijd soms ook belemmerend werken als het gaat om bijvoorbeeld efficiëntie van de organisatie en adequate kennisopbouw, bijvoorbeeld als de relatie met een belangrijke lokale partner niet goed van de grond komt of als men te veel leunt op een of twee personen voor alle kennis, vaardigheden en relaties.
- ❖ Er is opmerkelijk weinig **zicht op de effectiviteit en impact** van deze energicoachdiensten. Er gaan veel geldstromen naartoe (van met name overheden, maar ook van woningbouwcorporaties, particulieren en bedrijven), maar het is de vraag of met deze activiteiten de gewenste doelen inderdaad worden behaald of dat dat beter kan. En zo ja, hoe dan?

- ❖ De huidige aanbieders lijken op dit moment nog een **relatief klein aantal huishoudens bereikt** te hebben. De vraag rijst hoe dit bereik vergroot kan worden.

## Aanbevelingen

Naast alle aanbevelingen die in de betreffende onderdelen zijn te raadplegen op specifieke onderwerpen, worden in dit hoofdstuk enkele hoofdaanbevelingen geformuleerd en daarna specifieke aanbevelingen voor drie specifieke lezersgroepen.

### Drie hoofdaanbevelingen

De drie hoofdaanbevelingen van dit onderzoek zijn:

- 1) Koester de **lokale wortels** van alle inzet en activiteiten en de diversiteit ervan. Ga dus niet proberen alles in één keurslijf te organiseren. Daarnaast bestaat er een brede wens voor meer samenwerking en worden hier kansen gezien. Zoek die samenwerking op, zonder de lokale eigenheid te verliezen.
- 2) Werk aan een **gezamenlijk verhaal** waarin gemeenten, bewonersinitiatieven en bedrijven een duidelijke plaats en rol hebben, zodat er meer synergie kan ontstaan en er in ieder geval van en met elkaar geleerd kan worden, ook op de middellange en langere termijn, naast alle andere kansen die in een dergelijk gezamenlijk verhaal ontstaan.
- 3) Ga **monitoren en organiseren op effectiviteit en impact in brede zin**, zorg ervoor zicht te krijgen op de 'klantreis' en het concrete resultaat. Inzet hierop leidt mogelijk tot meer binding met de bezochte huishoudens en uiteindelijk tot (een betere) opvolging van het advies, gedragsverandering, en alle andere gewenste meervoudige waarden.

### Aanbevelingen voor ESNH

Hieronder volgen zeven kansen voor ESNH om de collectieve energiecoachdiensten in Noord-Holland te versterken en ondersteunen:

- Energie Verbonden en de Energieke Burger willen wel meer aandacht richten op **de 'klantreis'**, maar zij hebben daar nog geen geschikte tool of methode voor. De DoeTank Ontzorging lijkt hiervoor tools te hebben ontwikkeld. Het kan interessant zijn om daarvoor een pilot te ontwikkelen in Noord-Holland, waarbij ook aandacht is voor het behalen van de verschillende soorten gewenste impact (energie gerelateerd, sociale impact etc.).
- ESNH kan actiever energiegemeenschappen in Noord-Holland ondersteunen om **samen te werken** op die thema's en/of activiteiten waar dat wenselijk is. Dit kan binnen de bestaande Communities of Practice en door middel van andere overkoepelende projecten en initiatieven.
- Ontwikkel een **laagdrempelig hulpmiddel om de impact te meten** van de collectieve energiecoachdiensten in samenwerking met bijvoorbeeld studenten van het Erasmus Impact Centre in Rotterdam of een andere relevante onderwijs- of onderzoeksinstituten.
- Er lijken bij energiegemeenschappen **belemmeringen of drempels ervaren te worden om specifieke doelgroepen** te bereiken, waaronder mensen met een smalle beurs, mensen met een niet-Nederlandse culturele achtergrond, mensen die niet of niet goed kunnen lezen etc. Ook hiervoor zou mogelijk de DoeTank Ontzorging een handvat kunnen bieden. Hier ligt wellicht een rol voor ESNH om ondersteunende diensten of methodes te ontwikkelen voor en samen met de geïnteresseerde energiegemeenschappen in Noord-Holland.

- Energiecoaches kunnen mogelijk **toe groeien naar een volwaardig erkend beroep**. Het kan voor ESNH (in samenspraak met organisaties zoals onder meer Energie Samen als landelijke koepel) relevant zijn te onderzoeken in hoeverre dit wenselijk is en hoe dit er dan kan uitzien.
- Er lijkt weinig ervaring met en kennis over **klachtenprocedures en privacywetgeving** en oplossingen bij de energiegemeenschappen. ESNH kan (mogelijk in samenspraak met o.a. Energie Samen) hiervoor diensten ontwikkelen ter ondersteuning van de energiegemeenschappen.
- Het **werven van mensen** die zich actief willen inzetten voor de energiecoachdienst loopt soms stroef bij energiegemeenschappen. ESNH heeft in mei 2024 een aantal suggesties op een rij gezet voor het werven van actieve mensen bij energiegemeenschappen<sup>4</sup>. ESNH kan op basis hiervan ook aanbieden mee te werken aan werving van nieuwe actieve lokale mensen.

### Aanbevelingen voor bewonersinitiatieven

Hieronder volgen negen kansen voor versterking voor bewonersinitiatieven die energiecoachdiensten aanbieden en/of willen aanbieden:

- Besluit concreet over **het doel** of de doelstelling van de energiecoachdienst, bepaal welke concrete resultaten van de activiteiten dat mogelijk kunnen maken en richt daarop de organisatie en eventuele samenwerkingsverbanden in en ontwikkel de meest passende activiteiten. Dat biedt structuur en samenhang.
- Het maken van onderscheid tussen **doelgroepen** lijkt veelal relevant en interessant. Het maakt voor de aanpak uit met welke doelgroep men aan de slag gaat. Dus maak expliciet met welke doelgroep je wilt werken, ga leren bij en met organisaties die al werken met die doelgroep (ook op andere thema's dan de energietransitie) en probeer dat te vertalen in een eigen lokale aanpak met de lokale partners en bewoners.
- Denk en werk **vanuit de vraag van de bewoners**. Dan kunnen de geboden diensten het beste landen bij hen. Dus zoek eerst het contact met de bewoners, mensen van de doelgroep en de organisaties die al met hen werken en zorg dat er inzicht komt in wat hen bezighoudt en hoe zij het beste betrokken kunnen worden bij de activiteiten. Bekijk of de tools van de DoeTank [Ontzorging](#) hierbij behulpzaam kunnen zijn.
- Overweeg **samenwerking** met relevante partijen, lokaal en regionaal, bijvoorbeeld als het gaat om het delen van relevante kennis inhoudelijk over alles wat met de energietransitie te maken heeft, over de sociale thema's in het werkgebied, en over andere thema's die in het werkgebied spelen. Ook kan gedacht worden aan het delen van specifieke materialen, software, tools, data, ruimtes, websites, organisatieondersteuning etc. Te denken valt aan samenwerking met onder andere welzijnsorganisaties, religieuze organisaties, bibliotheken, stadmakers, Repaircafé, scholen en relevante opleidingen etc.
- Onderzoek zorgvuldig of de gewenste impact vergroot kan worden door middel van **opvolging** van een eerste of tweede advies of actie door een nieuw gesprek en/of door uitvoering van een of meerdere adviezen of maatregelen etc.
- Naast resultaten en impact ten behoeve van de energietransitie die men wil en/of kan organiseren, verdient het de aandacht om oog te hebben voor **de impact, die misschien niet in eerste instantie beoogd wordt**, maar die wel gemaakt wordt: meervoudige waarden. Denk

<sup>4</sup> Zie op de website van Energie Samen Noord-Holland <https://energiesamennoordholland.nl/donderdag-23-mei-online-workshop-vergroot-je-netwerk/>

hierbij aan het feit dat energiecoaches mensen thuis bezoeken en niet zelden op die manier contact leggen met mensen die dat niet (meer) gewend zijn (= bestrijden of beperken van vereenzaming en maken van sociaal contact). Te denken valt ook aan de ontwikkeling van werkgelegenheid voor de energiecoaches, aan versterking van de sociale cohesie in de wijken etc. Dit kan een belangrijke bijvangst zijn van de inzet van energiecoaches. Als dit expliciet op de radar staat van de aanbieder, kan die ook erkend en gezien worden door partners die die waarden ook willen versterken. Daarmee kunnen mogelijk meer samenwerkingen en gelden georganiseerd worden. En daarmee kan mogelijk ook weer meer impact gemaakt worden in het kader van de energietransitie.

- Let op bij de **keuze van software en andere hulpmiddelen** dat dit ook echt hulpmiddelen blijven die het werken aan de resultaten en doelstellingen mogelijk moeten maken. Het risico is dat die op een gegeven moment niet meer bijdragen aan de gewenste doelstellingen.
- **Vereffening aan energiecoaches en de mensen die dit organiseren:** De manier waarop coaches en de mensen die dit organiseren worden vereffend voor hun inzet loopt sterk uiteen. Het verdient aandacht bij gemeenten (waar het meeste geld vandaan komt voor deze aanbieders) en de aanbieders zelf om hieraan explicieter aandacht te besteden. Stel de vraag als organisatie en als (opdrachtgevende) partners: Wat hebben deze mensen nodig om dit werk te kunnen blijven doen met de gewenste resultaten? Kunnen/willen de energiecoaches een volwaardig beroep uitoefenen, met bijbehorende CAO, o.i.d.?
- **Vergoedingen door coachee-huishoudens aan de aanbieders:** Er zijn verschillen van inzicht over het opwerpen van financiële drempels voor het aanvragen van een energiecoachdienst. Eén organisatie vermeldt expliciet dat dit noodzakelijk is, omdat die huishoudens meer gemotiveerd zouden zijn om adviezen op te volgen. Het is belangrijk aandacht te hebben voor de mogelijke voors en tegens van het vragen van een financiële vergoeding voor een energiecoachdienst. Mogelijk hebben andere niet-materiële vergoedingen veel meer impact, bijvoorbeeld vragen aan de coachee om deze dienst onder de aandacht te brengen bij burens, familie o.i.d.

### Aanbevelingen voor overheden

Hieronder volgen twee kansen voor overheden om de overheidsgelden voor energiecoachdiensten effectiever te besteden en dus de verschillende relevante overheidsdoelen te behalen:

- **Niet-financiële of meervoudige waarden die gecreëerd worden:** De vraag rijst in hoeverre opdrachtgevers, subsidiegevers, e.d. zich realiseren welke en hoeveel niet-financiële waarden gecreëerd worden door de energiecoachdiensten, bijv. hoeveel onbezoldigde uren van mensen zitten in het onbezoldigd organiseren en uitvoeren van de energiecoachdiensten. Ook lijkt geen enkele organisatie oog te hebben voor de voldoening dat je als energiecoach meewerkt aan een goed doel, dat je mensen helpt in de energietransitie, dat je werkt aan persoonlijke en/of professionele ontwikkeling e.d. En in hoeverre dragen deze diensten bij aan het versterken van de sociale cohesie en verminderen van eenzaamheid? Bij de twee TNO onderzoeken naar energiehulpdiensten die in 2024 zijn gepubliceerd, wordt expliciet benadrukt welke niet-financiële (meervoudige) waarden gecreëerd worden door de energiehulpdiensten. Opdrachtgevers en subsidiegevers eisen meestal veel rapportages over de activiteiten en gebruikte materialen wat betreft de fysieke aspecten van de energietransitie, maar daadwerkelijk beseffen welke waarden deze mensen inbrengen in het proces is een volgende stap in de energietransitie. Als dat inzicht en die erkenning er zouden zijn, dan zouden er ook mogelijk meer gelden en andere ondersteuning beschikbaar gemaakt kunnen worden voor deze diensten.

- Men zou zich kunnen afvragen of in geval een bedrijf/organisatie met publieke middelen energicoachdiensten uitvoert, of die verplicht gesteld kan worden om **data uit te wisselen met relevante partijen, te monitoren op effectiviteit, op ervaringen en op klachten**. Overweeg hieraan expliciet aandacht te besteden in de samenwerkingsverbanden en aanbestedingen met energicoachdiensten.



## Bijlagen

### Bijlage 1: Geïnterviewde organisaties

(groen = bewonersinitiatief; blauw = gemeentelijke initiatief; geel = bedrijf)

Naam aanbieder	Regio/ locatie activiteiten	Soort organisatie
Buurtwarmte Enkhuizen	Enkhuizen	Lokaal bewonersinitiatief (coöperatie)
Buurtwarmte Hoorn	Hoorn	Lokaal bewonersinitiatief (werkgroep)
CALorie Energie (Castricum)	Castricum	Lokaal bewonersinitiatief (coöperatie)
De Energieke Burger	Bloemendaal	Lokaal bewonersinitiatief (stichting)
Energiecoöperatie Wijdmeren	Wijdmeren	Lokaal bewonersinitiatief (coöperatie)
Energiepunt Texel	Texel	Lokaal bewonersinitiatief (coöperatie)
Energie Verbonden	Gooi- en Vechtstreek	Regionaal bewonersinitiatief
Heemsteeds Duurzamer	Heemstede	Lokaal bewonersinitiatief (coöperatie)
Koggenland EN	Koggenland	Lokaal bewonersinitiatief (stichting)
NHEC Bergen	Bergen	Lokaal bewonersinitiatief (werkgroep van coöperatie)
NHEC Schagen	Schagen	Lokaal bewonersinitiatief (werkgroep van coöperatie)
Warm Medemblik	Medemblik	Regionaal bewonersinitiatief (stichting)
Warm Opmeer	Opmeer	Lokaal bewonersinitiatief (stichting)
Zaanse Warmtescanners	Zaanstreek	Lokaal bewonersinitiatief (stichting)
Den Helder coaches	Den Helder	Lokaal gemeentelijk initiatief
Den Helder fixers	Den Helder	Lokaal gemeentelijk initiatief
Energiebank Haarlemmermeer	Haarlemmermeer	Lokaal gemeentelijk initiatief
Duurzaam Bouwloket	Landelijk	Bedrijf (BV)
EPA-id	Landelijk	Bedrijf (ZZP)
Thuisbaas*	Landelijk	Bedrijf
Winst Uit Je Woning	Landelijk	Bedrijf
!WOON	Amsterdam, Haarlem, Zaanstad, Bloemendaal, Heemstede, Zandvoort	Bedrijf

NB. Stichting Klimaatgesprekken heeft besloten geen medewerking te verlenen aan een interview.

## Bijlage 2: Vragenlijst voor de interviews

Dit is de vragenlijst die is gebruikt en gevolgd bij de interviews van de aanbieders in Noord-Holland:

### **Project ESNH2023-2A | Onderwerpen en vragen inzake aanbod energicoaches**

Doel: Inzichtelijk maken hoe diverse groepen energicoaches werken, en op basis hiervan aanbevelingen formuleren voor ontwikkeling van diensten ter ondersteuning/versterking van energicoaches en hun organisaties door ESNH en/of door andere relevante partijen.

#### **Scope van dit project: wat wel en wat niet**

We beperken ons tot alle energicoaching gericht op huishoudens/bewoners (incl. VvE's) in de provincie Noord-Holland. Diensten gericht op bedrijven of maatschappelijk vastgoed blijven buiten beschouwing. Diensten van aanbieders die zijn gevestigd *buiten* de provincie maar wel aanbieden aan huishoudens/bewoners/VvE's *binnen* de provincie vallen binnen de scope van ons onderzoek. We beperken ons hierbij niet tot de 'coöperatieve' aanbieders.

#### **[1] Beschrijvend deel**

In de beschrijving focussen we op het lopende jaar 2023. Daarna(ast) vragen we naar de ontwikkeling door de jaren heen vanaf jaar van oprichting.

We leveren vooral een beschrijving per organisatie die energicoaching diensten aanbiedt binnen de scope van dit onderzoek (hoeveel energicoaches en hoeveel acties, trainingen, soort dienst, tools, werkwijze, organisatie, impactmeting, financiering, vereffening, opvolging, partners, etc.). Daarnaast maken we ook een overzicht van de 'dekking' van werkgebieden in NH; waar zit overlap, waar zitten mogelijk witte vlekken? Idem voor zover mogelijk een overzicht van overeenkomsten en verschillen in aangeboden diensten.

We doen primair gesprekken met vertegenwoordigers van coaching-aanbieders. Die zouden op de meeste onderstaande vragen antwoord moeten weten. Daarnaast streven we ernaar, als daarvoor voldoende tijd is, om per aanbieder ook met een coach te spreken, als verrijking van bevindingen ('hoe werkt het nou écht!'). Daarvoor vragen we suggesties van de aanbieder (=contactgegevens van een of meer coaches). Gesprekken met coachee's kunnen we in dit onderzoek niet realiseren.

#### **Vragen/Onderwerpen**

##### **A) Basics:**

- in welke gemeenten/woonkernen werkzaam?
- feitelijk aantal actieve coaches?
- aantallen bezochte woningen/bewoners/huishoudens?
- wanneer opgericht en hoe gegroeid/veranderd in getallen?
- wie is de aanbieder/afzender (gemeente, coöperatie, bedrijf, ...)

##### **B) Scope van de dienst**

- beoogde doelgroep: huurder/woningeigenaar/VvE/....
- beoogd doel: CO2-reductie; financiële besparing; comfortverbetering;
- beoogd resultaat: informatie gedeeld; advies gegeven; klus gefixt;....
- besparen-isoleren-opwekken-verwarmen- .... ;
- info-advies-uitvoering- .....;

-inbedding: wel/niet collectief; onderdeel van bredere aanpak zoals bijv. onderdeel van collectief warmteproject?

**C) Feitelijke dienstenaanbod/dienstverlening**

- hoe komt bewoner/huishouden contact tot stand?
- hoelang duurt een woningbezoek gemiddeld (min-max)?
- welke zaken worden nagegaan (gesprek, warmtescan, verificatie, opvragen gegevens verbruik, (CO2) meting, etc...)
- met welke hulpmiddelen/tools wordt gewerkt
- wordt er direct ook iets gedaan, een advies/tip uitgevoerd?
- wordt er terug gerapporteerd naar de coachee / gespreksverslag gedeeld?
- welk informatiemateriaal wordt er gebruikt?
- wordt er doorverwezen naar andere bronnen of ondersteuning (subsidies, energieloket diensten, 'fixbrigade' etc.)?
- welke afspraken worden gemaakt?
- vindt er opvolging plaats? Zo ja hoe? Zo nee, waarom niet?
- kunnen klanten ervaringen/klachten melden?

**D) Monitoring; resultaat/impactmeting**

- welk ondersteunend software-pakket is in gebruik. Is er een voorbeeld van wat daarin wordt vastgelegd?
- we maken onderscheid tussen de uitgevoerde activiteiten, de beoogde resultaten daarvan en de mate waarin deze bijdragen aan het uiteindelijke doel. Bijvoorbeeld activiteit = huisbezoek en advies; resultaat = uitgevoerde maatregelen; bijdrage aan doel = energiebesparing/CO2-reductie.
- Hoe worden deze niveau's gemonitord en hoe wordt hierover gerapporteerd?
- Kunnen de rapportages over afgelopen jaren met ons gedeeld worden (oftewel wát waren de activiteiten, resultaten en bereikte doelen?)

**E) Businessmodel?**

- welke kosten worden gemaakt? (trainingen, bijeenkomsten, tools, materialen, etc.)
- hoe worden deze gefinancierd?
- welke niet-materiële zaken/waarden zijn belangrijk in de aanpak (tijd, ruimte, bezieling van lokale mensen, erkenning voor de coaches en coachees, trainingen, excursies naar events, nieuwsbrief, continuïteit en hoe wordt daarin voorzien? (hoe bind/waardeer je mensen.)
- wijze van opdrachtverlening? Welke opdrachtgevers/partners?
- betalen huishoudens een bijdrage? Zo ja hoeveel en hoe? Zo nee, waarom niet?
- krijgen coaches een vergoeding? Zo ja hoeveel en hoe?
- wat maakt de aanpak van deze aanbieder uniek of onderscheidend van andere aanbieders in Noord-Holland? (zoals relatiebeheer, coördinatie van de uitvoering, administraties, communicatie, vaste locatie, principes, juridische vorm, besluitvorming, cultuur,....)

**F) Deskundigheidsbevordering?**

- welke eisen worden gesteld aan coaches (vaardigheid, kennis, VOG, beschikbaarheid, taal, ....)?
- worden coaches geschoold en bijgeschoold op kennis en vaardigheden, gesprekstechnieken?
- is er intervisie ivm werkwijze en ervaringen van coaches én coachees/huishoudens?
- hoe wordt veiligheid van de gesprekken gewaarborgd?
- hoe wordt de privacy van de ingewonnen informatie gewaarborgd?

-wie zijn de partners bij de deskundigheidsbevordering?

### **G) Samenwerking?**

- wordt er samengewerkt met andere organisaties in de communicatie, uitvoering, follow-up (lokale initiatieven zoals bibliotheek, repair café; bedrijven, onderwijsinstellingen, overheden, boekhouding etc..)
- hoe ziet die samenwerking er in grote lijnen uit (informeel, formeel, etc..?)

### **[II] Zelfreflectief deel**

In het reflectieve deel vragen we van de gesprekspartner om te reflecteren op geleerde lessen, wat goed gaat en wat beter kan. Dat is relevante input voor onze aanbevelingen maar geeft ook een nog scherper beeld van waar de aanbieder in het geheel staat.

### **Vragen/Onderwerpen**

- hoe typeer je je ontwikkeling sinds de oprichting?
- waar zit het succes van jou als coaching-aanbieder en wat is daarvan de essentie?
- wat is nodig om dat te consolideren en evt. verder uit te bouwen? Idealiter en realistisch?
- waar zitten nog behoeften, knelpunten, kansen?
  - bij wie kom je (nog) niet binnen?
  - follow up van je activiteit/uitvoering van adviezen?
  - wat is er nodig om die op te lossen of te benutten?
- hoe verhoudt deze aanbieder zich naar eigen inzicht tot andere aanbieders? Waar zit synergie, wat botst, hoe zou dat beter kunnen?
- waar zouden speciaal de energiecoöperaties mbt energiecoaches wel en niet toegevoegde waarde kunnen hebben?
- wat zou je als aanbieder zelf willen aanbevelen aan energiecoöperaties om te doen en te laten als aanbieder van energie-coaching?

### Bijlage 3: Andere relevante bronnen

- I&Oresearch - 'Praktijkstudie vrijwillige energiecoaches' -september [2020](#)
- Energie Samen Noord-Holland - 'Rapportage Inventarisatie energiecollectieven in West-Friesland' - maart 2023
- HIER '[Lokale Energie Monitor 2023 | HIER](#)
- Urban Economics Groep, Wageningen University & Research, 'Energiearmoede en energiecoöperaties in Nederland. Onderzoeksrapport', februari 2024
- TNO Publiek > TNO 2024 R11200 'Kenmerken van effectieve energiehulp in Nederland' juni 2024
- TNO Publiek > TNO 2023 P10824, 'Landelijk Onderzoeksprogramma Energiearmoede, Effecten energiefixers/energiecoaches, renovatie en witwasregelingen', 4 juli 2023
- Doe Tank Ontzorging 'Bewoners ondersteunen bij verduurzaming. Lokaal met oog voor schaal.' Website <https://doetankontzorging.nl/> 11 sept 2024
- Energie Hulp Netwerk van Milieu Centraal- <https://www.energiehulpnetwerk.nl/>
- Energie Samen over besparen met en binnen een lokaal collectief: <https://academie.energiesamen.nu/academie/thema/7/besparing>

### Bijlage 4: Meer ruwe data van de interviews

Tabel G: Data van de interviews inzake monitoring

(groen = bewonersinitiatief; blauw = gemeentelijke initiatief; geel = bedrijf)

Naam aanbieder	Ondersteunende software pakket	Inzicht in relatie activiteiten, resultaten en de bijdrage aan het doel	Monitorings- niveau	Kunnen wij inzicht krijgen in de rapportages?
Buurtwarmte Enkhuizen	HOOM	Kan op basis van vergelijking tussen startcontract en later bijgewerkt HOOM-dossier		Nee, ivm AVG
Buurtwarmte Hoorn	Energieyes (EnergyGo)	-		Nee, ivm AVG
CALorie Energie	Software van Calorie icm HOOM	-		Nee, ivm AVG
De Energieke Burger	HOOM en Econobis	-		Nee is er niet
Den Helder coaches	Vragenformulier Duurzaam Bouwloket	Verwijzen naar Duurzaam Bouwloket		Verwijzen naar DB
Den Helder fixers	-	Hebben een schema; u vooral uitvoeringsactiviteiten en navragen	Naast #bezoeken e.d. ook achteraf verzoek om informatie of mensen iets merken na afloop en of maatregelen zijn	Let op AVG

		achteraf op merkbaarheid.	uitgevoerd. Er is wel eens een inschatting gemaakt van mogelijke besparing op basis van adviezen en producten	
<b>Duurzaam Bouwloket</b>	Advies Assistent en Woningplanner	Een enkele keer komt een e-coach later nog een keer en kan dan constateren of maatregelen zijn uitgevoerd.	# adviesgesprekken,	Nee, ivm AVG
<b>EC Wijdmeren</b>	HOOM en Econobis	-		Zie jaarverslag 2022, blz 27
<b>Energiebank H'meer</b>	SalesForce	-	Alleen rapportages op basis van # huishoudens bezocht, welke materialen toegepast. Dit is wat de subsidieverstrekker/opdrachtgever wil weten	
<b>Energiepunt Texel</b>	-	-	Metten alleen de uitvoering van energiebesparende maatregelen	Nee, ivm AVG
<b>Energie Verbonden (Gooi)</b>	HOOM icm Econobis	-		?
<b>EPA-id</b>	Vabi, Ubakus, abonnement op ISSO	Soms individueel terug dat van energielabel X naar energielabel y is overgestapt.	Monitoring van activiteiten: # adviezen, en in welke vorm en niveau van detail bijv. Mondeling advies, notitie, rapport en/of werkschrijving, voor een offerte uitvraag, overdracht aan de installateur/ aannemer.	Alleen bij bepaalde grote projecten zijn deze gegevens openbaar
<b>Heemsteeds Duurzamer</b>	HOOM	-	Monitoring alleen van aantal huisbezoeken; eenmalig is er een na-bel actie geweest over de uitvoering van de geadviseerde maatregelen; verder alleen wat de subsidieverstrekker wil weten	Nee, ivm AVG
<b>Koggenland EN</b>	-	-		?
<b>NHEC Bergen</b>	HOOM	aantal gesprekken		Nee, alleen bestemd voor de financier/gemeente
<b>NHEC Schagen</b>	HOOM	aantal gesprekken		Nee, alleen bestemd voor de financier/gemeente

<b>Thuisbaas</b>	Eigen software	-		Welwillend, maar niet ontvangen
<b>Warm Medemblik (WFR)</b>	Nog niets maar het wordt Verbeterjehuis van Milieu Centraal	Aantal huisbezoeken en adviezen; er wordt actief om feedback gevraagd achteraf.	Aantal huisbezoeken en soorten uitgebrachte adviezen.	Nee ivm AVG; gemiddeld zijn 70% van de bezochte huishoudens na 2 jaar van het gas af
<b>Warm Opmeer</b>	DBL Pakket	3-maandelijkse statistieken van DBL; wekelijks rapportage aan de gemeente aantal aanvragen en adviezen uitgebracht		Welwillend en verwijzing naar het jaarrapport
<b>Winst Uit Je Woning</b>	Tool voor online invullen en inplannen; tool voor invullen, tips, rapportages, toepassingen van producten, kansen voor opvolging, noodknop; instructiefilmpjes	Operationele zaken, wat de opdrachtgever eist en werken nu mee met TNO- onderzoek naar gerealiseerde energiebesparing	Zeer data-driven, monitoring op het niveau om de activiteiten te kunnen monitoren en kunnen bijsturen (bv aanreistijden, tijdsduur, inzet producten, energiebespaarkansen, klachten) wat de opdrachtgever eist en wat hun voorraadbeheer vergt; bepalen van de kwaliteit van de e-coach	Nee, alleen bestemd voor de opdrachtgevers
<b>!WOON</b>	Eigen applicatie die draait op WOON server	Tbv eigen admin en verantwoording naar opdrachtgever, de app berekent de mogelijke CO2 besparing, maar de werkelijk gerealiseerde besparing wordt niet gemonitord; het is wel eens geprobeerd met een nulmeting en het uitlezen van de slimme meter.		Er zijn openbare jaarrapportages
<b>Zaanse Warmtescanners</b>	Geen software en geen berekeningen			Nee er is geen rapportage

Tabel H: Data van de interviews inzake gebruikte businessmodellen  
(groen = bewonersinitiatief; blauw = gemeentelijke initiatief; geel = bedrijf)

Naam aanbieder	Soorten kosten	Manier van financiering	Niet materiele zaken/ waarden belangrijk	Wijze van opdrachtverlening	Betalen huishoudens een bijdrage? Zo ja hoeveel en hoe? Zo nee, waarom niet?
<b>Buurtwarmte Enkhuizen</b>	Opleiding van HOOM (ca. €600)	Subsidie van de Provincie	Er is enkel onderling overleg ter afstemming	subsidie	In Enkhuizen niet.
<b>Buurtwarmte Hoorn</b>	Opleiding van HOOM (€200); opleiding EnergyGo (€1.000) incl. Licentie voor 3 jaar	gemeente	Tweemaandelijks overleg, soms met iemand van de gemeente erbij	subsidie	In Hoorn 40 euro
<b>CALorie Energie</b>	Admin pakket HOOM, software van Calorie, website, folder, CO2 meter, warmtecamera, producten, reiskosten	Gemeente, ledenbijdrage van €20 per lid	Elke 6 weken info-avond, excursies, jaarlijkse avond met een presentje met koffie en taart		Niet-leden betalen een bijdrage voor de warmtescan. Leden betalen middels het lidmaatschap
<b>De Energieke Burger</b>	Trainingen, HOOM dossiers, website, materialen, bijeenkomsten, drukwerk	Provincie (10K jaarlijks), gemeente (€95 per gesprek)	Elke 6 maanden bijeen voor bijscholing en intervisie, borreltje met chips, altijd overdag	Inschrijven via de website	Nee, niet tegen betaling. Vrijwillige bijdragen komen soms binnen.
<b>Den Helder coaches</b>	Trainingen, opfriscursussen, overleg, instrumenten als IR-camera en CO2 meter	Gemeente, de materialen zijn in bruikleen	Opfriscursussen, regelmatig overleg, traktatie op afhaaldiner ad hoc	Opdracht van de gemeente	Voor de warmtecoach wordt niet betaald. De gemeente biedt aan dat men een energie-rapport van Susteen kan aanvragen met een grote korting (voor 50 euro ipv. 290 euro).



<b>Den Helder fixers</b>	Kosten (salaris e.d.) van de e-coaches en fixers,	Door het Rijk met gelden tbv energiearmoede via de gemeente	Regelmatig bijeenkomsten, veel contact met de coaches, kerstpakket, jobcoach beschikbaar	Opdracht van de gemeente	Nee.
<b>Duurzaam Bouwloket</b>	Commercieel, uurtarief,	Betaalde opdrachten door de gemeenten; soms door een EG	Leuk team in Alkmaar, laagdrempelig, intrinsieke motivatie, kerstpakket	Aanvraag van gemeenten	N.v.t.
<b>EC Wijdmeren</b>	HOOM-dossiers, lokaties, klustassen, flyers, betaalde krachten van de EC, admin kosten, kleien maatregelen inkoop	Subsidies en lidmaatschapsgelden (€12 per lid)	Lokaties zijn dichtbij, mensen met de juiste houding, open gesprek over zaken als privacy, veiligheid, energiecafés, energieloketten, trainingen, vaste contactpersonen	Subsidies en opdrachten van de gemeente	Nee, behalve dat ze lid moeten zijn van de EC (€12 per jaar per lid); omdat dat laagdrempelig is
<b>Energiebank H'meer</b>	Trainingen, kosten coördinator (kostprijs), tools en klustassen, bijeenkomsten, nieuwsbrieven	Gemeente (subsidie/opdracht, SP UK gelden) en enkele donaties	Nieuwsbrieven, individuele contacten, trainingsmogelijkheden	Subsidies en opdracht van de gemeente	Nee, een enkele keer een huishouden dat meer verdient van de 150% van de bijstandsnorm, maar dit komt zelden voor in de praktijk
<b>Energiepunt Texel</b>	Apparatuur, materialen, menskracht (?)	Subsidie van de gemeente en door de Fixbrigade NL zijn materialen en apparatuur uitgeleend	Kerstpakket, elk kwartaal bijeenkomst, uitwisseling van ervaringen en nieuwe info, herhaalcurssussen	Dit ligt bij TE	Voor de huishoudens is het gratis. Hetgeen natuurlijk ook helemaal past bij de doelgroep.
<b>Energie Verbonden (Gooi)</b>	Vrijwilligersvergoeding, trainingen, materialen, licenties software, betaalde krachten,	Meerjarige subsidie van de Gooise Meren en Wijdmeren, procesgeld bv NIP, SPUK, LAI,	Verbindingen binnen de EG, deskundigebeoordering, borrel, eindejaarpresentje.	De ECs zijn de lead in de relatie met de gemeenten	Huishoudens moeten lid van de EC worden (12 euro)

		RRE, RREW; €10k van Provincie			
<b>EPA-id</b>	Commerciële dienst, lidmaatschap FedEC (€250), bijscholingen (€350), materiaalkosten (ca. €4.000 eenmalig), Gebruik Open ISSO (€ 650 /jaar)	Commercieel dus per opdracht	Bezielt zichzelf, prettige vormen van samenwerken in zijn netwerk, goede webinars, goede klantcontacten	Direct van klanten, veelal eerst mondeling waarna een offerte of opdracht bevestiging	Hij stuurt inderdaad een factuur. Het bedrag is afhankelijk van het type advies, met of zonder modelleer- en rekenwerk, en de omvang van het werk.
<b>Heemsteeds Duurzamer</b>	Licenties HOOM, trainingen, intervisie, materialen in klustas, bijeenkomsten, klein presentje, part-time betaalde kracht voor admin	In 2023 RREW per coach gesprek, in 2024 lumpsum subsidie van de gemeente; soms ook €10k van de Provincie	Maandelijks intervisie, kerstborrel, klein presentje, wethouder komt langs e.d.	Gemeente geeft formeel subsidie	Nee, er is voldoende geld van de gemeente
<b>Koggenland EN</b>	Materialen voor warmtescan en CO2 meten, trainingen en opfriscursus, bedanklunch, km vergoeding	Subsidie van de gemeente en vrijwillige donaties, soms een bijdrage van een klant	Jaarlijks bedanklunch	Gemeente geeft formeel subsidie	niet verplicht, soms vrijwillig
<b>NHEC Bergen</b>	Licenties HOOM, adminkosten, iemand voor de mail, website, nieuwsbrief, accountant, trainingskosten, bijeenkomsten, borrel	Geld van NHEC leden, gemeente,	Bijeenkomsten, gezelligheid	Overeenkomst met de gemeente	*huishoudens niet, krijgen zelfs gratis 1 jaar NHEC-lidmaatschap. *anders is het een drempel.
<b>NHEC Schagen</b>	Licenties HOOM, adminkosten, iemand voor de mail, website, nieuwsbrief, accountant, trainingskosten, bijeenkomsten, borrel	Geld van NHEC leden, gemeente,	Bijeenkomsten, gezelligheid	Overeenkomst met de gemeente	*huishoudens niet, krijgen zelfs gratis 1 jaar NHEC-lidmaatschap. *anders is het een drempel.
<b>Thuisbaas</b>	Inzet ZZP'ers, benodigde materialen, kosten bedrijfsvoering,	Betaalde opdrachten,	Is sociale enterprise, ANBI-stichting met Urgenda, informele	Meestal particulieren, soms	Ja, adviesprijs is 950,-, de rest is maatwerk tbv

	werkvoorbereider, logistiek software, admin, bijhouden kennis via abonnementen en events.		werksfeer, enthousiaste collega's	gemeenten of WBC's.	proces en uitvoering.  Dit bedrag lijkt ook wel de max. WOON Duurzaam heeft geprobeerd dit tarief te verlagen maar dat blijkt dus niet vol te houden. Hoger dan 1000,- lijkt ook niet waarschijnlijk (is niet onderzocht...).
<b>Warm Medemblik (WFR)</b>	Gezamenlijke avonden, opleiden cursisten,	Subsidie van gemeente	Van de vrijwilligers wordt vrije tijd gevraagd; bezieling nodig; eerste dinsdag van de maand bijeenkomst, mini-cursussen, gemeentelijke bijeenkomsten, evenementen deelname, erkenning/waardering, teamvorming	De stichting verleent opdracht aan de e-coach	€25 voor een energiegesprek; €40 inclusief warmtescan; Maatwerkadvies €150. de algemene mening is dat er veel werk voor wordt verzet en dat een bewoner ook mag weten dat het wat kost. Nog steeds is het een fractie van de commerciële ksoten. De gemeente heeft de gelegenheid om in specifiek gevallen de kosten voor haar rekening te nemen.
<b>Warm Opmeer</b>	Cursus e-coach, tools als camera, meters,...., campagnes, flyers,	Gemeente, €10 van de Provincie	Opleidingen, kerstbonbons, cadeaubon, elke	Via site DBL	Huishoudens betalen 25,- euro; hulpbehoeven

	laptops, abonnement softwarepakket DBL		vergadering is een feestje, gezelligheid,		de huishoudens kunnen hiervoor een voucher inzetten
<b>Winst Uit Je Woning</b>	Inkoop en voorraadbeheer producten/materialen, in house trainingen en bijscholing, IT-tools, aanbestedingstrajecten en rapportages,  Logistiek en vervoer van de materialen, tijdelijk onderdak en werkplek, ontwikkeling passende materialen, stickers, kleding met opdruk, folders, posters, instructiefilmpjes etc.	Veelal in aanbestedingen	Data veiligheid, geheimhouding, goede trainingen met locatie-coördinator, inspiratie, bijscholing, uitwisselingsessies, flexibiliteit en aanpassingsvermogen van de organisatie, duidelijke afspraken	Meestal aanbestedingen door overheden en wocos	Over het algemeen niet, omdat de opdrachtgevers betalen
<b>IWOON</b>	Projectleider, projectmedewerkers, trainingen, bijeenkomsten, onderhoud applicatie, promotie, bespaarproducten, logistiek hiervoor, vrijwilligersvergoeding	ANBI instelling, opdrachten van gemeenten	Tijd, aandacht, contact, bedrijfsuitje, excursie, rondleidingen, intervisie, trainingen, diversiteit van de coaches, ook mensen die dit in de tijd van de baas mogen doen,	gemeenten	Nee
<b>Zaanse Warmtescanners</b>	Vrijwilligersvergoeding, reiskosten, camera's	In het verleden subsidie van de gemeente, nu niet meer; gemeente ondersteunt nu meer in natura.	Dit is een kleine club, iedereen kent elkaar, een keer samen eten, anekdotes uitwisselen,	Bewoner doet via de site aan verzoek, na betaling en ingevuld formulier wordt er warmte gescand.	70,- voor een scan en 45,- voor een her-scan.

(groen = bewonersinitiatief; blauw = gemeentelijke initiatief; geel = bedrijf)

Naam aanbieder	Krijgen coaches een vergoeding? Zo ja hoeveel en hoe?	Wat maakt de aanpak van deze aanbieder uniek of onderscheidend van andere aanbieders in Noord-Holland? (zoals relatiebeheer, coördinatie van de uitvoering, administraties, communicatie, vaste locatie, principes, juridische vorm, besluitvorming, cultuur,....)
<b>Buurtwarmte Enkhuizen</b>		Enkhuizen is volgens Martin onderscheidend vanwege de relatie met het warmtenet.
<b>Buurtwarmte Hoorn</b>	In Hoorn gaat de bijdrage van 40 euro naar de coaches.	In Hoorn zijn de standaard warmtefoto's onderscheidend. Hoorn werkt samen met commerciële partijen om huurwoningen te voorzien van kleine maatregelen, ook een paar eigenaar-bewoners in de flat worden meegenomen mbv. de subsidie energiearmoede, hierin worden ook energielabels C meegenomen. De NIP-gelden gaan worden ingezet voor bewoners met een WOZ onder de 300.000 Euro met een energielabel D tot G. Hier wordt bodemisolatie, vloerisolatie en HR++ glas volledig vergoed. Dit wordt uitgevoerd door het Duurzaam Bouwloket samen met commerciële bedrijven.
<b>CALorie Energie</b>	Nee	Onafhankelijk/ dichtbij/ toegankelijk
<b>De Energieke Burger</b>	Ja, 10 euro per gesprek	Andere partijen zijn na 20 minuten klaar; die bieden geen vertrouwen; De tijd nemen en 1,5 uur langzaam bouwt vertrouwen op. En ze zijn echt uit eigen gemeente. Wij zijn de buurman die het net iets beter weet.
<b>Den Helder coaches</b>	Nee.	Hier kan Ynze geen antwoord op geven vanwege het ontbreken van referenties.
<b>Den Helder fixers</b>	De fixers zijn in dienst van de gemeente (schaal 7)	De aanpak in Den Helder lijkt op die in Leeuwarden en Den Haag. Er is geen zicht op andere vergelijkbare initiatieven. Fixbrigade Nederland werkt ook in veel gemeentes waar een werkleertraject is.
<b>Duurzaam Bouwloket</b>	N.v.t. Voor de eigen coaches van DB is het betaald werk.	DB is onafhankelijk, valt nergens onder en ontvangt geen vergoedingen van bedrijven of organisaties.  Er kan daarom altijd op vertrouwd worden dat het advies eerlijk en onafhankelijk is.  DB werkt graag samen met andere lokale initiatieven, energiecoaches of coöperaties. Er zijn zoveel woningen en gemeenten dat DB dat nooit alleen kan, dus graag werkt DB samen. DB gelooft ook dat we elkaar zo kunnen versterken.
<b>EC Wijdmeren</b>	De coaches krijgen een vrijwilligersvergoeding, hoeveel dat is weet ze niet precies.	Eigen lokaties dichtbij plekken waar mensen al komen (bibliotheek, sociaal cultureel centrum etc.), veel

		verschillende activiteiten die elkaar aanvullen/versterken
<b>Energiebank H'meer</b>	18 e-coaches ontvangen geen vergoeding  Ca. 10 e-coaches ontvangen €50 per uur  2 e-coaches hebben een 0-urencontract	Insteek gericht op armoede bestrijding/ondersteuning, niet persé de energietransitie
<b>Energiepunt Texel</b>	Geen.	TE-Fixbrigade volgt de methodiek van de landelijke fixbrigade. In die zin is TE niet onderscheidend. Er zijn geen (of nauwelijks) uitwisselingen met andere fixbrigades, dus vergelijken is niet aan de orde.
<b>Energie Verbonden (Gooi)</b>	In principe 25,- per gesprek met een max van 1800,- per jaar.	De integrale aanpak vanuit samenwerking met de gemeente(n) en met elkaar.
<b>EPA-id</b>	Dit is een betaalde baan.	Hij levert diepgaand maatwerkadvies. Hij focust steeds meer op de uitvoering.
<b>Heemsteeds Duurzamer</b>	Nee	Deskundig, lokaal, onafhankelijk, goede relatie met de gemeente
<b>Koggenland EN</b>	Nee	KEN is KEN, grote inzet van vrijwilligers, naamsbekendheid is goed; onafhankelijk en open voor samenwerking
<b>NHEC Bergen</b>	25 euro per gesprek	Plaatselijk georganiseerd heeft meerwaarde: veiligheid, herkenning, gelijk referentiekader
<b>NHEC Schagen</b>	25 euro per gesprek	Plaatselijk georganiseerd heeft meerwaarde: veiligheid, herkenning, gelijk referentiekader
<b>Thuisbaas</b>	Adviseurs en monteurs hebben een zzp-tarief.	Zie o.a. vraag 7 t/m 10 (focus op daadwerkelijk van het gas af).
<b>Warm Medeblik (WFR)</b>	Zie hierboven. de bedragen gaan geheel naar de coaches. tot een maximum van €1800 (ivm vrijwilligersvergoeding). Coaches die meer doen zoals al gauw bij de maatwerkadviezen betalen hierover belasting. WM bemoeit zich niet met de financiële afhandeling van de gesprekken en adviezen.	Onafhankelijkheid, kwaliteit en de aandacht voor de menselijke kant van het verhaal(maatwerk)
<b>Warm Opmeer</b>	De coaches krijgen 25,- per bezoek.	Warm Opmeer heeft focus op de sociale kant: je energierekening gaat naar beneden!
<b>Winst Uit Je Woning</b>	Ja, die zijn soms in dienst (veelal ivm SROI), en vaker hetzij via pay-roll constructies met 0-uren contracten of ZZP'ers	Werken veelal met lokale energiebespaarcoaches en eventueel lokale partijen voor vervolgacties (tbv bijv. Isolatiemaatregelen) of met lokale energiecoöperaties voor de werving

		<p>Organiseren korte termijn acties (itt bijv energiebank die lange termijn relaties opbouwt)</p> <p>Combinatie van adviezen op gedrag en direct uitvoeren van toepassing van producten/materialen.</p> <p>Iedereen krijgt uitgebreide AVG-training</p> <p>In februari ISO27000 gecertificeerd als organisatie</p> <p>Kunnen soms in andere talen werken</p> <p>Heel snel kunnen opschalen, veelal binnen een of enkele weken</p>
<b>IWOON</b>	Ja, 5 euro	Zie o.a. vraag 29. : Tijd, aandacht, contact, bedrijfsuitje, excursie, rondleidingen, intervisie, trainingen, diversiteit van de coaches, ook mensen die dit in de tijd van de baas mogen doen,
<b>Zaanse Warmtescanners</b>	Ja, Eur 20,- per bezoek	<p>“Wij geven een compleet inzicht in hoe de woning zich gedraagt”. En met de warmtecamera kan je echt dingen laten zien.</p> <p>Anderen doen dat ook wel, maar met grotere kans op onoordeelkundig gebruik, voorbeeld de gemeente Zaanstad gaf een commerciële partij opdracht om 10.000 woningen alleen van buiten te laten scannen, dat was dubieus.</p>

Tabel I: Data van de interviews inzake deskundigheidsbevordering  
(groen = bewonersinitiatief; blauw = gemeentelijke initiatief; geel = bedrijf)

Naam aanbieder	Welke eisen worden gesteld aan coaches (vaardigheid, kennis, VOG, beschikbaarheid, taal, ....)?	Worden coaches geschoold en bijgeschoold op kennis en vaardigheden, gesprekstechniek en?	Is er intervisie ivm werkwijze en ervaringen van coaches én coachees/huishoudens?
<b>Buurtwarme Enkhuizen</b>	Er moet een cursus worden gevolgd en een certificaat worden gehaald. Daarin is ook aandacht voor omgangsvormen en gedrag (luisteren, voorzichtig zijn met meningen). Een VOG wordt in Enkhuizen niet gevraagd, in Hoorn wel.	Zie hierboven, bijscholingen zijn mogelijk met HOOM (betaald). Dit is op eigen initiatief. In Enkhuizen betaalt	In Enkhuizen heeft dit plaatsgevonden.

		Buurtwarmte Enkhuizen dit, in Hoorn is dit nog niet aan de orde gekomen.	
<b>Buurtwarmte Hoorn</b>	Er moet een cursus worden gevolgd en een certificaat worden gehaald. Daarin is ook aandacht voor omgangsvormen en gedrag (luisteren, voorzichtig zijn met meningen). Een VOG wordt in Enkhuizen niet gevraagd, in Hoorn wel.	Zie hierboven, bijscholingen zijn mogelijk met HOOM (betaald). Dit is op eigen initiatief. In Enkhuizen betaalt Buurtwarmte Enkhuizen dit, in Hoorn is dit nog niet aan de orde gekomen.	In Hoorn is er regelmatig contact tussen de coaches.
<b>CALorie Energie</b>	Er wordt een opleiding als coach gevraagd en adviesvaardigheden	Er zijn geen bijscholingen. Er wordt wel met duo's gewerkt, opdat men van elkaar kan leren. En, zie hierboven, eens in de 6 weken komt men bij elkaar en is er ruimte voor reflectie	Zie vraag 35 en 29
<b>De Energieke Burger</b>	Training HOOM, geen VOG; twee gesprekken mee als stage; vrijwilligersovereenkomst met verwachtingen, privacy en verzekering	Eens in de 6 weken inhoudelijke trainingen; gesprekstechniek en nog niet, wel gewenst.	Niet georganiseerd.
<b>Den Helder coaches</b>	Men dient betrokken te zijn, intrinsiek gemotiveerd. En er moet een cursus gevolgd worden.	Er is dus een cursus. Voor gesprekstechniek en is geen specifieke training, maar in de cursus wordt	Regelmatig worden ervaringen uitgewisseld.
<b>Den Helder fixers</b>	De afdeling Participatie doet de sollicitatiegesprekken met de kandidaten. Er is een VOG nodig. Basis Nederlandse taal is nodig. Sociale vaardigheden en motivatie zijn belangrijk. Er is geen basiskennis vereist. De coach dient van ma-do van 9:00-15:00 aanwezig te kunnen zijn.	De fixers krijgen een 3-daagse cursus met ook aandacht voor communicatie en een cursus omgaan met agressie.	Er zijn regelmatig bijeenkomsten waar ervaringen worden uitgewisseld. Er is bijna elke dag een jobcoach aanwezig (betaald vanuit Participatie). Zij



			bespreken de groepsdynamiek, persoonlijke begeleiding en helpen in de ontwikkeling en het doorstromen naar ander werk.
<b>Duurzaam Bouwloket</b>	DB heeft eigen energie-adviseurs in dienst die EPA-gecertificeerd zijn. Er is ook aandacht voor gesprekstechnieken. En er wordt een VOG gevraagd. DB laat de vereisten voor de energiecoaches aan de organisaties en gemeenten.	Ja. Dit geldt dus voor de coaches die voor DB werken	De adviseurs van DB hebben dagelijks teamoverleg.
<b>EC Wijdemeren</b>	Deelname aan HOOM-training en nadrukkelijke wens om ook deel te nemen aan andere aangeboden trainingen; geen VOG, geen andere talen (eventuele taalproblemen worden opgelost met tolken van de gemeente)	Veelal worden de HOOM-trainingen gevolgd, soms worden ook trainingen georganiseerd samen met andere ECs, of op specifieke thema's worden aanvullende trainingen geboden.	'we houden maandelijks een overleg met alle afzonderlijke teams om de gang van zaken te bespreken, nieuwe ideeën uit te wisselen en de puntjes op de i te zetten. Om de twee a drie maanden hebben we ook een groot overleg waarbij alle teams tegelijk aanwezig zijn.'
<b>Energiebank H'meer</b>	VOG (betaald door de E-bank); trainingen volgen;	trainingen met name gericht op gesprekstechniek en in mindere mate op techniek	Ja bijeenkomsten, praatjes als ze materialen komen ophalen
<b>Energiepunt Texel</b>	Belangrijk is dat de klussers over twee rechterhanden beschikken. Bij met name degenen die de inventarisatie doen wordt gelet op de sociale vaardigheden. Verder dient men een aantal uren per week beschikbaar te zijn (richtlijn: 1 adres per week per team). Er wordt gevraagd naar een VOG.	Zie hierboven: er worden minicursussen gegeven. Er zijn geen trainingen voor gesprekstechniek en.	Ervaringen worden gedeeld tijdens bijeenkomsten.

<p><b>Energie Verbonden (Gooi)</b></p>	<p>Iedereen kan zich aanmelden. Meeste coaches zijn technisch geschoold. Verhouding M/V is 75/25. Meeste mannen &gt;65, meeste vrouwen &lt;65. Er zijn enkele allochtonen bij de groep. Taal is dan wel een ding. Veel coaches missen (vanwege hun achtergrond?) de sociale voelsprietten of ze in contact zijn met bewoners.</p> <p>Er wordt van iedereen een VOG vereist. Verder beschikbaarheid van min. 1 dagdeel per 2 weken en volgen bijscholing. Iedereen tekent een contract, de strekking is 'vrijwillig maar niet vrijblijvend'.</p>	<p>Iedereen krijgt een basistraining tot Energiecoach met 7 modules; 2 modules 'sociaal' (gesprek, gedrag, etc.) ' 1 module integrale aanpak, 2 technische modules' en 1 praktijksessie. Daarnaast paar keer meelopen met ervaren coaches binnen eigen EC. Ook zijn er bijscholingen; o.a. warmtescan, warmtepomp beginners en gevorderden, waterzijdig inregelen, biobased isoleren, collectieve inkoop en natuurvrij isoleren, klusworkshop, intervisie gesprekstechniek en, etc</p>	<p>Er is intervisie beschikbaar maar dat heeft tijd nodig vanwege onderlinge veiligheid en vertrouwen en groeiende bereidheid/vermogen om je 'kwetsbaar' op te stellen en 'naar elkaar en jezelf kijken'. Het verloop onder coaches wordt vooral bepaald door de mate waarin de eigen EC goed is georganiseerd en mensen ook inbedt, dat is het 'cement'.</p>
<p><b>EPA-id</b></p>	<p>Jaarlijkse bijscholing (ook volgens vereisten als EP-adviseur).</p>	<p>Via diverse partners leert Huib nog altijd bij. Qua vaardigheden en gesprekstechniek en vaart Huib op zijn kompas, maar dit is ook gegroeid door ervaring.</p>	<p>Voortdurend met diverse collega's en klanten (check of advies goed is overgekomen).</p>
<p><b>Heemstedes Duurzamer</b></p>	<p>HOOM Certificaat behaald, privacy verklaring ondertekend, meelopen met een deskundige tijdens de training, als ze naar een bijscholing gaan, dan alle informatie delen met de andere energiecoaches</p>	<p>beide</p>	<p>Maandelijks intervisie voor algemene thema's of specifieke casussen (inclusief gespreksvaardigheden)</p>
<p><b>Koggenland EN</b></p>	<p>basis cursus bij DuurzaamBouwloket; opfriscursus bij DuurzaamBouwloket afronden</p>	<p>ja er zijn opfris cursussen bij</p>	<p>onbekend</p>

		duurzaam Bouwloket, vooral tbv infrarood scans.	
<b>NHEC Bergen</b>	*volgen van de HOOMtraining... *luistervaardigheid! *beschikbaarheid is geen eis, er zijn coaches die zelden in actie komen, dat mag. *er is wel eens een coach na de training door NHEC geweigerd omdat deze over onvoldoende juiste vaardigheden beschikte..	*HOOMtraining *extra training voor energiearmoede Schagen, deden Bergen en Heemskerk aan mee	De groep Bergen en Schagen bespreken daar elkaars ervaringen
<b>NHEC Schagen</b>	*volgen van de HOOMtraining... *luistervaardigheid! *beschikbaarheid is geen eis, er zijn coaches die zelden in actie komen, dat mag. *er is wel eens een coach na de training door NHEC geweigerd omdat deze over onvoldoende juiste vaardigheden beschikte..	*HOOMtraining *extra training voor energiearmoede Schagen, deden Bergen en Heemskerk aan mee	De groep Bergen en Schagen bespreken daar elkaars ervaringen
<b>Thuisbaas</b>	.alfa's krijgen het wel zwaar maar worden toegelaten tot de opleiding (9* halve dag).  .advieservaring, softskills etc. zijn een pré maar geen vereiste.  .VOG is eigen verantwoordelijkheid	Er is wel begeleiding voor ZZP-ers op adviesvaardigheid	Nee, focus op technische kennis.
<b>Warm Medemblik (WFR)</b>	Intakegesprek om aan de voordeur te selecteren met behulp van een intakeformulier. Er wordt gelet op representativiteit, empathie, affiniteit met techniek	Contactpersoon leidt de coaches zelf op en er volgen mini-cursussen tijdens de maandelijkse bijeenkomsten. Met een beperkt aantal coaches zijn ook gesprekstechnieken getraind.	Maandelijkse bijeenkomsten, met mini-curussen en ervaringen uitwisselen
<b>Warm Opmeer</b>	Technisch inzicht blijkt belangrijk; van de 9 die begonnen zijn er 2 afgehaakt omdat ze daar moeite mee hadden, maar dat is nog geen harde eis vooraf;	Alle coaches volgen de 8 cursusavonden van Theo van Lieshout (Warm Medemblik)  Plus 1 avond 'soft skills' door Liesbeth Leegwater (Opbouwwerker)	Intervisie staat op de agenda, nog niet operationeel

		Z&W gemeente Opmeer)	
<b>Winst Uit Je Woning</b>	3 dagen training volgen en succesvol afronden, aanstuurbaar door locatie coördinator, deelname aan dagstarts en andere vormen van geboden bijscholing, empathisch vermogen; soms kunnen bepaalde talen extra's zijn; beschikbaarheid meerdere keren per week.	Training veel op gesprekstechniek en met acteurs en inhoudelijk technisch met producten en testen.	Intervisie, locatiecoördinator dagelijks contact; uitkomsten klanttevredenheids onderzoek en reviews bespreken
<b>IWOON</b>	-Verklaring Omtrent Gedrag -je moet kunnen trappen lopen -voldoende Nederlands beheersen om de app te gebruiken -sociale vaardigheid (van de 500 opgeleiden zijn er 4 afgevallen vanwege onvoldoende sociale skills). -beschikbaarheid: minimaal 1 uur/bezoek per week  Zie ook: <a href="https://vacaturebank.vca.nu/jobs/energiecoach/">https://vacaturebank.vca.nu/jobs/energiecoach/</a> <a href="https://vacaturebank.vca.nu/jobs/energiecoach/">https://vacaturebank.vca.nu/jobs/energiecoach/</a>	Ja training van 8 uur, met aandacht voor energie-issues, gespreksvaardigheid, de app, etc.	Zie elders
<b>Zaanse Warmtescaanners</b>	-dat je de doelstelling ook deelt. -er is wel eens iemand afgevallen die er niets van bakte, dus dat was sorry...Of je het kunt moet blijken in de praktijk. -VOG mag volgens statuten wel gevraagd worden, maar dat gebeurt nu niet	De eerste scanner heeft een training gedaan en daarna zijn kennis steeds doorgegeven.	De etentjes om ervaringen door te spreken en je kunt op elkaar terugvallen voor een second opinion.

(groen = bewonersinitiatief; blauw = gemeentelijke initiatief; geel = bedrijf)

Naam aanbieder	Hoe wordt veiligheid van de gesprekken gewaarborgd?	Hoe wordt de privacy van de ingewonnen informatie gewaarborgd?	Wie zijn de evt. partners bij de deskundigheidsbevordering?
<b>Buurtwarmte Enkhuzen</b>	Hierop is niet echt beleid.	In Enkhuzen maakt men gebruik van het internet met OneDrive, dit is uitsluitend toegankelijk voor de coaches	HOOM
<b>Buurtwarmte Hoorn</b>	Hierop is niet echt beleid.	In Hoorn houden de coaches de informatie bij zichzelf in hun eigen computer.	EnergyGo.
<b>CALorie Energie</b>	Niet van toepassing	De coaches hebben hun eigen HOOM-dossiers	Incidenteel: Huib Visser (epa-gecertificeerd energicoach) en een docent
<b>De Energieke Burger</b>	Niet. Nooit calamiteiten gehad.	Privacy genoemd in de vrijwilligersovereenkomst	Johannes Frohlich/HOOM; uit het bedrijfsleven bv TEC uit Oldenzaal (warmtepompen).

<b>Den Helder coaches</b>	Soms gaat men met 2 personen naar een adres. Vooralsnog zijn er geen problemen met veiligheid geweest.	Gegevens blijven in eigen beheer en bij DB.	Duurzaam Bouwloket.
<b>Den Helder fixers</b>	Er is dus (zie 35) getraind met betrekking tot agressie. Er wordt wel een inschatting van de situatie gemaakt. Soms gaat men met twee, en in voorkomende gevallen wordt bewust gekozen voor een vrouwelijke fixer (er zijn twee dames binnen de groep van vijf).	Gegevens over de adressen blijven binnen de gemeente.	Er is een opleiding tot energicoach van Kader opleidingen. De Agressietraining wordt gedaan door Van Eik training en advies.E
<b>Duurzaam Bouwloket</b>	Er wordt een inschatting gemaakt van de adviesvrager. Soms wordt bewust gekozen voor een vrouwelijke adviseur.	Voor het inloggen in de Advies Assistent werkt DB met een MFA, multi factor authenticator. Alle informatie binnen de Advies Assistent is hiermee dus goed beveiligd. Daarnaast heeft DB een verwerkingsovereenkomst met de gemeente afgesloten en zij hebben dat met de coaches afgesloten. Alle data die DB opslaat zit achter firewalls e.d. en is op de hoogste wijze beveiligd.	DB maakt gebruik van een extern opleidingsinstituut.
<b>EC Wijdemeren</b>	Geen extra aandacht voor. In 5 jaar tijd een keer een incident waarbij de hulp van politie is ingeroepen. De coaches zijn meestal al mensen die stevig in hun schoenen staan.  Naar aanleiding van een actie gericht op mensen met geldzorgen, zijn gedurende 1 jaar twee e-coaches op pad gestuurd naar die doelgroep, maar dat bleek in de praktijk niet nodig te zijn.	Via HOOM en Econobis; verder geen formele afspraken hierover. Dit wordt informeel besproken, er wordt vanuit gegaan dat mensen respectvol omgaan met de coachee.	HOOM, andere ECs, zelf verzorgen, soms met partners van elders, afhankelijk van de behoefte.

<b>Energiebank H'meer</b>	Geen expliciete aandacht voor	In Salesforce. Verder geen expliciete aandacht voor	NMCX verzorgt trainingen; soms ook vanuit landelijke Energiebank in Arnhem
<b>Energiepunt Texel</b>	Hier is niet echt beleid voor. Tot nu zijn hier geen problemen mee geweest.	Gegevens blijven in eigen beheer.	Geen.
<b>Energie Verbonden (Gooi)</b>	Wedervraag -wiens veiligheid? Uitleg: van beide gesprekpartners (bewoner en coach). Voor wat betreft de veiligheid van de coaches is er buddytraining voor mensen die naar arme huishoudens gaan omdat daar veel weerstand en boosheid sluimert en soms ook naar boven komt. Mbv oefenen (rollenspellen moeten mensen aan wennen...). Cf ook de trainingen van Niels Götz. Veiligheid bieden aan bewoners komt minder expliciet aan de orde (is ook stukje sociale vaardigheid). Dit blijft een lastig onderdeel, je kunt het wel bespreken maar moet het vooral ook ervaren om mee om te gaan..	.HOOM is AVG-proof .Opleiding benadrukt belang van privacy (wat besproken is blijft binnen die muren) .Idem inregelen wie wat wel en wat niet kan inzien.	Het meeste Energie Verbonden, door Hanke zelf en Robert ter Smette. -er worden specifieke deskundigen op bijscholing gezet, bijv. over biobased materialen -ze zoekt nog een expert op gebied van financiën/subsidies . -bijv. een dagdeel over de 'bewonersreis' olv Kees Stap (Ecofys/ Energiepaleis?)
<b>EPA-id</b>	Nvt.	Alle informatie blijft in eigen beheer.	FedEC. Duurzaam Energieloket. Installateurs en bouwbedrijven. Architecten. Webinars en nieuwsbrieven.
<b>Heemsteeds Duurzamer</b>	Geen issue geweest	e-coaches ondertekenen een privacyverklaring	HOOM met name
<b>Koggenland EN</b>	onbekend	onbekend	Duurzaam Bouwloket
<b>NHEC Bergen</b>	*eigen veiligheid coaches: bijv. als je ergens bang voor bent (bijv. een grote hond) - > ga niet naar binnen, zorg voor je eigen veiligheid.. *veiligheid van bewoners is geen issue kennelijk want de bezoeken worden zeer gewaardeerd *het speelt niet echt.	dmv de HOOM-dossier waarborgen	mensen in het eigen NHEC-netwerk
<b>NHEC Schagen</b>	*eigen veiligheid coaches: bijv. als je ergens bang voor bent (bijv. een grote hond) -	dmv de HOOM-dossier waarborgen	mensen in het eigen NHEC-netwerk

	<p>&gt; ga niet naar binnen, zorg voor je eigen veiligheid..</p> <p>*veiligheid van bewoners is geen issue kennelijk want de bezoeken worden zeer gewaardeerd *het speelt niet echt.</p>		
<b>Thuisbaas</b>	<p>Dit is een nieuw issue, heeft tot nu toe in de praktijk niet gespeeld. Wrsch. omdat de doelgroep (hoogopgeleide 50-plusser) juist om het advies vraagt en er ervoor betaalt. Soms is er een boze klant ivm de uitgevoerde maatregelen, maar dat ging nog nooit over bejegening.</p>	<p>Gegevens zijn alleen te raadplegen door adviseurs. Verder niet onderzocht hoe AVG-proof eea is.</p>	<p>Geen vaste partners. Via seminars wordt de deskundigheid op peil gehouden en eens per twee weken worden kennis en ervaringen gedeeld in een technisch overleg.</p>
<b>Warm Medemblik (WFR)</b>	<p>Dit wordt ingeschat door de coaches. Desnoods gaan ze met twee personen.</p>	<p>Conform de AVG bewaakt. E-mails en andere communicatie met de klatnen blijven in eigen beheer bij de betrokken coaches.</p>	<p>Dit wordt intern georganiseerd.</p>
<b>Warm Opmeer</b>	<p>-voor de bewoner door middel van training van de coach, de vereiste VOG, de gedragscode en een vertrouwenspersoon. De coach kan zaken checken (bijv. wil je deze informatie wel of niet met mij delen?). De bewoner moet dat uiteindelijk wel zelf aangeven.</p> <p>-voor de coach door zaken met elkaar te bespreken en ook de beschikbaarheid van een vertrouwenspersoon.</p> <p>-Warm Opmeer wil hier nog wel verder over nadenken naarmate er meer ervaring wordt opgedaan</p>	<p>Privacy regels gelden en worden toegepast.</p>	<p>Warm Medemblik (Theo van Lieshout) DBL</p> <p>Gemeente Opmeer</p>
<b>Winst Uit Je Woning</b>	<p>Gesprektechnieken training, noodknop op device die enerzijds met de politie is verbonden en anderzijds met de lcoatie coördinator</p>	<p>Iedereen AVG trainingen en ingebouwd in IT tools.</p>	<p>Over het algemeen interne trainers; een enkele keer extern met name bij producttrainingen.</p>
<b>!WOON</b>	<p>Dit komt in de training aan de orde, je leert dat je mag</p>	<p>!WOON is AVG-proof</p>	<p>[Vergeten te vragen...]</p>

	afhaken als het niet goed voelt.		
<b>Zaanse Warmtescanners</b>	<p>Afspraak is dat als een situatie voor een scanner niet goed voelt dat je meteen vertrekt. Dat de klant andersom een slecht gevoel krijgt is nooit eerder gemeld.</p> <p>Nota bene de scanner komt op uitnodiging, dus niet ongevraagd. Maar als er nare zaken spelen moeten die wel op tafel kunnen komen.</p>	De rapporten worden enkele jaren bewaard en worden dan vernietigd.	Nee



Tabel J: Data van de vragen over zelfreflectie door de energiecoach-diensten  
(groen = bewonersinitiatief; blauw = gemeentelijke initiatief; geel = bedrijf)

Naam aanbieder	Hoe typeer je de ontwikkeling sinds de oprichting?	Waar zit het succes van jou als coaching-aanbieder en wat is daarvan de essentie?
Buurtwarmte Enkhuizen	In Enkhuizen hebbend e coaches hun werk in de beoogde wijk min of meer gedaan, met resultaat	In Enkhuizen is er duidelijk resultaat vanwege de relatie met het warmtenet
Buurtwarmte Hoorn	In Hoorn ziet Martin nog weinig effect van de inzet.	In Hoorn dus niet, mensen zoeken vooral naar bevestiging.
CALorie Energie	In eerste instantie een snelle groei/inmiddels meer gericht op bezinning en verdieping/de vraag daalt	CALorie heeft een goede club mensen/ het proces is verbeterd/ het is een ondersteunende organisatie
De Energieke Burger	We willen meer feedback ontvangen, en meer zicht krijgen op de vervolgstappen. Uitvoering wenselijk, maar deze stichting blijft nu de status quo handhaven. Uitvoering is echt een andere activiteit.	Het vertrouwen winnen van bewoners en van de gemeente.
Den Helder coaches	Bij de start had het initiatief een amateuristisch karakter, nu komt er meer lijn en structuur.	Met dit initiatief worden huishoudens op gang geholpen om te verduurzamen.
Den Helder fixers	Er is gaandeweg een agressietraining ingezet. En men heeft geen jasjes van de gemeente meer aan omdat dat een negatief effect had: voor nogal wat bewoners bleek dat een reden om de deur niet open te doen.	Los van het feit dat de fixers bij heel veel mensen over de vloer komen, kunnen zij ook doorstromen naar regulier werk. Ook dat is een sociaal aspect van de aanpak. Keerzijde is dat zij dan mogelijk niet meer in het duurzame domein gaan werken. Maar als het goed is worden zij wel weer vervangen. Veel zouden ook verder kunnen zoeken naar een energiecoach-baan bij een organisatie. Deze sector is enorm aan het groeien. In Leeuwarden is dit de core business: inwoners opleiden tot een baan als energiecoach om dit ook te kunnen blijven doen in de gemeente. Hier is dat og minder het geval omdat de doorstroom voor Participatie dan lager is. We hebben nu wel een coach die vast bij ons in dienst is.
Duurzaam Bouwloket	DB is behoorlijk gegroeid. De geldstromen zijn duidelijker geworden. Hierdoor kan er gericht worden gestuurd. Voor de relatie met de energiecoaches is dit echter niet zozeer van toepassing.	DB is vast blijven houden aan de uitgangspunten: gericht op duurzaamheid en kwaliteit – niet op het grote geld.
EC Wijdmeren	Begonnen met 5 mensen voor de energietransitie/klimaaturgentie; nu een stevige organisatie meer gericht op energiebesparen en lokaal schoon opwekken; met aanpalende onderwerpen zoals klimaatadaptatie en breder duurzaamheidsthema's.	Oprechtheid om passende oplossingen te zoeken, niet belerend echt ondersteunend.
Energiebank H'meer	Van energiebesparen naar grip krijgen en houden op de kosten voor energie. Twee jaar geleden nog 40 bezoeken in een jaar tijd;	Enorme gedrevenheid coaches, goed lokaal netwerk, ingangen verspreid over het grote oppervlak van de gemeente, er

	afgelopen jaar 364. Dus snel gegroeid. Doel is ca. 400 per jaar.	zijn geen andere e-coach organisaties actief (de gemeente werkt graag samen met de Energiebank.)
Energiepunt Texel	De Fixbrigade is pas amper een jaar bezig. HET vinden van de geschikte adressen is een uitdaging, maar daarin zit nu een stijgende lijn.	De laatste maanden maakt men een aardige groei door, waardoor de doelgroep in hogere aantallen wordt bereikt.
Energie Verbonden (Gooi)	EV werkt nu 4 jaar op deze manier; de 8 EC's worden naar hetzelfde niveau getrokken, dat is nog in volle gang. Besturen en coördinatoren komen 1x per 8 weken bij elkaar, we delen software, trainingen, collectieve inkoop, etc. We doen 1 a 2 keer per jaar een grote bijeenkomst voor alle coaches met sprekers. EV is een groot lerend netwerk geworden met 8 ECs die met elkaar optrekken, alles delen, bijv. Rekentools, tentoonstelling, makelaarsfolder etc. Dat dient de kwaliteit en de snelheid (Bij energie Samen moet je betalen)	In Gooise meren en Wijdmeren en Hilversum vooral: Samenwerking en toegang tot gemeente en middelen, waardoor we zichtbaar worden en makkelijk te vinden zijn; door de regelingen kunnen we veel doen voor mensen, dat maakt ons aantrekkelijk, we komen iets brengen. En de samenwerking met Woningbouwcorporaties, Samenwerking dus!
EPA-id	Huib is als zelfstandig adviseur in de loop der jaren behoorlijk gegroeid. Heeft veel ervaring in de praktijk opgedaan. Er waren de nodige investeringen nodig, die inmiddels tot meer resultaat leiden.	Huib levert verdergaand maatwerkadvies, en richt zich tevens op de uitvoering.
Heemsteeds Duurzamer	Na 1.000 gesprekken (er zijn 8.000 particuliere woningen in Heemstede) dus dit is eindig, een keer meegemaakt om na twee jaar opnieuw langs te gaan. Mogelijk nu ook naar MKB of verbreden naar scheiden van afval. Etc.	Deskundigheid, lokaal, onafhankelijke
Koggenland EN	?	KEN is KEN onafhankelijk
NHEC Bergen	HET aanbod van de energicoach-dienst is vraag-gestuurd, vooral een hoge energieprijs stimuleert die vraag. Het kan dat de energicoaches er over drie jaar genoeg van hebben en dat door gebrek aan aanwas van nieuwe coaches allemaal stopt. Het is de taak van de energicoaches zelf om hier iets aan te doen. In Bergen zijn de meeste bewoners rijk, in Schagen is er misschien meer perspectief voor een vervolg.	De coaches krijgen veel positieve reacties terug, na een bezoek 'zijn ze een pond gegroeid'. Kennelijk doen ze het goed en voorzien ze in een behoefte.
NHEC Schagen	HET aanbod van de energicoach-dienst is vraag-gestuurd, vooral een hoge energieprijs stimuleert die vraag. Het kan dat de energicoaches er over drie jaar genoeg van hebben en dat door gebrek aan aanwas van nieuwe coaches allemaal stopt. Het is de taak van de energicoaches zelf om hier iets aan te doen. In Bergen zijn de meeste bewoners rijk, in Schagen is er misschien meer perspectief voor een vervolg.	De coaches krijgen veel positieve reacties terug, na een bezoek 'zijn ze een pond gegroeid'. Kennelijk doen ze het goed en voorzien ze in een behoefte.

Thuisbaas	Van zoeken naar helder concept dat toegepast kan worden op particuliere woningen. En Hieraan is behoefte omdat het woningbestand in NL naar schatting voor 90% mbv warmtepompen zal worden verduurzaamd en 10% met warmtenetten. Warmtenetten zijn erg duur om aan te leggen, de bronnen zijn vaak niet duurzaam, de business case ervoor is vooral slecht > “een kansloze missie”	Succes van Thuisbaas zit in de ontzorging t/n de uitvoering en de betaalbaarheid en haalbaarheid (geen grote verbouwingen ...)
Warm Medemblik	Het verloopt nogal traag. De gemeente is terughoudend mbt de promotie (reclame) voor WM. Er was een moeizaam proces met zonnecoöperatie West-friesland. Uiteindelijk vond WM dat ZCWF zich te veel met de inhoud ging bemoeien. Met name een maatwerkadvies terwijl dit uiteindelijk een speerpunt is voor WM.	Lastig te zeggen. WM is nog in opbouw en moet eerst nog verder groeien. Omdat het aantal aanvragen nog steeds lager is dan gewenst, proberen we het werkgebied te verbreden (gemeentelijk vastgoed, zorgboerderijen, monumenten, stolpen). Hiermee kunnen meer coaches aan de slag en dat wil men graag.
Warm Opmeer	Enthousiasme is de leidraad. Binnen een jaar is al veel bereikt. Gisteren heeft zich zelfs ook een kandidaat voor de vacature van secretaris aangemeld! Dit werk kan alleen als bewonersinitiatief. Warm Opmeer voelt gepaste trots voor wat er in korte tijd bereikt is.	De essentie is het enthousiasme. En de tevreden klanten, die concrete adviezen krijgen. Hetzij als antwoord op een hulpvraag, hetzij als bevestiging dat ze goed bezig zijn. De gemeente heeft een taak tav de hulpbehoevende huishoudens. In feite voert Warm Opmeer die taak uit. De subsidie bevestigt dat. In andere gemeenten zijn de zoches in dienst van de gemeente.
Winst Uit Je Woning	1,5 jaar geleden begonnen met energiebespaarcoaches. Toen waren overheden in soort van paniekmodus en wisten nog niet goed hiermee om te gaan. Nu komt er meer rust in de samenwerking met opdrachtgevers dankzij opgedane ervaringen en ontwikkelde procedures. Samenwerking opdrachten variëren nog wel sterk per gemeente/opdrachtgever.	Aandacht voor het empathisch vermogen van de energiecoach. Combinatie van gesprekken/adviezen en uitvoering van klussen. Flexibiliteit van de organisatie met name qua snelheid van lokale opschaling. Aanpak: gedurende enkele weken goede zichtbaarheid in de straat'/buurt/wijk met busjes, mensen met herkenbare kleding en in buurtcentra e.d. Grote voorraden kunnen inkopen en aanhouden van materialen tegen relatief lage inkoopsprijzen.
Woon!	!WOON is langzaam gestart, toen vanaf 2021 heel snel gegroeid. De sterkste factor achter de wisselingen in de vraag naar e-coachdiensten zijn de energiekosten.	Het succes zit in de breedte van !WOON als organisatie rond wonen en niet alleen energie. Daarnaast is diversiteit in het vrijwilligersbestand en het brede scala aan promotieactiviteiten.
Zaanse Warmtescanners	Geen speciale typering. We gaan gewoon door, zolang er vraag blijft.	Tevreden klanten.

(groen = bewonersinitiatief; blauw = gemeentelijke initiatief; geel = bedrijf)

Naam aanbieder	Wat is er nodig om te consolideren en evt. verder uit te bouwen? Idealiter en realistisch?	Waar zitten nog behoeften, knelpunten, kansen?
Buurtwarmte Enkhuizen	-	Behoefte/Knelpunt: geld vppr materialen etc. Kans: combi met warmtenet/collectieve aanpak

Buurtwarmte Hoorn	In Hoorn zou er net als in Enkhuizen een relatie met een collectieve aanpak moeten worden gevonden.	Behoeft/Knelpunt: geld voor materialen etc. Kans: combi met warmtenet/collectieve aanpak
CALorie Energie	Met het pakket van Econobis kan er doelgerichter gewerkt gaan worden, bijv. Gericht op een buurt of thema.	Men is op zoek naar kansen/nieuwe mogelijkheden.
De Energieke Burger	Gemeente Helpt goed; geen directe mails zelf, en hopelijk jan de gemeente dat meer doen en kan Bloemendaal zet stappen ook verder blijven ondersteunen.	Meer aanvragen en inzicht in impact/uitvoering.
Den Helder coaches	Met wil meer coaches en meer aanvragen	Meer steun vanuit de gemeente zou welkom zijn en dan gaat het met name om meer promotie van de warmtecoaches.
Den Helder fixers	Er zou meer bekendheid aan het project kunnen worden gegeven, opdat nog meer huishoudens in beeld komen. Idealiter moet er sociaal duurzaamheidsbeleid worden opgezet. Energiearmoede is er altijd al geweest en gaat er de komende jaren ook nog zijn. HET doel zou ook kunnen zijn om dit dus met eigen middelen door te gaan zetten na 2026 wanneer de Rijksmiddelen hieraan niet meer besteed mogen worden en er ook nog geen zicht is op nieuwe middelen. Al wordt hier wel voor gelobbyd.	Het monitoren van de resultaten zou nog beter kunnen. Met betrekking tot de woningbouwcorporaties is niet goed duidelijk wat wel en niet mag. En de zichtbare verschijning van de fixers in de straat heeft ook nadelen (privacy). Samen door de straten gaan (energie- en warmtecoaches) zou mooi zijn. Achter de voordeur komen en een sleutelfiguur in de wijk vinden en behouden zou ook helpen.
Duurzaam Bouwloket	Mooie opdrachten vanuit de gemeenten.	DB kan last hebben van oneerlijke concurrentie. De uitvoeringskosten zijn voor DB een knel – of zorgpunt. DB ziet kansen in een betere samenwerking met energiecoaches. DB is geen concurrent of bedreiging van deze groepen. DB en de coaches zouden elkaar in bepaalde projecten juist kunnen versterken.
EC Wijdmeren	Meer menskracht!	Meer menskracht!
Energiebank H'meer	Meer zekerheid over de financiering vanaf 2026. Coaches blijven aantrekken en binden, actief in het netwerk zichtbaar blijven, contact met de opleiding tot duurzaamheidsadviseur bij het Nova College.	Knelpunt: de spreiding van de woonkernen over grotere afstanden. Zo is er maar een coach in Spaarndam. Kansen: Via bewindvoering en schulphulpverlening bekendheid en samenwerking aangaan.
Energiepunt Texel	TE zoekt meer vrijwilligers – op weg naar bezochte en gefixte 200 woningen per eind 2024.	Tot voor kort was er een knelpunt met de mobiliteit maar men kan nu beschikken over een auto, hetgeen op Texel wel zeer wenselijk is. Nu hoeven de vrijwilligers hun eigen auto niet meer in te zetten.
Energie Verbonden (Gooi)	Vanuit EV willen we HOOM en Econobis beter koppelen tbv inzet bij wijkaanpak en de opvolging van klantcontact (klantreis) maar dat is afhankelijk van ES landelijk en lastig. Daar moet geld voor komen. Nog een wens: energiecentra inrichten zoals in Zeist. En beschikken over een eigen demobus... (gaat nu soms nog via Duurzaam Bouwloket) Als we goed zouden	Zie hiernaast

	samenwerken met DBL kunnen we die delen, maar dat is nu nog concurrentie.	
EPA-id	Gezien zijn leeftijd heeft Huib geen grote ambities meer, maar als hij jonger zou zijn, zou hij als bedrijf wel willen opschalen mar samenwerkingsverbanden aangaan.	Een snellere methode om tot een voldragen advies te komen zou welkom zijn. In het verlengde hiervan: betere en snellere software. Bijvoorbeeld voor het berekenen van het vermogen van de warmtepomp.
Heemsteeds Duurzamer	Mogelijk in deze overgangsfase iemand van buiten met een frisse blik die kan onderzoeken hoe de toekomst eruit kan zien.	Mogelijke opvolging bestuursleden.
Koggenland EN		KEN wil meer graag breder pakket aan duurzame initiatieven oppakken o.a. een zonnepark. wil ook graag meer huurders bereikenn
NHEC Bergen	De grootste opgave is om de positieve verhalen over verduurzaming de wereld in te brengen.	Knelpunt ius de tijdgeest, de klimaatontkenners, dat de mensen (nog) geen problemen ervaren.
NHEC Schagen	De grootste opgave is om de positieve verhalen over verduurzaming de wereld in te brengen.	Knelpunt ius de tijdgeest, de klimaatontkenners, dat de mensen (nog) geen problemen ervaren.
Thuisbaas	Standaardisering tbv rijtjeswoningen (WBCs en particulier) Introductie van prooanwarmtepompen, met een 8KW pomp kan je zonder aanpassingen in de afgifte woningen verwarmen, komt geen advies meer aan te pas.	Grootste knelpunt nu al is gekwalificeerde menskracht. De rest is op te lossen.
Warm Medemblik	Om te groeien zijn meer coaches nodig, eigen schatting 1 op 1.000 inwoners. Dat moet leiden tot met name meer maatwerkadviezen. Het moet echter ook gelijk opgaan met het aantal aanvragen en dat is lastig uitmikken.	Advertentiecampagne, aandacht trekken.
Warm Opmeer	Mensen, een compleet bestuur, een goed draaiende organisatie. Dat lijkt wel te lukken. HET moet wel allemaal leuk blijven, doorlooptijden tussen aanvraag en bezoek moet niet te lang worden, dan ontstaat er druk.	Mensen en organisatie kunnen ook het knelpunt zijn.
Winst Uit Je Woning	Met name gericht op effectiviteit. Liever een landelijk programma met gestandaardiseerde eisen en wensen, waarbij partijen voor specifieke 'kavels' kunnen inschrijven. De opdrachten variëren sterk inhoudelijk en juridisch. Meer continuïteit voor inzet van coaches gewenst.	De opvolging om ook grotere ingrepen te doen bij de bezochte woningen (zoals isoleren van de vloeren, muren, HR++ glas aanbrengen e.d.) stagneert nog.
!WOON	Groeien hoeft niet. !WOON zit goed in de MRA, had wel Diemen nog willen doen en heeft daar meegedaan aan een	Grootste uitdaging is het vinden van de balans tussen vraag (om coachdiensten) en aanbod (beschikbaarheid vrijwilligers)

	aanbesteding maar niet erg dat dat niet is doorgegaan.	
Zaanse Warmtescanners	Aanvragen en ondersteuning vanuit de gemeente om promotie te kunnen maken	Zie hiernaast.