



#Energiehulpnetwerk: Rekening houden met culturen bij energiehulp
Dag van het gedrag

milieucentraal.nl
verbeterjehuis.nl

Welkom!



Sophie Brandt

Gedragsonderzoeker



Anouk Randag

Senior Service Designer

En jullie:
Keuze voor deze
sessie?

Zet de
thermostaat
niet hoger dan
19 graden en
bespaar € 180
per jaar

Zet de
thermostaat 's
nachts op 15
graden en
bespaar € 60
per jaar

The screenshot shows the Milieu Centraal website with a search bar and a main banner. The banner text reads: "Je praktische gids voor iedere duurzame stap" with a button "Ontdek wat jij kan doen". To the right is a green box titled "Populaire onderwerpen" with links for "Subsidie voor isolatie", "Infraroodpanelen voor verwarming", "Kleding, textiel en schoenen", and a button "Bekijk alle onderwerpen". Below is a section "Uitgelicht" with three articles: "Eerlijk over houtstook", "Thuisbatterij", and "Doe mee met de Verwarmingstest".

Zet de
verwarming
uit in je
slaapkamers
en bespaar
€ 90 per jaar

Douche
maximaal 5
minuten en
bespaar € 35
per jaar

Inzicht over onze bespaartips

**Met onze ‘Nederlandse’
adviezen voor
energiebesparing komen we
er niet...**

‘Nederlandse bespaaradviezen’...

Wie van jullie....

- ... zet de thermostaat op 19 graden?
- ... doucht er 5 minuten?

... slaan niet altijd aan

Wie van jullie....

- ... zou de verwarming **8 graden lager** willen zetten?
- ... zou de douchetijd **door 6** willen delen?

“De lichamen zijn meer warmte gewend. Van 27 graden binnen naar max. 19 graden een veel te grote stap!”

Rukio Omer - Verbinder
Somalische Nederlanders



“... Als je gewend bent aan 30 minuten douchen en was-rituelen, en dat de norm is geweest, is max. 5 minuten een veel te grote stap!”

Shari van den Hout - Verbinder
Caribische Nederlanders



Programma vandaag

1. Intro *#energiehulpnetwerk* & onderzoek
2. Proces: tips & tricks
3. Inzichten doelgroepen & resultaat
4. Aanbevelingen tot slot

Mensen met
migratieachtergrond

Energiearmoede
huishoudens

>2.8M

~400K

Energiearmoede & Energiehulpnetwerk

Rita

Inwoner Rotterdam Bospolder-Tussendijken

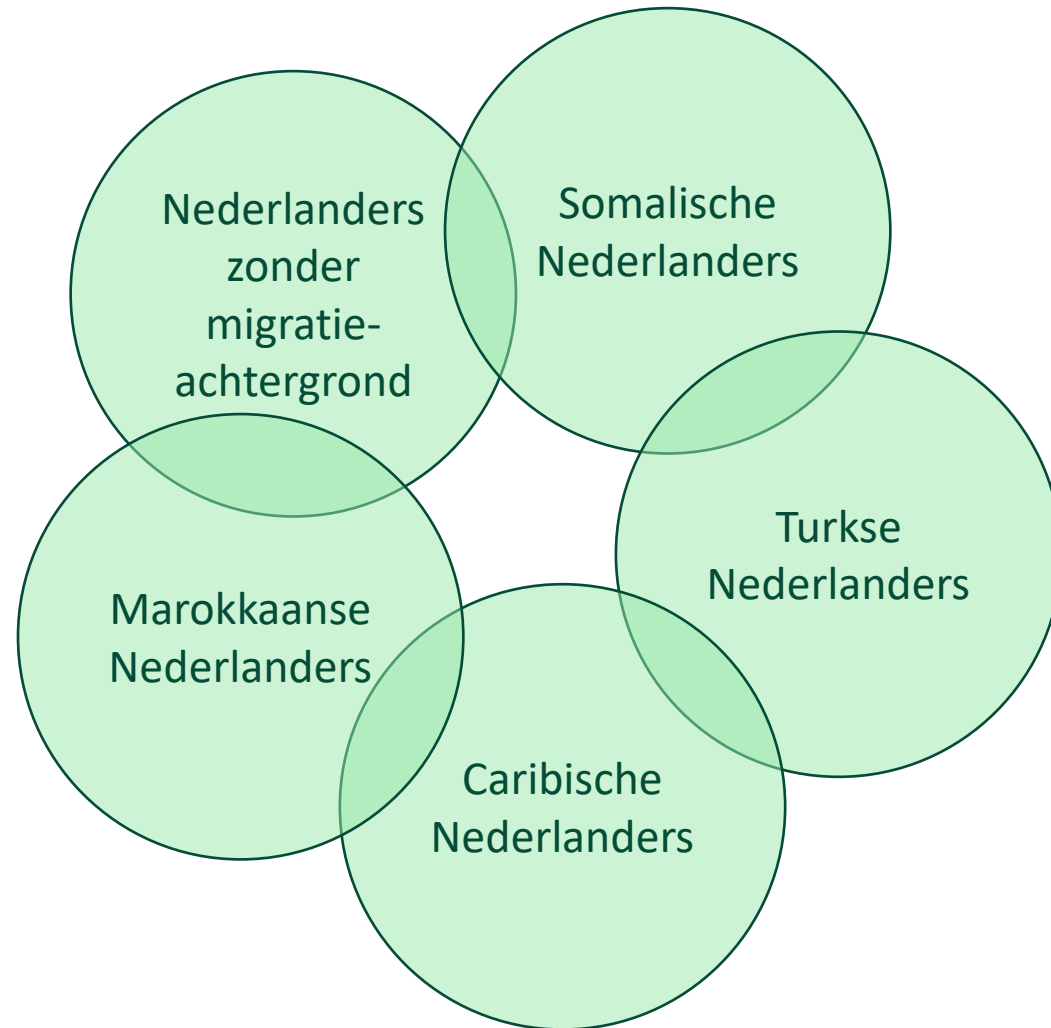
Energiehulp voor huurders in energiearmoede vanuit hun eigen vertrouwde kring samen meer bereik door inclusieve energiehulp



4 jarig programma
Subsidiegever: BZK



Focusdoelgroepen huurders (om te beginnen)



Wat CBS cijfers:

op 1 januari 2022 waren van de 17,6 miljoen inwoners er 2,6 miljoen in het buitenland geboren. Van de overige 15,0 miljoen inwoners behoren 2,0 miljoen mensen tot de tweede generatie: ze zijn zelf in Nederland geboren, en hebben één of twee ouders die in het buitenland zijn geboren. Op 1 januari 2022 waren er:

- 430.000 1^e & 2^e generatie Turkse Nederlanders,
 - 420.000 1^e & 2^e generatie Marokkaanse Nederlanders
 - 41.000 1^e & 2^e generatie Somalische Nederlanders.
- (Derde generatie en verder worden niet geregistreerd).

Cijfers van het aandeel in energiarmede zijn niet bekend. Vanuit AIE weten we dat het probleem groot is onder deze gemeenschappen.

** Start focus in overleg met de Alliantie Inclusieve Energietransitie (AIE)*

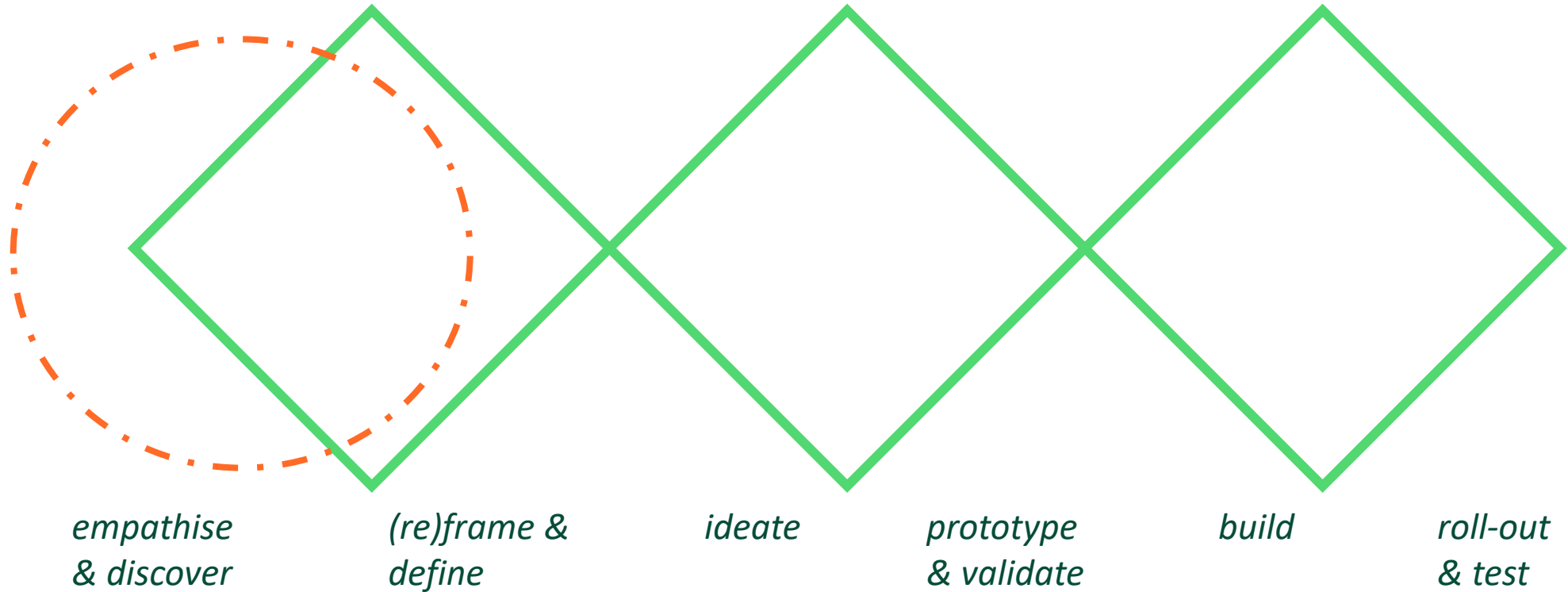
Projectvragen als startpunt onderzoek:

In hoeverre zijn er **culturele verschillen** in:

- Situatie huisvesting
- Gedrag qua energiegebruik
- Bespaarmotivaties & drempels
- Vertrouwde kring & communicatievoorkeur

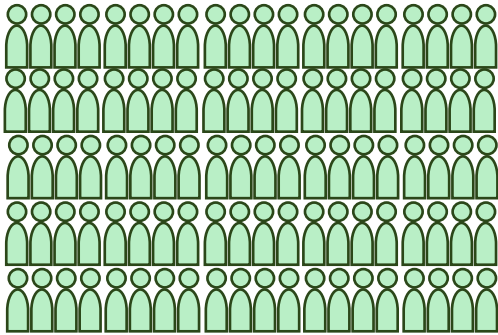
En hoe kunnen we dit praktisch vertalen naar **meer energiehulp op maat?**

Ontwerpend & co-creatief onderzoek



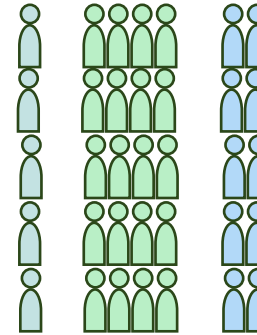
Actiegerichte, praktische inzichten

➤ N = veel



➤ Select aantal 'waarheden'

➤ N = select aantal



➤ Vele (soorten) inzichten

Resultaten doelgroeponderzoek; dankzij Verbinders!



Programma vandaag

1. Intro #energiehulpnetwerk & onderzoek
2. Proces: tips & tricks
3. Inzichten doelgroepen & resultaat
4. Aanbevelingen tot slot

De opzet en het verdere proces*

1. Verkennend **desk research**
2. Gesprekken **met** (n=5) **en via Verbinders** (n=20)
3. Gesprekken met **energiecoaches en klussers** (n=12)
4. Kwantitatieve **vragenlijst**, live (n=70) en online (n=530)

Het vervolg:

- Inclusievere **bespaartips & benadering per doelgroep** verspreiden
- **Delen en checken inzichten** met het **netwerk en andere geïnteresseerden**
- Doorvertaling naar **inclusievere energiehulp, via de vertrouwde kring**

*** met veel leerpunten,
tips & tricks**

**Want: nog niet bereikte
groepen 'even bereiken',
zo werkt het niet**

1. Verkennend desk research

- Huurders in energiearmoede
 - Beschikbaar onderzoek beperkt
 - Weinig diepgang in culturele verschillen
- Energiegedrag, belemmeringen en drijfveren
 - Nog vrijwel niks over bekend



2. Gesprekken met/via Verbinders

- Groepsgesprek met Verbinders uit de 5 culturen
 - Geeft veel inzicht
 - Maar: staan ook deels buiten de doelgroep
- > 20 thuis-interviews door Verbinders
 - Gereguleerd uit handen gegeven:
 - Gesprekstraining & gesprekstools
 - 1^e gesprek mee & NL talig
 - Opname en aantekeningen per gesprek
 - Vaak bellen: mondelinge overdracht
 - Gezamenlijke analyse



3. (Duo)gesprekken met energiecoaches en klussers

- Zij komen bij de doelgroepen over de vloer
 - En komen zelf deels ook uit de doelgroepen
- Zij hebben kennis van en ervaring met diverse doelgroepen en zien verschillen



4. Kwantitatieve vragenlijst (1/2)

- Gebaseerd op eerdere gesprekken en interviews
- Gecheckt door Verbinders
 - **Op taal, culturele gevoeligheid, etc.**
- Vertaald in vier talen + Nederlands
 - **Maar: er zijn meer soorten Arabisch**
 - **En: sloot nog steeds niet altijd aan op taalniveaus**
- Zo veel mogelijk foto's toegevoegd
 - **Maar: ook die brachten het niet altijd goed over**



4. Kwantitatieve vragenlijst (2/2)

- In samenwerking met onderzoeksbureau Motivaction
 - **Steekproef verruimd: niet altijd in energiearmoede en ook niet altijd huurder**
 - **Nederlanders zonder migratieachtergrond wel**
- Online uitgezet (n=600) en live afgenomen (n=70)
 - **Online via panel en ook link via Whatsapp en Facebook**
 - **Live op bestaande bijeenkomsten: leerzaam!**



Programma vandaag

1. Intro #energiehulpnetwerk & onderzoek
2. Proces: tips & trics
3. Inzichten doelgroepen & resultaat
4. Aanbevelingen tot slot

Drijfveer voor allen:

**‘Niet verspillen’
is een betere ingang
dan ‘besparen’**



#. Inzichten Caribische Nederlanders

Foto: creative commons – maker: Julia Sifontes



Praktisch over duurzaam

21

Caribische Nederlanders



“Als kind word je klein gehouden, je leert niet ‘het waarom’ te ontdekken.”

Shari van den Hout -
Verbinder Caribische
Nederlanders

“Hygiëne en fris en fruitig zijn is belangrijk, dus meerdere keren per dag douchen en goed je eten wassen is gebruikelijk.”

Tania, huurder

- Zo'n **12** landen, **30** eilanden
- Gewoontes vanuit de **tropen**
- *“Kids, niet zoveel vragen stellen”.*
- Luisteren eerder naar vertrouwde afzender, dan betrouwbare afzender
- Motivatie top 4: *“Geld, niet verspillen, natuur & milieu”, hygiëne*



Praktisch over duurzaam



Caribische Nederlanders Inzichten verbruik - ongeveer:



19-27 °C
en graag
luchtige
kleren



1-2X dag
10-30 min
per keer
= **must**



(1-1.5 u
kooktijd,
soms
tussen-
door
frituren)



Elke keer
douchen
schone
hand-
doeken,
machine
niet altijd
vol
Droger



-



(TV vaak als
'gezel-
schap'; >6u)

Extra
elektrische
kachel



Ventileren
niet
bewust.

→
schimmel
door veel
douchen



Praktisch over duurzaam

23

Caribisch NL'ers tips – niet verspillen en beter natuur / milieu door:

➤ Vertel grootste besparing:

Bij 5 personen
7x per week 5
minuten minder
per keer
douchen: kan
€525 per jaar
besparen

➤ Erken 'must' en bespreek tactisch:

1 x 30 minuten
douchen kost
€1,70
(=pasteitje!)

1 persoon
5x/week 1 min /
min korter:
bespaart €15 per
jaar & minder
vocht/schimmel

➤ 'Ruilmiddel' / tegemoetkomer:

*“Ik snap dat deze
douchetijd bij de
cultuur hoort...”*
(niet: 'lang' =
oordeel!)

TV kijken 1u
ofwel 6u per dag
minderen
scheelt
€12 ofwel €60
per jaar

Bij gem.
stookkosten in
appartement:
van 25->23°C,
kan €100 per
jaar besparen

Begin met 's
nachts minder
stoken en in
minder kamers,
kan €27 per jaar
besparen!



Praktisch over duurzaam

Bespaarvoorbeelden: 2024, Milieu Centraal. Altijd situatieafhankelijk.

- Bedenk; het is een complexe rekenom, gemaakt door Milieu Centraal op basis van allerlei bronnen.
- Niet alles is lineair of optelbaar.

24

Nederlands

Somalisch NL

Marokkaans NL

Turks NL

Caribisch NL

Caribische Nederlanders Inzichten verbruik - ongeveer:

"... Als je gewend bent aan 30 minuten douchen en wasrituelen, en dat de norm is geweest, is max. 5 minuten een veel te grote stap!"
Shari van den Hout - Verbinder Caribische Nederlanders



19-27 °C
en graag
luchtige
kleren

's Nachts
niet altijd
uit



1-2X dag
10-30 min
per keer
= **must**



(1-1.5 u
kooktijd,
soms
tussen-
door
frituren)



Elke
douchbeurt
schone hand-
doek(en).

Gebruiken
droger.

Machines niet
altijd vol



-



(TV vaak als
'gezel-
schap', >6u)

**Extra
elektrische
kachel**



Niet
bewust. →
Link naar
schimmel
door veel
douchen

← Mediaspeler

00:03:16

Webinar_Rekening houden met verschillende cu...

Praktisch resultaat & 3-dubbel gecheckt:

Praktische presentatie, geen dik rapport.

Bewust van onze ‘vele vinkjes’, check door:

1. de 5 Verbinders
 2. Alliantie Inclusieve Energietransitie en Fatoş Cergel (inclusieve communicatie)
 3. Delen & discussie in het #EHN veld; coaches, klussers, fixers,...
- Aangescherpt op basis van feedback
 - Juiste disclaimers en uitnodiging; “help ons leren”

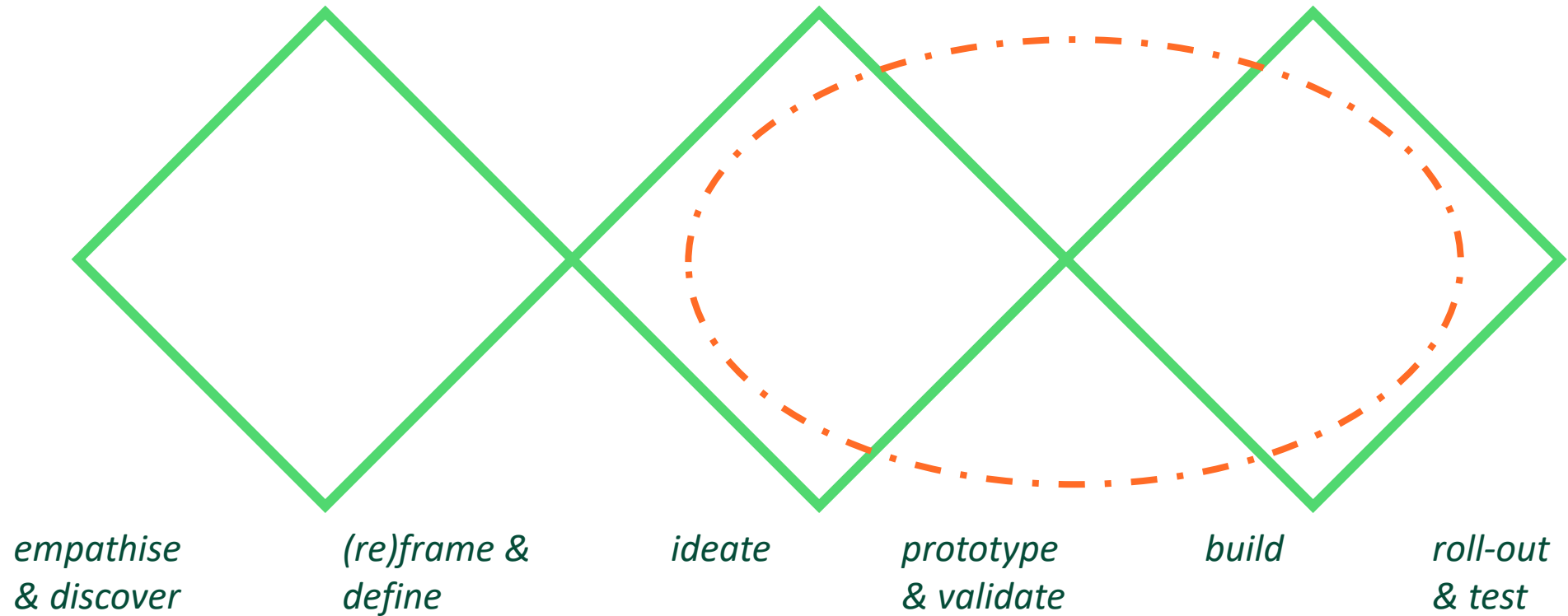


Inzichten delen & blijven aanscherpen

- Gebracht **samen** MET iemand uit de doelgroep landt beter dan OVER de doelgroep praten.
- Hier is veel **vraag** naar vanuit #energiehulpnetwerk:
 - Webinars, presentaties, info avonden, mailtjes, downloads, telefoontjes
- Interesse & vraag ook breder dan energiearmoede: “niet-bereikte doelgroepen”
- Verrast over hoe dit verhaal zichzelf **doorvertelt!**



Ontwerpend & co-creatief proces



Toepassen (1/4): 3 'lagen' inclusieve energiehulp

Energie
Hulp
Netwerk

(energie-)
hulporganisaties,
gemeentes,
schuldhulp, ...

& raadgeving overheid



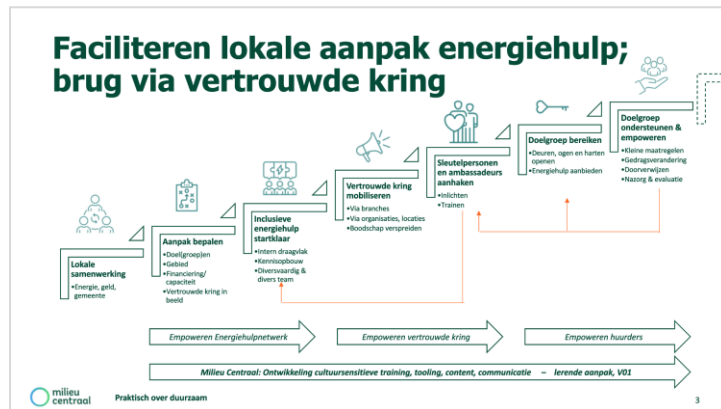
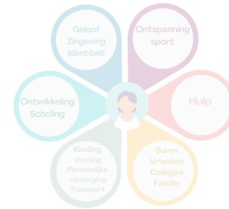
vertrouwde kring,
Verbinders,
sleutelpersonen, ...



doelgroepen
huurders
in energiearmoede

Toepassen (2/4): aanpak & interventies

Energie
Hulp
Netwerk



Handboek 'aanpak' energiearmoede via vertrouwde kring (in wording)



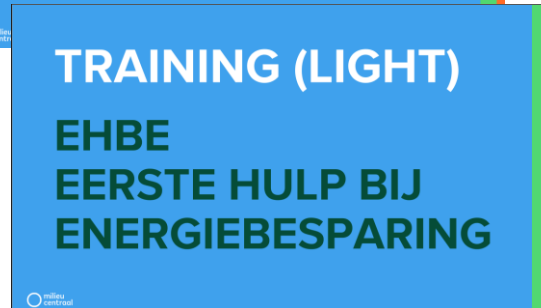
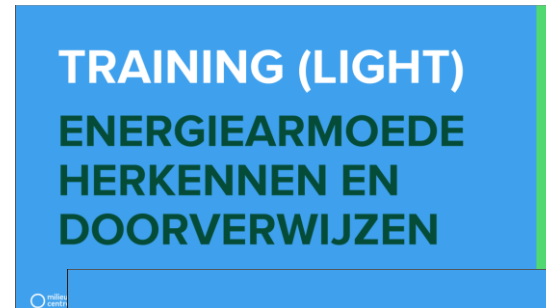
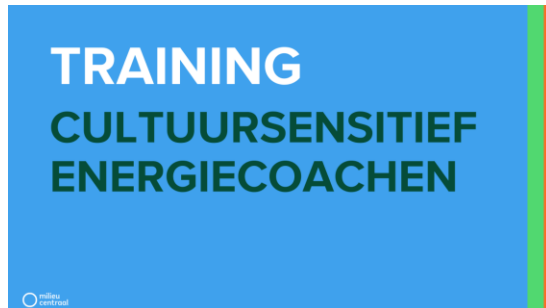
Doelgroep- en Kring-Kompas; wie/hoe/wat Redenen & tips wel / niet bereik



Pres. & webinars: doelgroep inzichten & tips inclusieve energiehelp

Toepassen (3/4): info, training & tooling

Energie
Hulp
Netwerk



Diverse trainingen (meer in ontwikkeling)

Zoektool voor energiehulp in de buurt, in 7 talen

Korte video's: 'Wat is energiehulp' - in 7 talen

Toepassen (4/4): communicatie cultuursensitief

Energie
Hulp
Netwerk



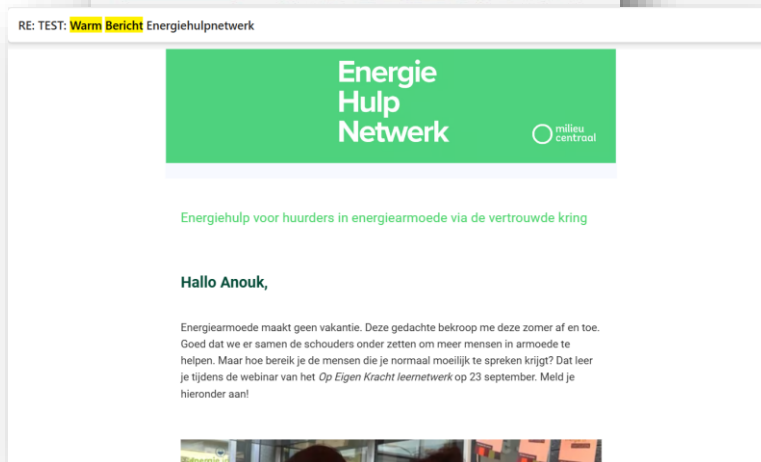
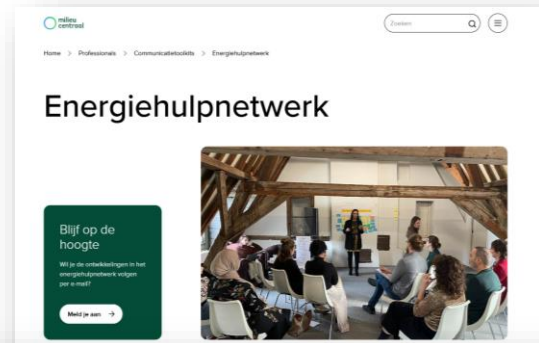
Platform, nieuwsbrief, evenementen, pers

In ontwikkeling, o.a.:

In ontwikkeling, o.a.:

- Bewustwordings- en wervingscampagne voor meer cultuursensitieve energiecoaches
- Voeding lokale bijeenkomsten
- Social campagne
-

- Ervaringsverhalen video's
- Bespaartips video's / how2 'niet verspillen' / tientjes-tips
- Huurderspagina
-



Lerende aanpak: testen & verbeteren

➤ 3 begeleide Pilots:

- Apeldoorn
- Arnhem
- Zwijndrecht
- → Met TNO

➤ Feedback uit netwerk:

- op eigen kracht: >40 partijen
- Nieuwsbrief bereik: >500



Programma vandaag

1. Intro #energiehulpnetwerk & onderzoek
2. Proces: tips & trics
3. Inzichten doelgroepen & resultaat
4. Aanbevelingen tot slot

Aanbevelingen tot slot



1. Ken jezelf

Wees je bewust van:

- Je eigen bril, normen/waarden
- Je bias en vooroordelen
- Je eigen 'vinkjes'
- ... maar schiet niet in de kramp



2. Samen

Van begin > eind:

- Met & via verbinders / sleutelpersonen
- Via bestaande netwerken & bijeenkomsten
- Indien gepast: ga zelf mee



3. Test > x2

Test alles wat je maakt en bedenkt:

- Met verschillende mensen
- Ook juist uit de doelgroep
- En op meerdere momenten: vooraf, tijdens en na ontwikkeling



2. (Be)groot

Begroot marge in tijdslijn en budget:

- Betaal Verbinders en participanten
- Houd ruimte om te leren
- Proces is al waardevol



5. Sluit aan

'Vertalen' is niet genoeg:

- Cultuursensitiviteit in opzet EN resultaat
- Let op diversiteit in taligheid/leesvaardigheid (KISS)
- Vertel het verhaal samen met doelgroep



Dank!

“Kom als mens.”

Rukio – verbinder Somalische Nederlanders

*Houria – ervaringswerker Rotterdam &
verbinder Marokkaanse Nederlanders*

Reacties?!

Vragen?!





www.energiehulpnetwerk.nl
energiehulpnetwerk@milieucentraal.nl

milieucentraal.nl
verbeterjehuis.nl