BeHaaglijker
Wonen

Geleerde lessen uit project **BeHaaglijker Wonen**

Hoe kom je als (semi-overheids)instantie achter de voordeur?

Inhoudsopgave

Samenvatting 3

Introductie 4

Projectaanpak BeHaaglijker Wonen 6

Reacties van bewoners 8

Succesfactoren BeHaaglijker Wonen 11

Verhalen uit de praktijk 14

Aanbevelingen voor verbetering 17

Kansen voor de toekomst 19

Bijlagen 21

Door Roderik van Geel, projectleider BeHaaglijker Wonen
Elles de Bruin, communicatieadviseur BeHaaglijker Wonen

Met dank aan Marieke Stam (Staedion), Marc van Ewijk (Haag Wonen), Maarten van der Zwan (Hof Wonen), Sabine Smits Schouten (Arcade Wonen), Bob de Levita (gemeente Den Haag), Hanne Overbeek (gemeente Den Haag), Clint van der Heijden (Stichting Talent Ontwikkeling), Anne-Frieda Neijenhuis (Stagehuis Schilderswijk), Mohammed el Menhali (Just for You), Floortje Bosch (Winst uit je Woning)

Versie februari 2025

Samenvatting

Vraag

Hoe kunnen instanties gebruikmaken van de learnings uit project BeHaaglijker Wonen om meer verbinding te krijgen met hun doelgroepen, zodat zij hen daardoor beter kunnen helpen en daarmee hun maatschappelijke taak beter kunnen uitvoeren?

Op deze vraag geeft dit document antwoord.

De doelstelling van BeHaaglijker Wonen om op korte termijn 10.000 bewoners van sociale huurwoningen met een lage isolatiewaarde in Den Haag te helpen met energie besparen, is binnen 9 maanden gehaald. Bijna een jaar eerder dan gedacht. De energiefiksers plaatsten energiebesparende maatregelen in huis en gaven tips en advies om energie te besparen. De energiefiksers zorgden ook voor een warme overdracht naar andere instanties wanneer de bewoner behoefte had aan sociale of financiële ondersteuning. Hiermee reikt de impact van het project vérder dan alleen het bestrijden van energiearmoede. Het project draagt ook bij aan het welzijn van de mensen en de leefbaarheid in de wijk. De klanttevredenheiddsscores zijn hoog. Daaruit blijkt dat de hulp wordt gewaardeerd.

Flexibel werken, het inzetten van de kracht uit de buurt en een duidelijke coördinatie- en communicatiestructuur, zijn de belangrijkste succesfactoren waardoor 10.000 bewoners voor BeHaaglijker Wonen de deur openden. In dit document zetten we de methode, succesfactoren en kansen voor vervolg verder uiteen en bespreken we kansen voor de toekomst.

Introductie

Hoe maken we bewoners bewust van hun rol bij verduurzaming? Hoe zorgen we ervoor dat de leefbaarheid in de wijken op peil blijft, als we wijken verder gaan verdichten als antwoord op de woningnood? Hoe zorgen we ervoor dat bewoners hun nieuwe (huur)woning goed gebruiken, zodat het binnenklimaat in de woning gezond is en problemen met vocht en schimmel geminimaliseerd worden? Hoe bieden we nieuw perspectief aan (een groeiende groep) mensen die buiten de boot dreigen te vallen? De bevolking vergrijst en woont langer zelfstandig, hoe kunnen we toch aan hun zorgvraag blijven voldoen? En hoe zorgen we ervoor dat meer bewoners gebruik maken van de regelingen en ondersteuningsmogelijkheden die de (overheids)instanties bieden? Overheid en instanties ontwikkelen plannen en projecten om antwoorden en oplossingen te vinden voor dit soort grote opgaven.

Verbinding en vertrouwen als eerste vereisten voor verandering

Om deze plannen en projecten te laten slagen, is het een eerste vereiste ervoor te zorgen dat er verbinding is met de mensen om wie het gaat. En laat nu juist die verbinding in de huidige tijd soms lastig zijn om te leggen. Het vertrouwen in (semi) overheid en instanties is gedaald. “Bijna de helft van de Nederlanders (43%) vindt dat de overheid onvoldoende naar burgers luistert en bijna 60% vindt dat de politiek onvoldoende opkomt voor mensen zoals zij”, zo is te lezen in een onderzoek van het Sociaal en Cultureel Planbureau dat in september 2024 is gepubliceerd.[1]
Daarnaast speelt ook laaggeletterdheid een rol. In Den Haag is 24% van de volwassenen laaggeletterd (landelijk is dat 12%). In sommige Haagse wijken is dit zelfs 51%, zo staat beschreven in het Actieplan Taal van de gemeente Den Haag.[2] Bewoners en instanties spreken hierdoor vaak letterlijk en figuurlijk een andere taal.

Gevolg hiervan is dat instanties de mensen niet goed weten te bereiken. Dat kan soms onwenselijke situaties opleveren. Zo is het voor woningcorporaties in sommige gevallen bijvoorbeeld moeilijk gebleken om rookmelders op te hangen bij huurders. Een deel van de huurders is onbereikbaar en wil de deur niet opendoen, ondanks dat het om hun eigen veiligheid gaat (en die van de buren). Hierdoor kunnen corporaties niet aan hun wettelijke verplichting voldoen. Ook mensen die eenzaam of verward zijn of die financiële problemen hebben, blijven soms onbereikbaar voor organisaties.

Discussies over privacy ten spijt, voor veel instanties blijft het dus belangrijk en soms noodzakelijk om in bepaalde gevallen een kijkje achter de voordeur te kunnen nemen. Alleen dan kan een professional echt zien en luisteren naar hoe het met iemand gaat. En indien nodig, de juiste hulp bieden.

---

1 Sociaal en Cultureel Planbureau. *Meerderheid Nederlanders vindt dat politiek niet opkomt voor mensen zoals zij* https://www.scp.nl/actueel/nieuws/2024/09/03/meerderheid-nederlanders-vindt-dat-politiek-niet-opkomt-voor-mensen-zoals-zij

2 Actieplan Taal. *Doorbreek de cyclus* https://070online.nl/wp-content/uploads/2023/09/Actieplan-Taal-Doorbreek-de-cyclus-van-laaggeletterdheid.pdf

Project BeHaaglijker Wonen als positief voorbeeld

Acties van instanties om proactief aan te bellen bij bewoners, zijn vaker gedaan. Hoewel ze positief worden ontvangen, behalen ze vaak weinig resultaat.[3] Project BeHaaglijker Wonen blijkt een positieve uitzondering op deze situatie. Dit project is op 1 mei 2024 gestart in opdracht van de gemeente Den Haag, in samenwerking met de Haagse woningcorporaties en lokale uitvoerende partijen. Het doel: met kleine maatregelen energiearmoede beperken bij 10.000 bewoners in sociale huurwoningen die niet voldoende zijn geïsoleerd (energielabel E, F of G).

Negen maanden na de start van het project, op 1 februari 2025, is de doelstelling van 10.000 geholpen huurders behaald. Bijna een jaar sneller dan gepland. In dit document beschrijven we de methode van BeHaaglijker Wonen die ervoor gezorgd heeft dat 10.000 huurders wél de deur open deden, wat het heeft opgeleverd en welke mogelijkheden wij zien voor het vervolg van het project en/of andere projecten.

3 Achter de voordeur is vaak niet effectief. *Sociale Vraagstukken* https://www.socialevraagstukken.nl/achter-de-voordeur-is-vaak-niet-effectief/

Projectaanpak BeHaaglijker Wonen

Vertrekpunt: verminderen energiearmoede

Sinds 2021 zijn de energieprijzen gestegen. Dit komt door de grotere vraag naar energie sinds corona, Rusland dat veel minder gas en olie levert, de onrust in het Midden-Oosten en omdat er geen gas meer wordt gewonnen in Groningen. Met name huishoudens die wonen in een huis met energielabel E, F of G hebben hierdoor een (te) hoge energierekening. Steeds meer mensen hebben moeite met het betalen van de energierekening. Het Rijk heeft geld vrijgemaakt en beschikbaar gesteld aan gemeenten om deze energiearmoede te verminderen.

Aanpak energiearmoede in Den Haag

Den Haag staat in de energiearmoede top 3 van de provincie Zuid-Holland. Daarbij zijn bewoners van slecht geïsoleerde sociale huurwoningen extra kwetsbaar. Deze doelgroep heeft al een kleine portemonnee, waardoor de hoge energiekosten het extra lastig maken om rond te komen.
De Haagse woningcorporaties doen al veel om energiearmoede te bestrijden. Zo is met de gemeente afgesproken dat corporatiewoningen met energielabel E, F of G vóór eind 2028 moeten zijn gerenoveerd naar minimaal energielabel D. Om deze huishoudens ook op korte(re) termijn te helpen met het verlagen van de energierekening, is project BeHaaglijker Wonen gestart.

Van pilot naar project

In de zomer van 2023 is gestart met een pilot traject onder 750 corporatiewoningen in Mariahoeve, de Schilderswijk en Den Haag Zuidwest. De lessen die uit deze pilot naar voren kwamen, dienden als basis voor de aanbesteding voor BeHaaglijker Wonen. Uit de aanbesteding is gekozen voor vier lokale partijen: Stagehuis Schilderswijk, Just for You, Stichting Talent Ontwikkeling en Schroeder van der Kolk en één landelijke partij: Winst uit je Woning.

Ambitie BeHaaglijker Wonen

De ambitie van BeHaaglijker Wonen is als volgt beschreven: Energiearmoede bestrijden door energiebesparende maatregelen, advies en extra diensten aan corporatiehuurders aan te bieden en zo bijdragen aan verduurzaming en het creëren van lokale werkgelegenheid.

Doelstellingen BeHaaglijker Wonen

Primair:

- 10.000 kwetsbare huishoudens helpen met energie besparen
- 40 mensen een leer/werkkans bieden

Secundair:

- Brede aanpak voor opvolging hulpvragen
- Een blijvend netwerk opbouwen

Doelgroep

Van de 80.000 corporatiewoningen in Den Haag, zijn de complexen geselecteerd met 25% of meer woningen met energielabel E, F of G. Woningen die al eerder zijn geholpen met energie besparen of die op korte termijn worden gesloopt of gerenoveerd, zijn uit de selectie gehaald. Dit resulteerde in een selectie van 14.000 adressen. Twee derde van deze woningen staat in Den Haag Zuidwest.

Gefaseerde benadering

De woningen zijn in fases van zo'n 1.000 adressen per keer benaderd. Bij de start van een nieuwe wijk organiseerden we een kick-off voor alle betrokken partijen: uitvoerende partijen, huismeesters, wijkbeheerders en consulenten van woningcorporaties, welzijnsorganisaties en helpdesk geldzaken. Tijdens deze bijeenkomsten werd besproken wat voor soort woningen het zijn, welke aandachtspunten er zijn en welke probleemgevallen er bekend zijn. Daarna startte de wervingscampagne. We kondigden het bezoek van BeHaaglijker Wonen aan met een flyer in de brievenbus, een brief/mail van de woningcorporatie en posters in de portiek. Hierna startte de werving aan de deur.

Voorjaar '24
Moerwijk Noord/West (2.600)
Morgenstond (3.700)

Najaar'24
Waldeck (700)
Scheveningen (500)

Zomer–Najaar '24
Bouwlust/Vrederust (3.300)
Centrum/Stationsbuurt/Schilderswijk (1.500)

Begin '25
Andere wijken (1.500)

Werkwijze BeHaaglijker Wonen teams

De BeHaaglijker Wonen teams volgden de volgende vier stappen tijdens de huisbezoeken:

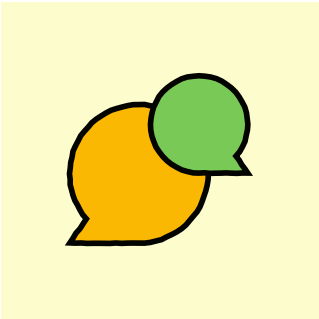
Adviseren: de energiefiksers lopen met de bewoner een rondje door het huis en geven aan hoe de bewoner op energie kan besparen. Bijvoorbeeld door apparaten niet op standby te laten staan, gordijnen niet over de radiatoren te laten hangen etc. Na afloop van het gesprek geeft de energiefikser een flyer met bespaartips.

Installeren: de energiefikser heeft de volgende energiebesparende maatregelen bij zich en installeert deze direct bij de bewoner in huis (voor zover mogelijk/nodig): radiatorfolie, tochtstrips, radiatorventilator, waterbesparende douchekop, koelkastthermometer, vochtmeter, standby killer en LED-lampen.

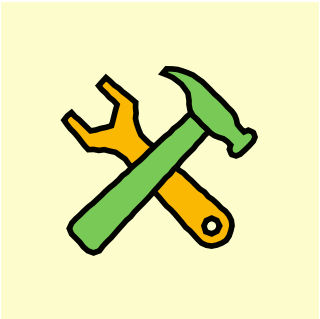
Signaleren: tijdens het bezoek praat de energiefikser met de bewoner en kijkt rond. Zijn er signalen dat er meer hulp nodig is? Dan kan de energiefikser dit melden in de app en/of warm overdragen aan samenwerkingspartner.

Rapporteren: aan het einde van het bezoek legt de energiefikser alles vast in de app op zijn telefoon: welke materialen zijn geïnstalleerd, is er behoefte aan extra hulp etc.

Behaaglijker Wonen team komt bij de huurders thuis en...



Adviseert



Installeert

Signaleert

Rapporteert

Reacties van bewoners

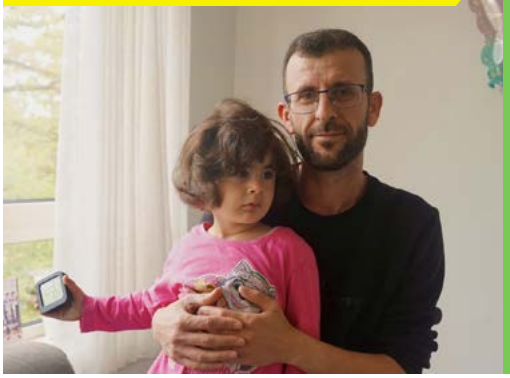
Janet
Huurder Staedion

"Het gelukkigst ben ik met de besparende douchekop"

Ilja
Huurder Haag Wonen

"Handig, die vochtmeter!"

Bangin
Huurder Haag Wonen



"De radiatorventilator zal veel schelen qua warmte."

Arnold
Huurder bij Hof Wonen

"Er kwam een aardige jongen langs en hij had zijn legitimatiebewijs bij zich, dat vond ik vertrouwd. En hij heeft alles goed uitgelegd"

Aad & Kitty
Huurders bij Staedion

"We zijn blij met het bezoek van BeHaaglijker Wonen!"

Gerard
Huurder Haag Wonen

"Ik denk dat de tochtrol het meeste tegenhoudt."

Reacties van bewoners

Nisha
Huurder Staedion

"Ik ben blij met het aanbod van gordijnen voor dit grote raam."

Zo ziet een bezoek BeHaaglijker Wonen eruit

Bekijk de video

Succesfactoren BeHaaglijker Wonen

Wat zijn nu de succesfactoren van BeHaaglijker Wonen? Wat stelde ons in staat om in korte tijd 10.000 deuren te openen en mensen verder te helpen? De succesfactoren op een rij:

Factor 1 Lokaal talent aantrekken en succesvolle teams bouwen

Drie van de vier uitvoerende partijen komen uit Den Haag. Zij hebben al een breed (informeel) netwerk in de buurt en kennen jongeren uit de wijken die geschikt zijn voor het werk als energiefikser. Ze bieden hen een goed aanbod om energiefikser te worden, zoals een vast salaris en een extra beloning voor goed werk. Maar ze bieden ook begeleiding, opleiding en een betrouwbaar netwerk. Werken voor BeHaaglijker Wonen levert jongeren dus echt iets op en biedt hen kansen voor de toekomst. Dit trekt ook jongeren aan die anders niet zouden gaan werken of die een afstand tot de arbeidsmarkt hebben. Ze maken dankzij BeHaaglijker Wonen deel uit van een positieve community.
Daarnaast hanteren de uitvoerende partijen elk een eigen aanpak. BeHaaglijker Wonen faciliteert door middelen beschikbaar te stellen (flyers, posters, app) en stuurt op resultaat, maar elke partij heeft de vrijheid om binnen de gestelde kaders de adressen te benaderen op hun eigen manier en vanuit hun eigen kracht.

Factor 2 Centrale inkoop van materialen

Door de energiebesparende materialen centraal in te kopen via de gemeente Den Haag, is sturing mogelijk op prijs, kwaliteit en aantallen. Ook is het inkoopproces overzichtelijker.

Factor 3 Communiceren vanuit onafhankelijkheid

De eigen merknaam en de projectmatige communicatiestructuur zorgt voor onafhankelijkheid. Waar huurders vanwege teleurstellingen uit het verleden soms huiverig zijn voor hulp van instanties, zoals gemeente en woningcorporatie, laten ze die wel toe van BeHaaglijker Wonen. Door wijk- en complexgericht te werven en te werken, aan te sluiten bij bestaande initiatieven in de wijk en ambassadeurs in communicatie in te zetten, ontstaat het gevoel van ons-kent-ons. Dat geeft vertrouwen waardoor bewoners eerder open staan voor hulp.

Factor 4 Van uitleggen naar aansluiten

BeHaaglijker Wonen gaat uit van een combinatie tussen verticale en horizontale benadering:

- *Verticale benadering: klassieke communicatie van bovenaf*

Huurders ontvangen vooraf een aankondigingsflyer in de brievenbus en waar mogelijk ook een mail of brief van de woningcorporatie. Ook hangen we posters op in de portieken. Het is mogelijk om op www.behaaglijkerwonen.nl een afspraak te plannen en meer informatie te vinden. Op de flyer staat in meerdere talen een verwijzing naar Google Translate. De website is ook in meerdere talen te bekijken.

Slechts een klein aantal huurders (ca. 5 procent) plant zelf een afspraak in via de website. Mogelijk mist 95% dus de boodschap tussen alle andere post die ze ontvangen. Of de ontvanger begrijpt niet wat hij moet doen vanwege laaggeletterdheid of taalbarrière, is wantrouwend (hoe gratis is gratis?) of hij denkt dat het reclame is. Kortom, het overgrote merendeel van de huurders wil, durft of kan zelf geen actie ondernemen om een afspraak te maken. Als we dus alleen gebruik zouden maken van de verticale benadering, was het project lang niet zo succesvol.

- *Horizontale benadering: focus op steun, interactie en verbinding*

De grootste winst zit 'm dan ook in de horizontale benadering. De energiefiksers gaan proactief langs alle deuren. Ook 's avonds en in het weekend en zelfs meerdere keren, totdat iemand wél thuis is/geeft. Het merendeel van de energiefiksers komt uit de wijken waarin ze werken. Hierdoor spreken ze letterlijk en figuurlijk dezelfde taal als de huurder. Ze weten wat er speelt, herkennen de problematiek en hebben stuk voor stuk goede toegang tot informele netwerken (ons-kent-ons). Sommige medewerkers zaten tot voor kort zelf in de bijstand en zijn daardoor ervaringsdeskundig. De meesten spreken naast Nederlands ook een andere taal of ze maken gebruik van Google Translate om uit te leggen wat ze komen doen. Kortom, we sluiten aan op de belevingswereld van de ander.

Factor 5 Laagdrempelige hulp bieden; de bewoner profiteert meteen

In tegenstelling tot andere bespaaracties, geven we geen pakketten af aan de deur, maar installeren we alles meteen in huis. Het kost de bewoner zo weinig tijd en moeite, maar hij profiteert wel meteen. Dit verlaagt de drempel om mee te doen. En komt een ander moment voor installatie beter uit? Dan plannen we een afspraak in.

Factor 6 Word of relevant mouth en positieve storytelling

93% van de deelnemers zou hun buren aanraden om ook mee te doen met BeHaaglijker Wonen (Netto Promotor Score 52). Dit enthousiasme van bewoners gaat als een lopend vuurtje door de buurt en maakt het voor de energiefiksers makkelijker om bij anderen binnen te

komen. Want als de buren meedoen, dan volgen anderen vaak ook.
Om de positieve storytelling kracht bij te zetten delen en promoten we op de website en op facebook verhalen van bewoners die hebben meegedaan en blij zijn met de hulp. Ook plakken we een sticker op het raam van mensen die hebben meegedaan. Zo verspreidt BeHaaglijker Wonen zich als een olievlek door de wijk.

Factor 6 Méér doen dan energie besparen alleen

Energie besparen heeft de prioriteit en is de belofte waarmee we achter de voordeur komen. Maar tijdens het bezoek is er ook ruime aandacht voor de bewoner. Alleen al praten met en luisteren naar de bewoner is vaak al voldoende voor de bewoner om zich gehoord en gezien te voelen. Wanneer de energiefikser tijdens het contact met de bewoner merkt dat er meer hulp nodig is op ander vlak, maakt hij daar met toestemming van de bewoner melding van. Zo meldt de energiefikser reparaties of vocht- en schimmelproblematiek bij de woningcorporatie, zorgt voor een warme overdracht naar helpdesk geldzaken voor

17. Zou u uw buren aanraden om mee te doen met BeHaaglijker Wonen?

Promotors	96
Passieven	51
Critici	12

hulp bij schulden of het aanvragen van toeslagen, en plant overleg in met (sociaal) wijkbeheer bij zorgelijke situaties. In nauwe samenwerking met de andere partijen worden de meldingen snel opgevolgd. De energiefikser lost dus niet alles zelf op, maar zorgt er wel voor dat er direct iets gebeurt. Vanuit het principe 'beter achteraf verrassen, dan vooraf beloven', voorkomen we dat mensen (opnieuw) worden teleurgesteld door een instantie. Op deze wijze blijft de energiefikser bij zijn leest en bouwt 'street cred' (vertrouwen) op.
Partijen werken ook met een kwaliteitscontrole: in een tweede huisbezoek met de vraag 'bent u tevreden en is alles naar wens verlopen?' ontstaat opnieuw een kans om huurders alsnog extra hulp te bieden.

Factor 7 Centraal vastleggen en monitoren

De energiefiksers leggen alles vast in de speciaal ontworpen app op hun telefoon. Behaalde resultaten zijn door middel van een dashboard direct in te zien. Dit maakt het voor de projectleider mogelijk om op tijd bij te sturen, partijen mee te nemen in resultaten, extra adressen vrij te geven om te bezoeken, opleidingen in te plannen om de dienstverlening te optimaliseren, etc. Hierdoor kunnen we snelheid ontwikkelen en partijen continu aan het werk houden.

Factor 8 Onafhankelijke coördinatie

De coördinatie van BeHaaglijker Wonen was in handen van een onafhankelijke projectleider, ingehuurd door de woningcorporaties. De projectleider fungeerde als linking pin tussen opdrachtgever gemeente Den Haag, deelnemende woningcorporaties en uitvoerende partijen. Dit zorgt voor transparantie en een gelijke uitgangspositie voor alle uitvoerende partijen om gemotiveerd en in saamhorigheid te werken aan het gezamenlijke doel. Van onderlinge concurrentie is geen sprake geweest.

Factor 9 Ruimhartig beleid en financiën

Dankzij de subsidie om energiearmoede te bestrijden zijn tijdelijk veel financiële middelen beschikbaar gekomen. Dit is een randvoorwaarde voor een grootschalige campagne met zoveel adressen. In de vertaling naar de opdracht heeft de gemeente een ruimhartig beleid gevoerd als het gaat om beschikbaar stellen van middelen en de opdrachtvergoeding per huisbezoek. Als opdrachtgever heeft de gemeente ervoor gekozen om in de aanbesteding en voortgangsbesprekingen vooral te sturen op kwaliteitseisen als huurder-bereik en kwaliteit van dienstverlening en advies.

Verhalen uit de praktijk

Damir en Jelle
Winst uit je Woning

"Een zoon en moeder uit Bulgarije wonen ruim negen jaar in Nederland. In de badkamer hadden ze last van vocht- en schimmelvorming. Uit ons gesprek bleek dat ze nooit eerder uitleg hadden gekregen over hoe de mechanische ventilatie werkt. Nu ik die uitleg heb gegeven, verwacht ik dan ook dat schimmelvorming in de toekomst niet meer voorkomt.
Ze waren erg dankbaar.
Ik merk dat nog veel bewoners onwetend zijn over waar de mechanische ventilatie voor dient of hoe die werkt. Terwijl het echt helpt tegen schimmelvorming."

"Een bewoonster op leeftijd woont op de derde verdieping. Vanwege haar ziekte kan ze nauwelijks bewegen. Ze komt eigenlijk niet meer buiten. De buurman helpt soms met de boodschappen. Ze gaf aan dat haar (klein) kinderen ver weg wonen en dat ze daarom eenzaam is. Ik heb haar doorverwezen naar Wijkz voor hulp."

Helpdesk Geldzaken

wijkz voor elkaar

"Een van de energiefiksers meldde bij ons een bewoner aan die werkloos was. Uit ons gesprek met de bewoner bleek hij recht te hebben op kwijtschelding van de gemeentelijke belastingen en bij de Regionale Belastinggroep. Dit leverde de bewoner enkele honderden euro's op. Bovendien had de bewoner recht op de Ooievaarspas en de Duurzame cadeaukaart. Deze hebben we voor hem aangevraagd. Hiermee kan de bewoner energiebesparend witgoed kopen."

Mohammed
Just for You

"Elke dag als energiecoach is anders,
en juist dat maakt dit werk zo bijzonder."

Achraf en Houdefya
Stagehuis Schilderswijk

"Een bewoonster begon tijdens ons bezoek te vertellen over haar financiële problemen, veroorzaakt door haar ex-man. Ze had het gevoel dat ze niet voldoende hulp kreeg. Haar wanhoop en radeloosheid waren duidelijk te horen. We luisterden aandachtig en probeerden haar gerust te stellen. We verwezen haar naar instanties zoals Helpdesk Geldzaken en Wijkz voor verdere ondersteuning. Omdat haar situatie ons echt raakte, hebben we extra materialen geïnstalleerd. Dan heeft ze in ieder geval een warm huis voor zichzelf en haar kinderen."

Saraa Kwaliteitsmedewerker
Stichting Talent Ontwikkeling

"Mensen benaderen kan lastig zijn. Veel huurders denken dat het over hun energiecontract gaat, dan worden ze soms boos. Of ze zijn wantrouwend. Daarom zeg ik tegen collega's: we moeten ons duidelijk voorstellen en goed uitleggen wat we komen doen. Niet onzeker zijn, maar zelfvertrouwen uitstralen. Na afloop zijn de meeste huurders dankbaar. Dan ga ik ook blij weg. Wat ik ook heb geleerd, is vragen durven stellen en het zeggen als ik zelf iets moeilijk vind. Iedereen is behulpzaam."

Wijkz

wijkz voor elkaar

"In de samenwerking binnen dit project zien we de waarde van doorverwijzen en samenwerken. De fixers weten vertrouwen te winnen van de wijkbewoners waardoor ze eerder openstaan voor een doorverwijzing naar Wijkz/ondersteuning. Zo is het een wijkbewoner gelukt om zich opnieuw aan te melden bij de psychiater, terwijl een ander die al bekend was met het hulpverleningsaanbod vooral blij was om zijn verhaal nog eens te kunnen delen. Via de energiefiksers kom je zo toch dichtbij de kwetsbare wijkbewoners met problematiek achter de (gesloten) voordeur."

Verhalen uit de praktijk

Duurzaam Den Haag

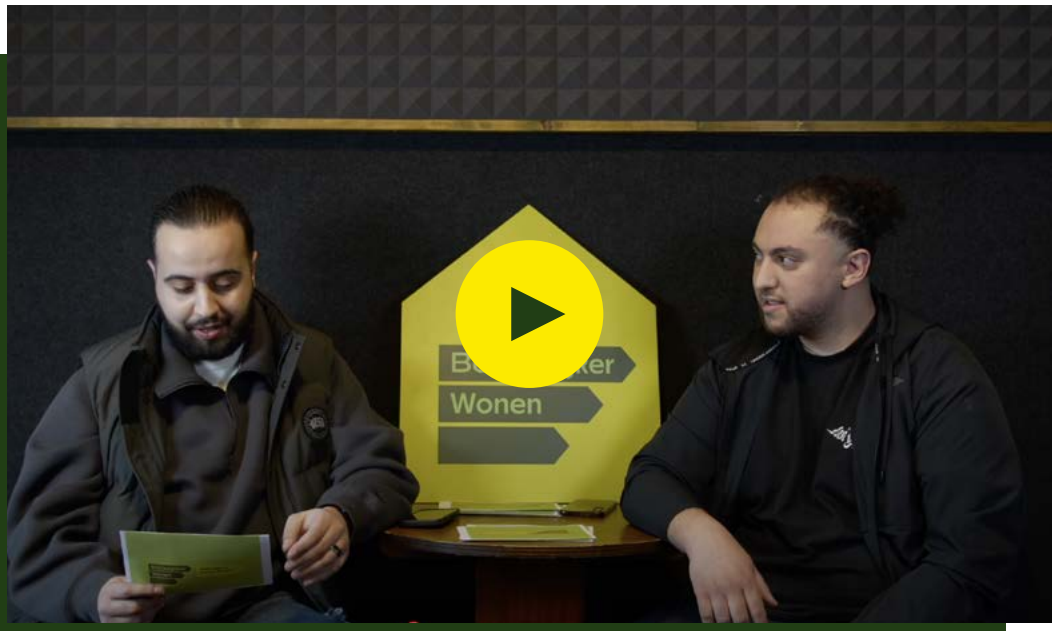
"Het aantal doorverwijzingen is beperkt, maar soms leidt een extra bezoek zelfs tot het vervangen van een oude CV ketel."

Anne-Frieda
Directeur Stagehuis Schilderswijk

"Dankzij BeHaaglijker Wonen hebben wij onze eigen organisatie ook kunnen verduurzamen in figuurlijke zin: we kunnen jongeren uit de wijk een baankans bieden. Zo kunnen wij de buurt helpen door gebruik te maken van de lokale kracht. Dit zetten wij graag met de samenwerkende partijen voort!"

Maak kennis met de energiefiksers

Bekijk de video



Aanbevelingen voor verbetering

Punt 1 Samenwerking en vertrouwen met partners opbouwen vergt tijd

De BeHaaglijker Wonen-teams werken in elke wijk samen met meerdere partners. Helpdesk Geldzaken en Wijkz zijn organisaties die stedelijk of over verschillende wijken werken. Deze organisaties bewogen dan ook met de teams mee. Hoe langer de samenwerking duurde, des te meer vertrouwen de energiefiksers kregen dat de huurders die zij aan hen doorverwijzen ook echt worden geholpen.

Beheerders van woningcorporaties zijn vaak per wijk actief. Dit betekent dat de energiefiksers in elke nieuwe wijk, opnieuw contacten en vertrouwen moeten opbouwen. Dit proces kost tijd. Door bij de opstart in elke nieuwe wijk een kick-off bijeenkomst met betrokken partijen te organiseren, versnellen we dit proces. Naarmate de campagne en samenwerking langer liep zagen we het aantal doorverwijzingen steeds verder groeien.

Het succes van de campagne - het in korte tijd veel huurders helpen met energie besparen -, beperkte dan ook de bredere impact. In de eerste maanden hielpen we al veel huurders met energie besparen, maar het aantal doorverwijzingen naar partners was nog laag. Langdurig volhouden van de dienstverlening is dan ook wenselijk voor een breder resultaat.

Punt 2 (leer)werkplekken is niet gehaald

Eén van de doelen van BeHaaglijker Wonen was het creëren van 40 leer/werkplekken bij de uitvoerende partijen. Dit is in de aanbesteding vrijblijvend uitgevraagd. Partijen konden hun sociale impact op eigen wijze invullen. Partijen hebben ervoor gekozen om het werk te verzetten door bestaande teams uit te breiden. Er zijn uiteindelijk 55 banen gecreëerd, maar dit zijn niet per se leer/werkplekken. Om te kunnen sturen op een dergelijke maatschappelijke opgave of opdracht moet dit onderdeel zijn van het programma van eisen in de aanbesteding. Verder werd uitgegaan van een projecttermijn van 2 jaar. Het project heeft in werkelijkheid ongeveer 9 maanden geduurd. In deze korte tijd was het verloop van personeel slechts beperkt. Mede hierdoor is de doelstelling van 40 leer/werkplekken niet behaald.

Foto: Marieke Stam, directeur Wonen & Samenleven bij Staedion, op bezoek bij een bewoner.

Punt 3 Elke nieuwe taak betekent een nieuwe opleiding

De energiefiksers hebben, in aanvulling op bestaande opleidingen van hun eigen organisatie, allemaal een opleiding tot energiecoach gevolgd. Daarnaast was er een uitgebreide instructie over doorverwijzen en vastleggen ('signaleren en rapporteren'). In de loop van de tijd zijn daar verschillende opleidingen aan toegevoegd: gespreksvoering op gebied van geldzaken, isoleren en ventileren en uitleg over CV afstelling. De organisatie van deze extra opleidingen kwam voort uit vragen van de fiksers zelf of vanuit kwaliteitscontrole. Geleerde les: het uitbreiden van het takenpakket moet altijd voorafgegaan worden door een opleiding.

Punt 4 Balans vinden tussen isoleren en ventileren is lastig

Het vinden van de juiste balans tussen isoleren en ventileren om het binnenklimaat goed te houden, is moeilijk. Zo zijn bewoners vaak blij met de tochtrollen onder de deur, maar is de huismeester er juist minder blij mee, wanneer er geen mechanische ventilatie in huis is.

Natuurlijke ventilatie is dan belangrijk om vocht en schimmel in huis te voorkomen. Isoleren en ventileren vergt dan ook (herhaalde) training. En: 'waar gehakt wordt, vallen spaanders'; niet alles gaat altijd in één keer goed.

Punt 5 Benut koppelkansen

Om de kracht van de energiefiksers zo efficiënt mogelijk in te zetten, is het slim om naar mogelijke koppelkansen te kijken. Zo is pas laat in het proces aandacht gekomen om, vooruitlopend op het project 'zet hem op 70!', de energiefiksers te vragen de CV bij te vullen en de temperatuur van de ketel lager in te stellen.

Foto: Mohamed Baba, bestuursvoorzitter bij Haag Wonen, op pad met de energiefiksers van Stagehuis Schilderswijk.

Punt 6 Onwetendheid over regelingen en beschikbare hulp

Veel hulpvragen konden we met behulp van algemeen beschikbare regelingen oplossen: een witgoedregeling voor een energieslurpende koelkast, het inzetten van armoederegelingen van de gemeente, het aanvragen van een toeslag of het in contact brengen met vrijwilligers. Veel huurders weten niet waar ze om hulp moeten vragen (ook al is het buurthuis om de hoek) en weten niet op welke regelingen of steun ze kunnen rekenen. Dit is een groot probleem maar ook een grote kans!

Punt 7 Hoe zorg je voor echte gedragsverandering bij bewoners? En is energie besparen echt gelukt?

De energiefiksers van BeHaaglijker Wonen richtten zich op het geven van praktische energiebespaartips in huis en het installeren van de materialen. De materialen, tips en het advies zijn goed ontvangen, volgens het klanttevredenheidsonderzoek. Maar we weten dat energie besparen vaak ook met gedrag te maken heeft. Voor gedragsverandering zijn vaak meer contactmomenten nodig dan een eenmalig bezoek. Het is aan te bevelen om de daadwerkelijke energiebesparing op een later moment te toetsen en/of te onderzoeken of BeHaaglijker Wonen daadwerkelijk tot een gedragsverandering heeft geleid.

In Amsterdam is een dergelijk onderzoek al gedaan, met positieve resultaten.

Zie: Artikel Nature
En/of lees het Artikel in Parool
En/of lees het Onderzoek

Kansen voor de toekomst

De doelstellingen voor BeHaaglijker Wonen zijn behaald. Maar met de ontwikkelde organisatiestructuur, het inmiddels opgebouwde netwerk, de bekendheid van de merknaam en het positieve imago in de buurten, zou het zonde zijn om meteen de stekker uit het project te trekken.

BeHaaglijker Wonen voortzetten als onafhankelijk platform

De naam heeft geen directe link met duurzaamheid. Daarom kan deze ook prima in breder perspectief en voor andersoortige opdrachten worden gebruikt. Zo wordt BeHaaglijker Wonen een onafhankelijk platform waar de samenwerkende partijen, al dan niet in gezamenlijkheid, gebruik van kunnen maken wanneer zij extra uitvoeringskracht nodig hebben in projecten.
Er zijn genoeg maatschappelijke uitdagingen waaraan BeHaaglijker Wonen een bijdrage zou kunnen leveren. Denk daarbij aan:

Renovatieprojecten van woningcorporaties

BeHaaglijker Wonen kan ondersteunen bij klus-, schoonmaak- en herstelwerkzaamheden en/of bewonersbegeleiding in aanvulling op het werk van aannemers in de omvangrijke renovatie- en sloop/nieuwbouw agenda.

Het invullen personeelstekorten (in de techniek)

BeHaaglijker Wonen kan kleine, technische verbeteringen in corporatiewoningen uitvoeren die nu soms blijven liggen vanwege personeelstekorten op de techniekafdeling. Zo is BeHaaglijker Wonen inmiddels door één van de corporaties gevraagd om bewoners te benaderen die een nieuwe rookmelder in huis moeten krijgen. Het resultaat is positief: veel van de bewoners werken mee.

Het vergroten van het bereik van de gemeente

Door het project voort te zetten, houdt de gemeente (meer) toegang tot de omvangrijke groep corporatiehuurders waaronder zich veel kwetsbare bewoners bevinden die de gemeente bedient. Veel mensen uit deze doelgroep maken onvoldoende gebruik van armoederegelingen en hulp van vrijwilligers.

Verbeteren leefbaarheid en verduurzaming

BeHaaglijker Wonen kan ook bijdragen aan bredere doelstellingen op het gebied van verduurzaming en andere veranderingen in de samenleving (verdichting, klimaatadaptatie en vergrijzing), het betrekken van huurders in die transities en het (blijven) aanpakken van (energie)armoede.

Foto: Wethouder Kapteijns op pad voor BeHaaglijker Wonen

Uitgangspunten voor vervolgprojecten

Om nieuwe projecten onder de noemer van BeHaaglijker Wonen te laten slagen, zijn de volgende uitgangspunten essentieel:

Punt 1 Structuur en samenwerking

Er moet een duidelijke samenwerking zijn onder een gezamenlijke onafhankelijke coördinatie.

Punt 2 Financiering

Overheadbudget is noodzakelijk om coördinatie, monitoring en communicatie te waarborgen.

Punt 3 Verantwoordelijkheden en Voorwaarden:

Uitvoerende partijen willen zich committeren aan het vervolg onder de voorwaarden dat er gewerkt wordt aan een continue stroom van opdrachten, een overkoepelende structuur en de nodige financiering.

Angelo rapt voor BeHaaglijker Wonen

Bekijk de videoclip

Resultaten

Sociale impact

Zeer hoge Klanttevredenheid

★★★★★

400 reparatie-meldingen

400 vocht- en schimmel meldingen

250 huurders verder geholpen met financiën

200 huurders geholpen in overleg met wijkteams corporaties

50 huurders geholpen bij welzijn met eenzaamheid, vervuiling of andere sociale problematiek

50 huurders aangemeld voor 2e gesprek met energiecoach Duurzaam Den Haag

450 sets (isolerende) gordijnen afgeleverd

10.280 sociale huurders doen al mee met BeHaaglijker Wonen

Projectperiode
1 mei 2024 - 27 jan 2025

25 km radiatorfolie

70 km tochtstrips

8.500 hygrometers

32.000 LED lampen

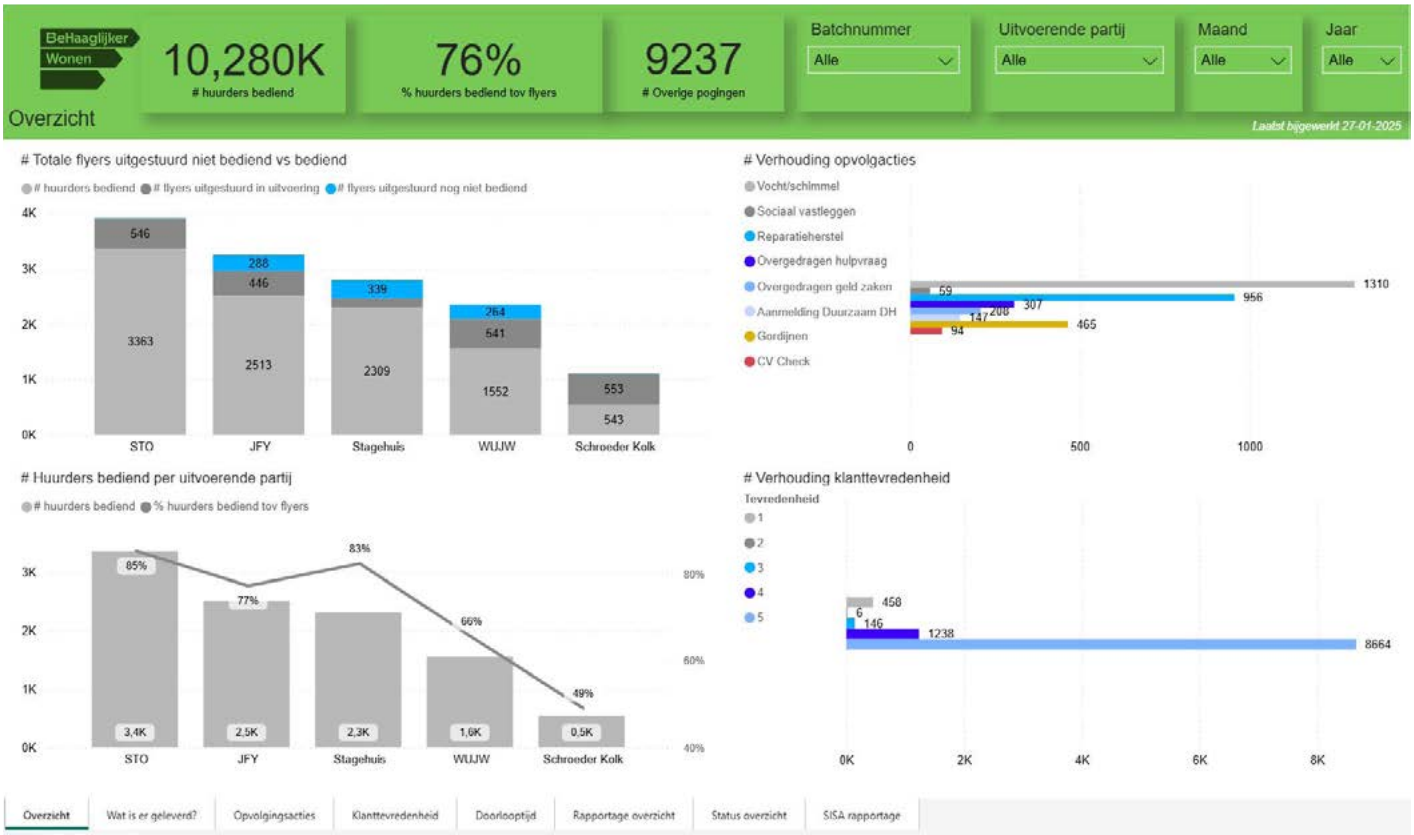
7.000 radiator-ventilators

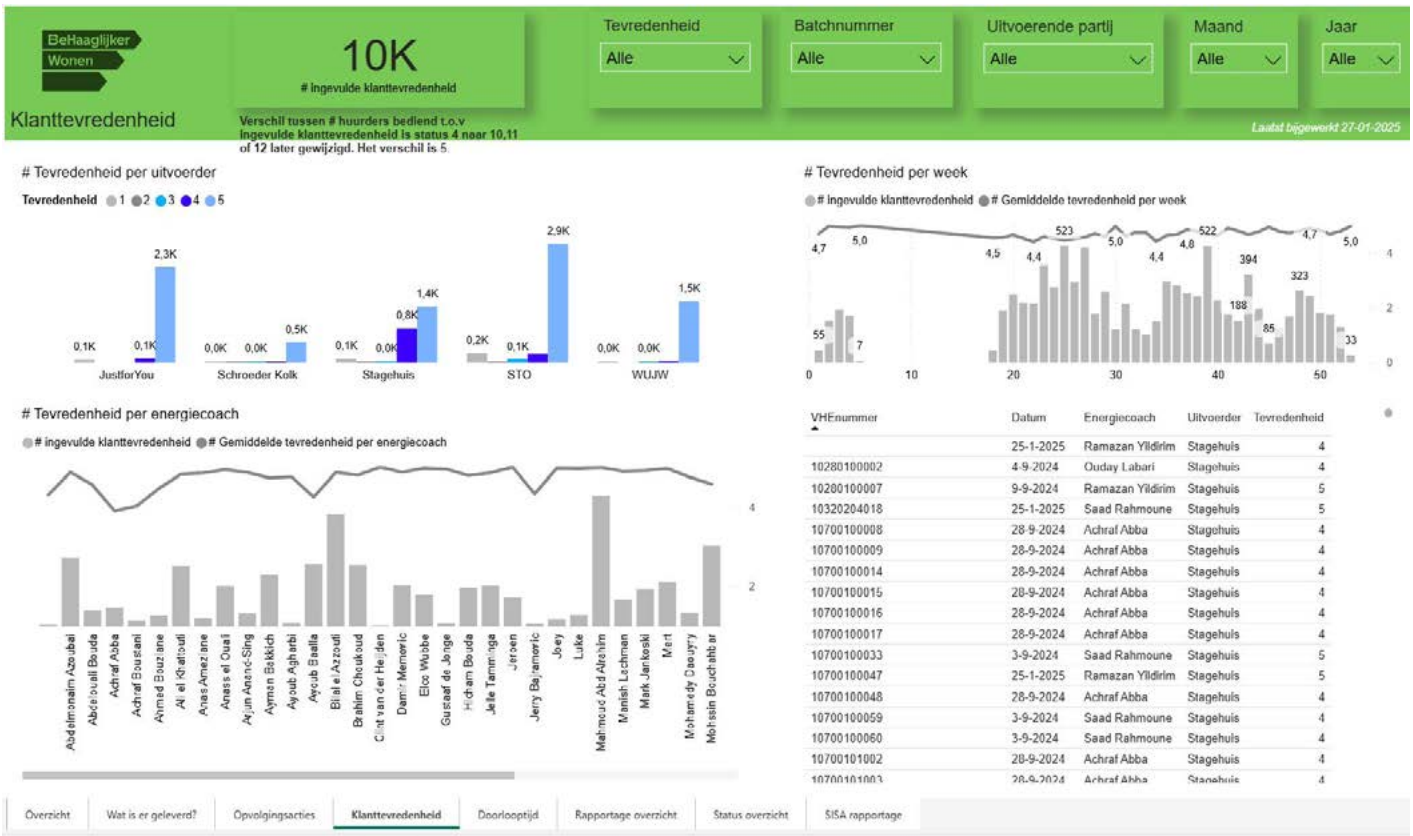
8.400 douche-zandlopers

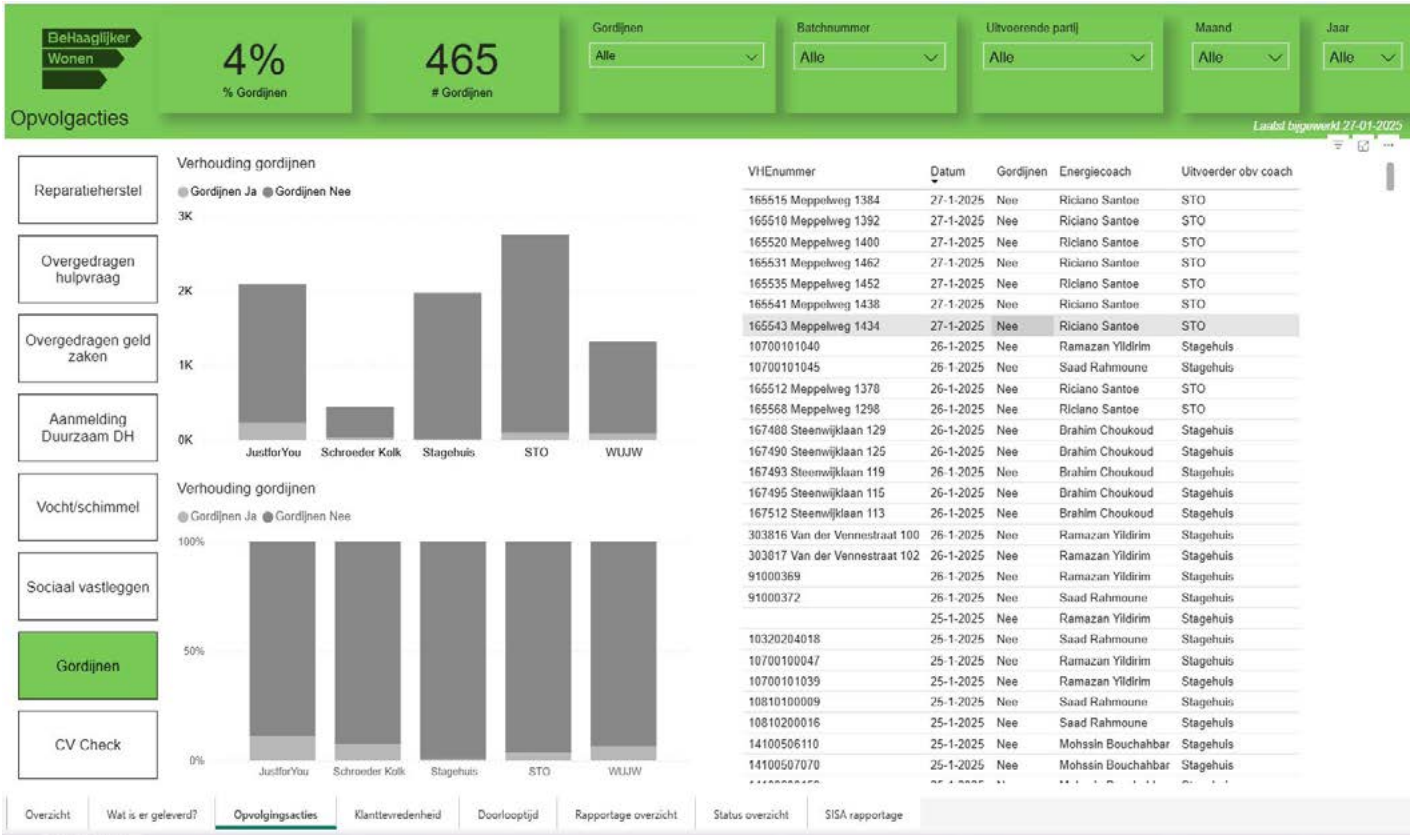
3.600 koelkast-thermometers

9.200 waterbesparende douchekoppen

Screenshot Dashboard:

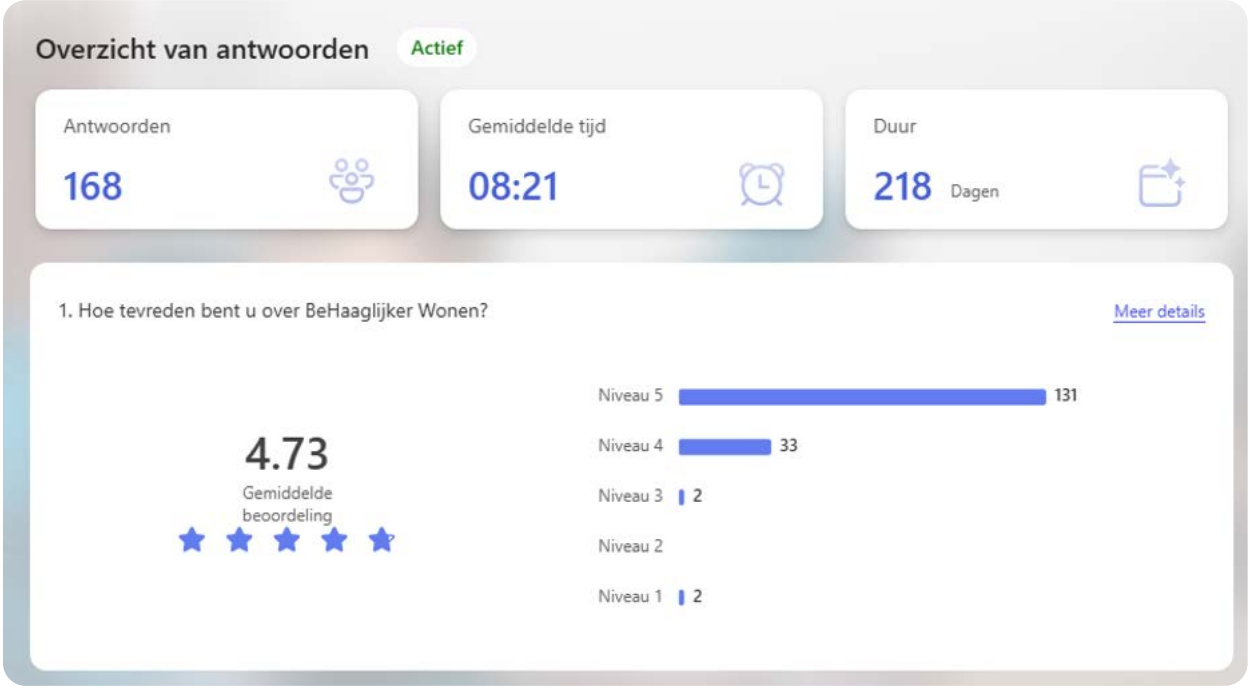






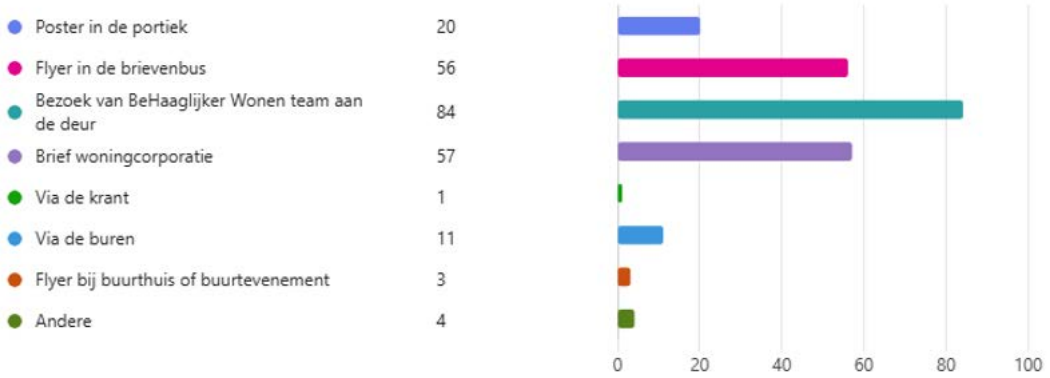
VHEnummer	Datum	Gordijnen	Energiecoach	Uitvoerder obv coach
165515 Meppelweg 1384	27-1-2025	Nee	Riciano Santoe	STO
165510 Meppelweg 1392	27-1-2025	Nee	Riciano Santoe	STO
165520 Meppelweg 1400	27-1-2025	Nee	Riciano Santoe	STO
165531 Meppelweg 1462	27-1-2025	Nee	Riciano Santoe	STO
165535 Meppelweg 1452	27-1-2025	Nee	Riciano Santoe	STO
165541 Meppelweg 1438	27-1-2025	Nee	Riciano Santoe	STO
165543 Meppelweg 1434	27-1-2025	Nee	Riciano Santoe	STO
10700101040	26-1-2025	Nee	Ramazan Yildirim	Stagehuis
10700101045	26-1-2025	Nee	Saad Rahmoune	Stagehuis
165512 Meppelweg 1378	26-1-2025	Nee	Riciano Santoe	STO
165568 Meppelweg 1298	26-1-2025	Nee	Riciano Santoe	STO
167488 Steenwijklaan 129	26-1-2025	Nee	Brahim Choukoud	Stagehuis
167490 Steenwijklaan 125	26-1-2025	Nee	Brahim Choukoud	Stagehuis
167493 Steenwijklaan 119	26-1-2025	Nee	Brahim Choukoud	Stagehuis
167495 Steenwijklaan 115	26-1-2025	Nee	Brahim Choukoud	Stagehuis
167512 Steenwijklaan 113	26-1-2025	Nee	Brahim Choukoud	Stagehuis
303816 Van der Vennestraat 100	26-1-2025	Nee	Ramazan Yildirim	Stagehuis
303817 Van der Vennestraat 102	26-1-2025	Nee	Ramazan Yildirim	Stagehuis
91000369	26-1-2025	Nee	Ramazan Yildirim	Stagehuis
91000372	26-1-2025	Nee	Saad Rahmoune	Stagehuis
	25-1-2025	Nee	Ramazan Yildirim	Stagehuis
10320204018	25-1-2025	Nee	Saad Rahmoune	Stagehuis
10700100047	25-1-2025	Nee	Ramazan Yildirim	Stagehuis
10700101039	25-1-2025	Nee	Ramazan Yildirim	Stagehuis
10810100009	25-1-2025	Nee	Saad Rahmoune	Stagehuis
10810200016	25-1-2025	Nee	Saad Rahmoune	Stagehuis
14100506110	25-1-2025	Nee	Mohssin Bouchahbar	Stagehuis
14100507070	25-1-2025	Nee	Mohssin Bouchahbar	Stagehuis

Klanttevredenheidsonderzoek



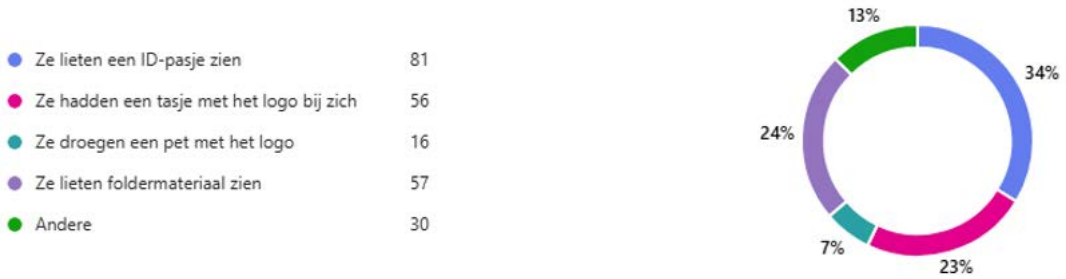
2. Hoe kent u BeHaaglijker Wonen?
(meerdere antwoorden mogelijk)

Meer details



3. Hoe herkende u het BeHaaglijker Wonen-team?
(Meerdere antwoorden mogelijk)

Meer details



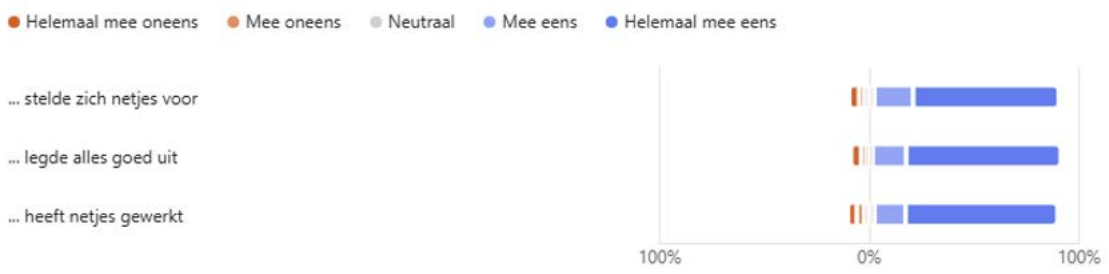
4. Waarom besloot u mee te doen met BeHaaglijker Wonen?

168 Antwoorden

ID ↑	Naam	Antwoorden	Taal
1	anonymous	Ik ben blij met de service	Nederlands
2	anonymous	Omdat het gratis was	Nederlands
3	anonymous	Ik vond het een leuk aanbod van de verbeteringen die de man aanbood. Hij keek wel vreemd op dat ik geen centrale verwarming heb en daarom zijn cv-radiator niet kwijt kon.	Nederlands
4	anonymous	Omdat ik in een oude woning woon en ik het belangrijk vind om energie te besparen	Nederlands
5	anonymous	Zomaar was gratis	Nederlands
6	anonymous	Ik heb 4 kinderen dus besparing is altijd welkom	Nederlands
7	anonymous	zag er vertrouwelijk uit	Nederlands
8	anonymous	Om te zien of ik mijn woning nog duurzamer kan maken mbt verbruik	Nederlands
9	anonymous	Besparen is altijd goed en het koste niets en weinig moeite	Nederlands
10	anonymous	Van de folder in het portiek	Nederlands
11	anonymous	Altijd handig advies en de handigen dingen die hij mee nam was ook mooi mee genemen Had zelf al spaarlampen, en radiator folie over al dus daar was hij al blij mee .goed bezig zij hij tocht band kon niet bij deze ramen dus dat hoefde niet En een	Nederlands

5. *Kies wat het beste bij uw ervaring past*

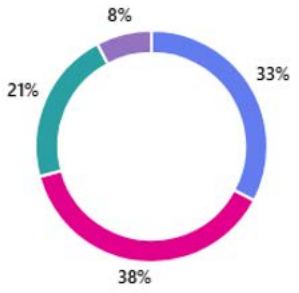
Meer details



6. Hoe lang duurde het bezoek van het BeHaaglijker Wonen-team bij u thuis?

Meer details

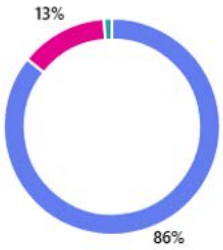
korter dan 30 minuten	55
ongeveer 30 min	64
tussen 30 min en 1 uur	36
langer dan 1 uur	13



7. Het BeHaaglijker Wonen-team dat bij mij heeft gewerkt bestond uit...

Meer details

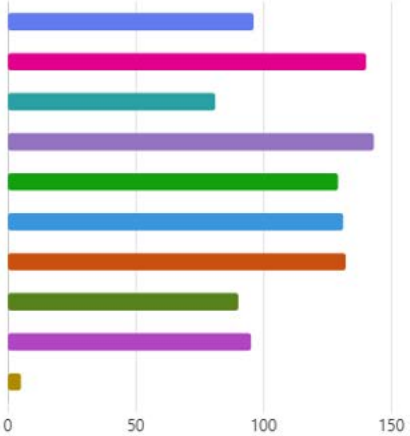
1 persoon	144
2 personen	22
3 personen, of meer	2



8. Welke energiebesparende middelen heeft het BeHaaglijker Wonen-team in uw huis aangebracht?

Meer details

Radiatorfolie	96
Radiatorventilator	140
Tochtstrips	81
Waterbesparende douchekop	143
LED lampen	129
Hygrometer (vochtmeter)	131
Standby killer (stekkerdoos met uitknop)	132
Douchetimer of douchezandloper	90
Koelkastthermometer	95
Andere	5



9. Denkt u dat deze maatregelen uw energierekening gaan verlagen?

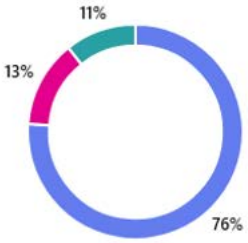
Meer details

Promotors	53
Passieven	80
Critici	35

10. Heeft het BeHaaglijker Wonen-team u ook tips en advies gegeven om energie te besparen?

Meer details

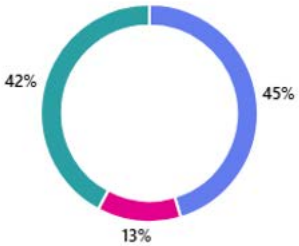
Ja	128
Nee	22
Ik weet het niet	18



11. Hoe heeft u advies en tips gekregen van het BeHaaglijker Wonen-team?

Meer details

Mondeling	58
Flyer met bespaartips	16
Beide (mondeling en met flyer)	54



12. Wat vindt u van de bespaartips die u heeft gekregen?

Meer details

Promotors	63
Passieven	59
Critici	6

13. Dankzij het bezoek van BeHaaglijker Wonen...

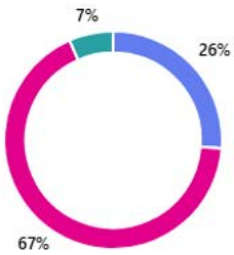
Meer details

14. Heeft het BeHaaglijker Wonen-team ook andere hulp aangevraagd voor u?

Zoals bij uw woningcorporatie, ServiceXL-punt, Geldzaken, Gordijnenservice, Duurzaam Den Haag?

Meer details

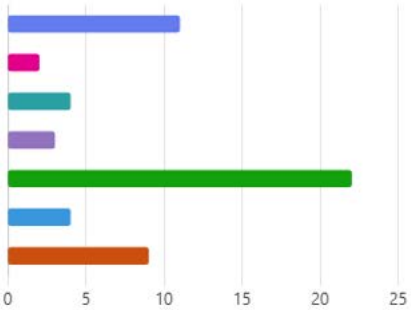
Ja	44
Nee	113
Weet niet	11



15. Bij welke partij is er extra hulp aangevraagd?

Meer details

Bij mijn woningcorporatie voor een reparatie	11
Bij het Servicepunt XL van Wijkz	2
Bij Geldzaken voor hulp bij mijn financien	4
Bij Duurzaam Den Haag om mijn energierekening te bekijken	3
Bij de Gordijnenservice voor gordijnen	22
Anders	4
Weet ik niet	9



17. Zou u uw buren aanraden om mee te doen met BeHaaglijker Wonen?

Meer details

Promotors	103
Passieven	53
Critici	12

18. Heeft u nog tips of opmerkingen?

168 Antwoorden

ID ↑	Naam	Antwoorden	Taal
1	anonymous	👍👍	Nederlands
2	anonymous	De monteur was zeer beleefd en heeft over alle producten uitleg gegeven en netjes aangebracht	Nederlands
3	anonymous	Er is niet gevraagd naar mijn wasmachine, of dat een energiezuinige is. Ook niet voor de koelkast.	Nederlands
4	anonymous	Ben heel tevreden over jullie bezoek	Nederlands
5	anonymous	Nee	Nederlands
6	anonymous	Nee geen tips	Nederlands
7	anonymous	ben uiterst te vreden	Nederlands
8	anonymous	Van de meeste tips maakte ik al gebruik. Om de woning duurzamer te maken, zou dit van buitenaf moeten gebeuren. De buitenmuren van de woning zijn verouderd (+/- 1965). Door het platte dak is het ijskoud in de winter en onwijs warm tijdens deze zomerdagen. De voegen aan de buitenmuren zijn voor 99% leeg waardoor de weeromstandigheden de energierekening omhoog krikken tot een maximum.	Nederlands
9	anonymous	Ik deed zelf ook al aan besparen led verlichting radiator folie en douche met een boiler en niet op gas ook kook ik niet op gas maar op electra maar de extra tips waren van harte welkom dank daarvoor Mvg George	Nederlands
10	anonymous	Geen	Nederlands
11	anonymous	Had zelf al veel gadaan om te besparen , maar als nog nuttige tips van hem gehad ,en wat andere bepaar dingetjes gehad	Nederlands
156	anonymous	vind ik een een heel goede zaak en probeer andere van te overtuigen mee te werken of aan te vragen is alleen maar gunstig	Nederlands
157	anonymous	Nee	Nederlands
158	anonymous	Het kan geen kwaad als je professioneel hulp nodig heb	Nederlands
159	anonymous	luchten	Nederlands
160	anonymous	Nee	Nederlands
161	anonymous	Geen	Nederlands
162	anonymous	Geen tips, het was een zeer positief en informerend bezoek van Behaaglijker wonen.	Nederlands
163	anonymous	Ik deed al veel maar hij wist toch een paar tips die ik nog niet wist.	Nederlands
164	anonymous	Vriendelijk man die alles zeer goed heeft uitgelegd	Nederlands
165	anonymous	Ga zo door,en een compliment aan de man die deze opdracht voor uw bedrijf uitvoert. Keurig, werkt netjes en goede manieren zorg maar dat deze persoon voor u kan blijven werken echt een Topper!!!!	Nederlands
166	anonymous	nee	Nederlands
167	anonymous	Ik ben erg tevreden over de mewerker die bij mij heeft gewerkt hij was vriendelijk, heeft snel gewerkt en goede uitleg gegeven.	Nederlands
168	anonymous	iedereen krijgt een wasmachine of ijskast of iets anders ik krijg niks	Nederlands

125	anonymous	Medewerker was duidelijk en vriendelijk	Nederlands
126	anonymous	Zorg ervoor dat de brieven wel aankomen. De medewerker zei dat het via hofwonen is geregeld en ik kon dus ook niet inloggen in mijnhofwonen om te checken of ik brief had gekregen. Dat wekte een hoop achterdocht.	Nederlands
127	anonymous	De medewerker van Behagelijkwonen was erg vriendelijk. Mijn ouders zijn op leeftijd en kunnen soms wat tijd nodig hebben om nieuwe informatie te begrijpen. Zijn enorme geduld en zijn vriendelijke benadering viel meteen op.Hij nam echt de tijd om alles duidelijk uit te leggen, stap voor stap, zodat mijn ouders het goed konden volgen. Zelfs wanneer ze het niet meteen begrepen, bleef hij kalm en legde hij het met evenveel zorg en aandacht opnieuw uit, totdat alles duidelijk was. Deze inzet en zorgzaamheid hebben mijn ouders enorm op hun gemak gesteld. Kortom een dikke 10 voor zijn inzet!	Nederlands
128	anonymous	Tochtstrip bij voordeur, na aanbrengen even controleren of voordeur nog open gaat . Ik kon de deur niet meer open krijgen toen ik terugkwam van ziekenhuis.	Nederlands
129	anonymous	Nee	Nederlands
130	anonymous	Nee ,gewoon zo door gaan. Perfect geholpen. En goede adviezen. 😉😉😉😉😉😉😉😉😉😉😉😉	Nederlands
131	anonymous	Nee	Nederlands
132	anonymous	Alles top en goed uitgevoerd	Nederlands

Wij komen bij je thuis:

STAGEHUIS SCHILDERSWIJK

JFY ENERGIE AMBASSADEUR

winst uit je woning

STO Energie Brigade

In opdracht van:

Staedion

Haag Wonen

hof wonen

Arcade mensen en wonen sinds 1914

VREDE EN RECHT Den Haag