

Praktijkgids:

Verduurzamen in een snel veranderende wereld

Geleerde lessen uit 4 cases



Uitgave van Hogeschool Saxion

Lectoraat Smart Cities: Dr. Mark Melenhorst, Dr. Ruud Janssen,
Noël Schuurman, Timothy Geesing, Moniek Scholten, Anouk van Twist,
Lectoraat Sustainable Areas and Soil Transitions: Drs. Bauke de Vries

Mei 2025

Inhoud

1. Inleiding.....	4
1.1 Inwoners helpen met energie besparen in een snel veranderende wereld	4
1.2 Over deze praktijkgids	6
1.3 Leeswijzer.....	9
1.4 Over de auteurs.....	9
2 Praktische tools	10
3 Klimaatrechtvaardige interventies	11
3.1 Waarom is klimaatrechtvaardigheid complex bij gedragsveranderingsinterventies?	11
3.2 Praktische adviezen.....	13
4 Ken je doelgroep.....	15
4.1 Waarom is doelgroeponderzoek complex?	15
4.2 Praktische adviezen.....	18
5 Vertrouwen in de buurt via sleutelfiguren en ambassadeurs.....	20
5.1 Samenwerking met sleutelfiguren en ambassadeurs: kansen en complexiteit	20
5.2 Praktische adviezen.....	22
6 Conclusie.....	24
7 Verwijzingen.....	27

1. Inleiding

Deze praktijkgids is bedoeld voor professionals bij gemeenten en bedrijven die inwoners willen stimuleren om energie te besparen of verduurzamingsmaatregelen te nemen. Dat is geen gemakkelijke opgave in een snel veranderende wereld. In deze gids laten we de geleerde lessen zien van het innovatieproject ‘Duurzame wijken’ en brengen we in beeld waarom verduurzaming stimuleren zo lastig is.

1.1 Inwoners helpen met energie besparen in een snel veranderende wereld

In de recente geschiedenis hebben maar weinig gebeurtenissen een grotere invloed gehad op het energiesysteem dan de oorlog in Oekraïne. De stijging van de energieprijzen heeft geleid tot grote maatschappelijke problemen met energiearmoede en een grotere urgentie bij het verduurzamen van woningen.

Daarnaast zien we een toenemende polarisatie in het maatschappelijke debat rondom klimaat en verduurzaming. Recent onderzoek van IO& laat zien dat de zorgen om het klimaat afnemen (van 80% van de Nederlanders naar 61%) en dat dit een negatief effect heeft op de bereidheid om te verduurzamen (Kanne & Van de Koppel, 2024; Van Beek et al., 2024). Een negatiever sentiment tegenover klimaatbeleid en het – op het moment van schrijven inmiddels demissionaire – kabinet dat hier minder prioriteit aan geeft zijn volgens de onderzoekers de belangrijkste oorzaken. Deze verschuivende overtuigingen en attitudes bemoeilijken de ontwikkeling en inzet van maatregelen om inwoners te stimuleren hun huis te verduurzamen, onder andere omdat inwoners zich minder verantwoordelijk voelen voor klimaatverandering.

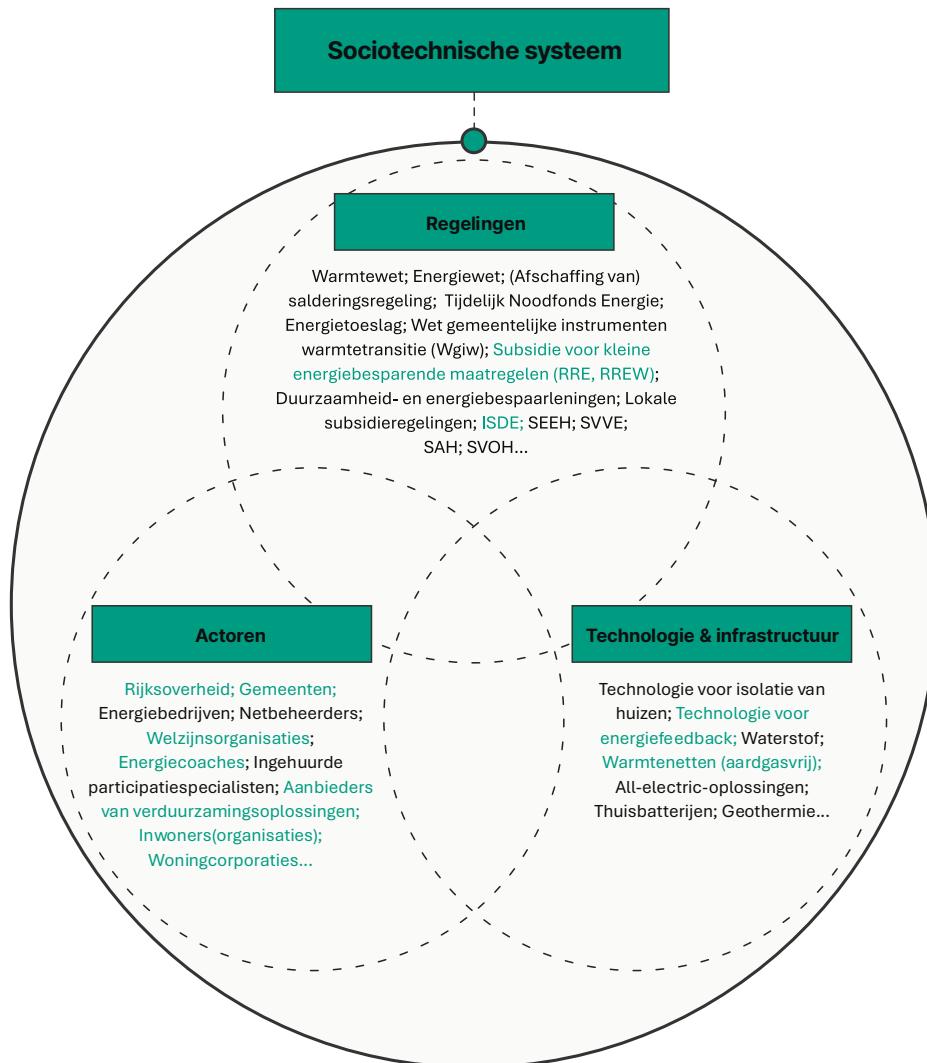
De overheid heeft sinds de Oekraïne-oorlog nieuwe maatregelen getroffen en bestaande programma’s versneld of geïntensiveerd terwijl zij tegelijkertijd andere regelingen heeft afgezwakt. Per 1 januari 2029 moeten alle huurhuizen minimaal Energielabel D hebben. Er zijn diverse regelingen opgetuigd voor de subsidiëring van woningsisolatie, waaronder zelfs gratis isolatiemaatregelen. Daar staat tegenover dat per 1 januari 2027 de salderingsregeling verdwijnt en dat de ondersteuning van huishoudens in energiearmoede is beperkt.

Wet- en regelgeving is voortdurend in beweging, onder andere als het gaat om de Warmtewet en de Wet gemeentelijke instrumenten warmtetransitie, de afschaffing van de salderingsregeling en de nieuwe Energiewet. De toekomst zal moeten uitwijzen wat de gevolgen van deze wet- en regelgeving zijn voor consumenten en marktpartijen en of de beoogde versnelling van de energietransitie op deze manier gerealiseerd wordt.

De schuivende wet- en regelgeving, het veranderende maatschappelijk debat en het bestaan van een groot palet aan regelingen en projecten vergroten de complexiteit van het speelveld. Dit speelveld noemen we een sociotechnisch systeem:

“een configuratie van technologie, diensten in infrastructuur, regelingen en actoren die samen een maatschappelijke functie vervullen. Deze elementen zijn op elkaar afgestemd en vormen samen een systeem” (Schot et al., 2016, p. 2)

Figuur 1 geeft een impressie van de complexiteit van dit systeem.



Figuur 1. Complexiteit van het sociotechnische systeem bij verduurzaming van woningen.

De inzet van interventies voor gedragsverandering binnen dit complexe sociotechnische systeem vraagt ten eerste om regie om de veelheid aan regelingen, projecten, actoren en technologieën in goede banen te leiden en te anticiperen op behoeftes en omstandigheden van betrokkenen (cf. Warbroek & Hoppe, 2017). Gemeentes hebben hier de capaciteit niet voor (Fikke et al., 2024).

Anticiperen op behoeftes vraagt daarnaast om participatiemethodes die voorkomen dat inwoners worden uitgesloten. In de praktijk blijkt het lastig andere inwoners dan de ‘usual suspects’ te bereiken. De ‘usual suspects’ omvatten doorgaans theoretisch opgeleide, mannelijke, blanke inwoners met een bovengemiddelde interesse in duurzaamheid. Er is behoefte aan een combinatie van participatiemiddelen die bij elkaar wél een zo divers mogelijke groep weten te bereiken. Tenslotte zijn gedragsveranderingsinterventies nodig die goed aansluiten bij bestaande regelingen, de behoeftes van belanghebbenden en die complexiteit en onzekerheid voor inwoners kunnen reduceren: wat kunnen inwoners nú doen?

In deze praktijkgids geven we een inkijkje in ons ontwerpgerichte onderzoek waarin we aan de slag zijn gegaan om deze lacunes (deels) in te vullen. We brengen de complexiteit in beeld en formuleren concrete geleerde lessen.

1.2 Over deze praktijkgids

Deze praktijkgids is gericht op:

- Communicatieadviseurs en participatiespecialisten, werkzaam bij gemeenten, adviesbureaus en andere organisaties
- Professionals die inwoners ondersteunen bij energiebesparing in huis (bespaarcoaches, energiecoaches, bouwadviseurs – inclusief projectleiders, teamleiders en beleidsmedewerkers in hun organisaties).
- Collega-onderzoekers bij kennisinstellingen die geïnteresseerd zijn in participatie en gedragsbeïnvloeding bij de energietransitie.

Ze is gebaseerd op de geleerde lessen van het tweejarige innovatieproject ‘Duurzame wijken’, een project dat is gesubsidieerd door Regieorgaan SIA en dat bestond uit een consortium van gemeenten, kennisinstellingen en participatiespecialisten. De partners zijn in **figuur 2** weergegeven.



Figuur 2. Consortium innovatieproject Duurzame Wijken

De centrale vraag in dit project luidde:

Hoe kunnen we versnelling aanbrengen in de energietransitie met gedragsveranderingsinterventies en participatiemethodes?

Het project was gericht op het samen met inwoners ontwikkelen en evalueren van gedragsveranderingsinterventies om inwoners te stimuleren energiebesparende maatregelen te nemen. Daarnaast deden we onderzoek naar laagdrempelige participatietechnieken en -methodes die bedoeld zijn om non-usual suspects te laten meedenken over de energietransitie. We deden dat in vier casestudies terug te vinden op de volgende pagina.



Woningverduurzaming



Doel

Communicatiestrategie ontwikkelen voor verduurzaming van woningen



Aanpak

Onderzoek naar gedragsdeterminanten voor verduurzaming in de Achterhoek. Evaluatie van een eerdere campagne. Ontwikkeling en evaluatie van een communicatieconcept 'de open-huizenroute', gebaseerd op voorbeelden van al verduurzaamde huizen in de buurt.



Complexiteit

- Inwoners activeren die weinig affiniteit met duurzaamheid hebben.
- Betrokkenheid van een veelheid aan actoren.
- Gebrek aan uitvoeringscapaciteit



Overgang naar volledig aardgasvrij



Doel

Elektrisch koken in een wijk stimuleren, waar een bestaand oud warmtenet aanwezig is.



Aanpak

Inzet van laagdrempelige methodes om wensen en behoeftes van inwoners op te halen rondom het warmtenet. Inwoners informeren over voor- en nadelen van elektrisch koken, de besparing op vastrecht en het stimuleren de overstap te maken.



Complexiteit

- Onduidelijkheid over toekomstplannen voor het warmtenet. Hoe communiceer je onzekerheid?
- Ontbrekend inzicht in de emoties dit warmtenetten oproepen bij inwoners.



Isolatiemaatregelen tegen energie-armoede



Doel

gebruik van gratis isolatiemaatregelen in een kwetsbare wijk, met slecht geïsoleerde huizen.



Aanpak

inzet van laagdrempelige Isolatietool door bespaarcoaches om inzicht te geven in effecten van isolatiemaatregelen.



Complexiteit

- Vertrouwen in instituties en een lage sociale cohesie bij de doelgroep
- Woningvoorraad die kwalitatief slecht is
- Ethische vragen rondom klimaatrechtvaardigheid



Energiedisplay



Doel

laagdrempelige energiefeedback via een energiedisplay



Aanpak

Conceptontwikkeling en evaluatie van een prototype dat is gebaseerd op een 'stoplichtdisplay' en op een laagdrempelige manier piekverbruik in beeld brengt. Onderzoek naar de rol van intermediairs bij de inzet van het display.



Complexiteit

- Laagdrempelige, maar betekenisvolle energiefeedback ontwikkelen die aanzet tot actie
- Intermediairs motiveren om technologie in te zetten bij hun doelgroep.

Vergelijkbare projecten vind je in heel Nederland. Er wordt volop geëxperimenteerd en geleerd. Desondanks blijven gemeenten en andere organisaties met dezelfde vragen worstelen. Dat roept drie vragen op waar we in deze praktijkgids de lezer mee proberen te helpen:

1. Wat maakt participatie en gedragsverandering bij de energietransitie zo complex?
2. Welke **geleerde lessen** kunnen we uit ons ontwerpgerichte onderzoek trekken die professionals kunnen helpen om te gaan met deze complexiteit?
3. Met welke **praktische tools** kunnen we professionals ondersteunen bij vergelijkbare projecten?

Aanpak cross-case-analyse

We hebben op de volgende manier geleerde lessen getrokken uit de vier hierboven geschetste cases:

Voor elke individuele case:

1. Casepresentatie door de voor de case verantwoordelijke onderzoeker aan twee andere onderzoekers van het team.
2. Gezamenlijk opschrijven van geleerde lessen. Onderling bespreken van deze geleerde lessen.

Voor alle cases gezamenlijk:

3. Twee 'affinity diagramming'-sessies met alle betrokken onderzoekers met als doel het herkennen van patronen over de cases heen.
4. Uitwerking van drie overkoepelende thema's.
 - a. Duiding van complexiteit en achterliggende oorzaken, uit caseobservaties en literatuur.
 - b. Formulering en aanscherping van geleerde lessen.
5. Presentatie van de belangrijkste uitkomsten in deze praktijkgids.

Aanpak ontwikkeling van tools

De ontwikkeling van praktische tools heeft het team onderzoekers als volgt aangepakt:

1. Behoeftes identificeren voor tools binnen de verschillende cases.
2. Bestaande tools en oplossingen verkennen.
3. (Door)ontwikkeling van een tool afgestemd op de behoeften binnen de case(s).
4. Inzetten van de tool in één case (emotienetwerken, wensboom, gespreksformat duurzaamheidsreizen) of meerdere cases (wijkkaart).
5. Testen van de tools met collega-onderzoekers.
6. Gezamenlijk evalueren van de tool en de begeleidende instructies met consortiumpartners.

Toegepast onderzoek in woelige tijden

De dynamiek in het werkveld die we aan het begin van deze inleiding hebben geschetst, heeft ook het onderzoekswerk in dit project geraakt. We hebben in meerdere cases verschuivingen gezien in doel, beoogde doelgroep en de uiteindelijke interventie. Daarnaast is het bereiken van kwetsbare doelgroepen een notoir probleem waar ook dit project niet immuun voor is gebleken. Deze complicaties hebben gevolgen gehad voor de dataverzameling. Deze complicaties hebben geleid tot nuttige geleerde lessen en praktische tools, maar vragen daarnaast ook om aanvullend onderzoek waarin de lessen, tools en de interventies systematisch worden gevalideerd in en met de praktijk.

De opbrengst van het project bestaat uit een rijk palet aan geleerde lessen en een aantal praktische tools voor professionals. In hoofdstuk 2 beschrijven we eerst de tools. In de navolgende hoofdstukken presenteren we de geleerde lessen.

1.3 Leeswijzer

Deze praktijkgids bestaat uit een beschrijving van de tools die we hebben ontwikkeld (hoofdstuk 2) en de geleerde lessen die uit de cross-case-analyse zijn gekomen. De geleerde lessen zijn onderverdeeld in de volgende drie thema's:

Klimaatrechtvaardige interventies (Hoofdstuk 3)

Verduurzaming is niet alleen een technische, maar ook een sociale opgave. Gedragsveranderingsinterventies in kwetsbare wijken roepen vragen op over klimaatrechtvaardigheid. In dit hoofdstuk ligt de nadruk op inwoners een stem geven en het anticiperen op unieke kenmerken en behoeftes.

Ken je doelgroep! (Hoofdstuk 4)

Gedragsverandering begint bij inzicht in de doelgroep: motivatie, capaciteit en gelegenheid verschillen sterk per bewoner en vragen om een gerichte aanpak. Traditionele methoden schieten vaak tekort. In dit hoofdstuk gaan we in op de participatieparadox en alternatieven voor een 'one size fits all-aanpak' en op het succes van laagdrempelige, creatieve vormen van doelgroeponderzoek om ook minder betrokken groepen te bereiken.

Wek vertrouwen met sleutelfiguren en ambassadeurs (Hoofdstuk 5)

Sleutelfiguren en ambassadeurs kunnen het vertrouwen van bewoners winnen en de brug slaan tussen beleid en praktijk, mits ze goed aansluiten bij de doelgroep. We gaan in dit hoofdstuk in op kansen en potentiële barrières

We sluiten deze gids af met enkele conclusies over de cases en deze onderwerpen heen.

1.4 Over de auteurs

Bij hogeschool Saxion is de energietransitie een van de zwaartepunten in het toegepaste onderzoek. Naast kennis over technologie om huizen te verduurzamen, zijn meerdere onderzoeksgroepen bezig met de menselijke kant van de energietransitie.

Het project Duurzame wijken is een initiatief van [Lectoraat smart cities](#). De onderwerpen in dit project zijn tevens speerpunten van ons onderzoek: inclusieve inwonerparticipatie, klimaatrechtvaardigheid, participatief ontwerpen, gedragsbeïnvloeding en multistakeholdersamenwerking. In andere projecten richten we ons op datagedreven werken van (overheids)professionals en de rol die AI hierbij kan spelen.

Ook het lectoraat '[Sustainable Areas & Soil transitions](#)' heeft meegewerkt aan dit project en deze praktijkgids. Net als smart cities zijn ze experts in gedragsbeïnvloeding en de energietransitie. Ze hebben meerdere projecten op het gebied van multistakeholder-samenwerking en inwonerparticipatie bij warmtenetten.

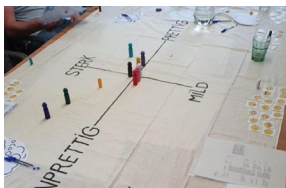
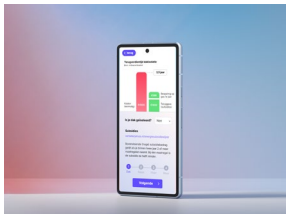
2 Praktische tools

In meerdere projecten hebben we vanuit het lectoraat Smart cities gezien dat professionals behoefte hebben aan praktische tools: praktische methodes of instrumenten, zoals checklists, richtlijnen en sjablonen, die professionals in het publieke domein kunnen gebruiken om samenwerking met inwoners of andere stakeholders vorm te geven en te stimuleren (cf. Ruijter et al., 2023).

We hebben onze tools bij elkaar gebracht in de toolbox 'Smartcitytools.nl'. De cases in Duurzame wijken hebben niet alleen geleid tot geleerde lessen, maar ook tot zes nieuwe tools. Naast deze tools vind je op de website tools voor samenwerking in de smart city en tools voor het ontwerpen van laagdrempelige datavisualisaties over duurzaamheid.

Overzicht ontwikkelde tools

Afbeelding



Titel

Isolatie tool

Beschrijving

Geeft een snelle indicatie van de terugverdientijd van isolatiemaatregelen (muur, vloer, dak, ramen) voor verschillende woningtypes en laat inwoners zien wat woningverduurzaming kan opleveren.

Emotienetwerken

Methode om emoties en perspectieven van bewoners bij gevoelige thema's op te halen en deze bespreekbaar te maken. Visualiseert gevoelens op twee assen (sterk-mild / onaangenaam-aangenaam).

Gespreksformat woningverduurzaming

Kort interview om inzicht te krijgen in houding en beweegredenen van inwoners ten aanzien van woningverduurzaming. Input helpt bij het opzetten van effectieve communicatiecampagnes.

Wijkkaart

Geeft een helder overzicht van de wijk en brengt kansen in kaart door kwalitatieve en kwantitatieve data te combineren, zoals demografie, communicatie, ontmoetingsplekken en sociale cohesie.

Duurzame buurtroute

Stapsgewijze gids om een buurtroute te organiseren waarbij bewoners hun duurzame maatregelen thuis laten zien aan buurtgenoten, ter inspiratie en motivatie.

Wensboom

Speelse methode om input van bewoners te verzamelen via wensen op briefjes aan een boom. Laagdrempelig en effectief voor participatie en opiniepeiling.

3 Klimaatrechtvaardige interventies

Op lokaal niveau wordt een veelheid aan projecten ontplooid, waarin wettelijke regelingen worden uitgevoerd, plannen worden gemaakt voor duurzamere wijken of inwoners worden geholpen om hun energierekening naar beneden te krijgen. Deze verduurzamingslag is niet alleen een technische puzzel, maar ook een sociale puzzel, die vragen oproept over klimaatrechtvaardigheid. Deze vragen kwamen in het bijzonder in de case in Enschede, in de wijk Wesselerbrink Noord-Oost, naar voren.



Over de wijk Wesselerbrink Noord-Oost (Enschede)

De wijkanalyse leverde de volgende belangrijke conclusies op:

- In Wesselerbrink Noord-Oost zijn ten tijde van de financiële crisis veel sociale huurwoningen verkocht.
- Voor huurders was dit dé kans om een betaalbare woning te kopen. De bouwkwaliteit van de huizen is echter matig, inclusief een slechte isolatie. De energierekening is dan ook fors, ondanks blokverwarming en een warmtenet.
- Interviews in de wijk wezen uit dat de sociale cohesie in de wijk laag is en dat leefbaarheidsproblemen (zoals overlast en zorgen over veiligheid) meer vooraan in de aandacht staan dan verduurzaming.

3.1 Waarom is klimaatrechtvaardigheid complex bij gedragsveranderingsinterventies?

De case in Enschede was – na wat omzwervingen – uiteindelijk gericht op het gebruik van een gratis isolatiemaatregel door kwetsbare huishoudens. Waar bij dit soort interventies de nadruk doorgaans ligt op psychologische factoren (vertrouwen, kennis, motivatie), kwam tijdens deze case en in de cross-case-analyse een reflectievraag steeds weer boven drijven: hoe rechtvaardig is het appèl aan kwetsbare inwoners met een laag inkomen om hun huis te verduurzamen, wanneer ze in tijden van de financiële crisis een huis hebben gekocht dat slecht geïsoleerd, maar wel betaalbaar was?

Om hierop te kunnen reflecteren moeten we eerst weten wat klimaatrechtvaardigheid precies is. Ondanks het gebrek aan overeenstemming onder onderzoekers, komen drie aspecten vaak naar boven in de literatuur (Kortetmäki et al., 2025):

- Een eerlijke verdeling van de lusten en de lasten van de energietransitie (*distributional justice*)

- Gelijkwaardige mogelijkheden om besluitvorming te beïnvloeden (*procedural justice*)
- Erkenning en herkenning van unieke behoeftes en kenmerken van verschillende inwoners (*recognitional justice*).

Deze aspecten zijn onderling sterk verweven: wanneer groepen niet worden erkend of gerespecteerd, worden zij vaak uitgesloten van participatie in besluitvorming, wat vervolgens leidt tot een oneerlijke verdeling van baten en lasten (Bell & Carrick, 2017). We analyseren hieronder de casus in Enschede aan de hand van deze drie aspecten.

Erkenning en herkenning van unieke behoeftes en kenmerken van inwoners

In Wesselerbrink zagen we dat coöperatiebezit in een kansarme wijk verkocht is aan inwoners, terwijl inwoners niet de middelen hebben om hun huis te verduurzamen. Dit is een voorbeeld van een vraag naar *distributional justice*. Kan en mag je als woningcorporatie en als lokale overheid deze verduurzamingsopgave overlaten aan inwoners met een inkomen dat lager ligt dan 150% van het minimum? De woningen zijn verkocht in een periode waarin woningcorporaties door de verhuurdersheffing en dalende marktwaarde financiële problemen hadden (Paul de Vries et al., 08-08-02024). In het onderzoek hebben we hier geen specifieke data over kunnen verzamelen, maar het is twijfelachtig of deze ethische vraag onder deze omstandigheden besproken is met belanghebbenden en in het bijzonder of inwoners zich op het moment van aankoop bewust waren van de risico's (de vereiste investering in verduurzaming). Voor woningcorporaties is het energielabel van de woning en de gevolgen voor de energierekening van de koper overigens nog steeds geen onderdeel van het afwegingskader dat gehanteerd wordt bij de verkoop van huurwoningen (Jeff van As, 2023).

De tweede vraag gaat over bij wie subsidies terecht zouden moeten komen. Met de beste intenties is in Enschede in 2023 een regeling geïntroduceerd waarbij inwoners één gratis verduurzamingsmaatregel konden krijgen ter waarde van maximaal € 3.000 bij een inkomen van 150% van het minimum en een energielabel D of slechter. Deze regeling was onderdeel van een subsidie van het Rijk van € 5,8 miljoen om huishoudens met een laag inkomen te helpen met hun energierekening. Deze regeling riep direct vragen op: op basis waarvan beslis je welke huishoudens je als eerste actief benadert voor deze regeling? Kan en mag je onderscheid maken tussen verschillende groepen van kwetsbare huishoudens? Dit bleek een worsteling voor de gemeente Enschede. Onderliggende probleem was het gebrek aan data over huishoudens die geen uitkering hebben, maar wel een laag inkomen.

Erkenning en herkenning van unieke behoeftes en kenmerken van inwoners

In Wesselerbrink ging het om een groep inwoners die sceptisch staat tegenover de overheid, die bezig is met overleven in plaats van met verduurzamen en die door de veelheid aan verduurzamingsregelingen door de bomen het bos niet meer ziet.

Inwoners kregen een gratis isolatiemaatregel aangeboden ter waarde van maximaal € 3.000. Dit roept de vraag op: is deze regeling wel voldoende afgestemd op hun unieke behoeftes? In dit geval lijkt het antwoord 'nee' te zijn. De grondoorzaak was dat de woningkenmerken niet pasten bij de regeling: in plaats van één enkele maatregel voor een budget van maximaal € 3.000 is een integrale aanpak nodig, waarbij in ieder geval eerst het dak en de gevels worden gerenoveerd. Daarnaast is onvoldoende rekening gehouden met de bovengenoemde kenmerken van inwoners, waarbij volledig ontzorgen eigenlijk noodzakelijk is. Een opbouwwerker vertelde ons: "*Mensen weten niet veel,(...) weten niet waar ze staan en hebben geen inzicht in de kosten. Ze komen voor verrassingen te staan.*"

De inzet van energieambassadeurs had wisselend succes, omdat zij deze grondoorzaak niet konden wegnemen en omdat het aantal contactmomenten met huishoudens was gemaximeerd. Een belangrijke factor die gebruik van de regeling in de weg stond, was vertrouwen: voor inwoners klonk de regeling te mooi om waar te zijn. Daarnaast waren er (onterechte) zorgen bij inwoners dat ze "een verplicht energiecontract aangesmeerd zouden krijgen" (Lilian ten Donkelaar, 2024). Intensief persoonlijk contact, onder andere door op

de weekmarkt het gesprek aan te gaan en succesverhalen van inwoners die al wél gebruik hebben gemaakt van de regeling, hebben langzaam vertrouwen gewekt.

Gelijkwaardige mogelijkheden om besluitvorming te beïnvloeden.

In deze wijk zijn twee sleutelmomenten aan te wijzen, waarbij procedurele rechtvaardigheid belangrijk is.

- *Besluitvorming over het te koop zetten van de huurwoningen.* Het precieze verloop van deze besluitvorming viel buiten de scope van het onderzoek, maar de observaties in de case roepen vragen op over de invloed van huurders op de beslissing om slecht geïsoleerde woningen in de verkoop te zetten. Bijvoorbeeld:
 - Zijn in de besluitvorming over verkoop de gevolgen voor kwetsbare huishoudens en hun energierekening meegewogen?
 - Zijn inwoners hierover geïnformeerd op een manier die volledig en begrijpelijk is voor deze doelgroep?
 - In hoeverre hadden inwoners tijdens de besluitvorming voldoende invloed om eerlijke afspraken te maken over de verduurzaming van de te verkopen huizen? Er is immers een machtsongelijkheid tussen kwetsbare huishoudens die een unieke kans krijgen om een huis te kopen en een professionele woningcorporatie met tegenstrijdige (financiële) belangen.
- *De vormgeving en introductie van de regeling.* Hierboven hebben we een mismatch geconstateerd tussen de behoeftes van inwoners, de kenmerken van de woningen (waaronder: bouwkwaliteit) en deze regeling. Inwoners hebben geen invloed gehad op de totstandkoming van deze regeling. Een inclusief participatieproces en systematische dataverzameling over de staat van de woningen vóór de introductie van deze regeling had dit wellicht kunnen voorkomen.

3.2 Praktische adviezen

Gelijkwaardige mogelijkheden om besluitvorming te beïnvloeden.

We zagen in Enschede – en ook in de andere cases – dat inwoners pas heel laat invloed kunnen uitoefenen op regelingen of andere interventies, buiten de wettelijk vastgelegde participatiemomenten om (zoals bij de wijkuitvoeringsplannen voor de warmtetransitie). Inwoners vroeg een stem geven is zowel vanuit het oogpunt van rechtvaardigheid als vanuit het oogpunt van effectiviteit van de interventies een goed uitgangspunt. We hebben de volgende praktische adviezen geformuleerd:

- Geef kwetsbare inwoners een stem door met hen in gesprek te gaan over nieuwe lokale maatregelen in plaats van maatregelen zonder inspraak vast te stellen en vervolgens uit te rollen. Bespreek hun visie op een eerlijke verdeling van de lusten en lasten van de energietransitie en over de rol die zijzelf in hun situatie realistisch gezien kunnen spelen. Deze cocreatie van regelingen vergroot potentieel het gevoel van eigenaarschap en vertrouwen in de regeling en daarmee de kans dat de doelgroep de regeling gaat gebruiken.
- Vertrouw bij het opzetten van een participatieproces bij de energietransitie niet op een enkel middel als de traditionele inspraakavond, maar zet een mix van laagdrempelige participatiemiddelen in die bij elkaar zoveel mogelijke doelgroepen met unieke kenmerken en behoeftes weten te bereiken.
- Het actief opzoeken van de doelgroep werkt beter dan de doelgroep uit te nodigen voor participatieactiviteiten als een inspraakavond. Haak zoveel mogelijk aan bij bestaande contactmomenten. Dit is zowel efficiënt als effectief.
- Gebruik inzichten uit het participatieproces om af te wegen of een generieke regeling haalbaar en effectief is of dat maatwerk nodig is.

Eerlijke verdeling van lusten en lasten

Ga met kwetsbare inwoners in gesprek over nieuwe lokale maatregelen in plaats van maatregelen alleen maar uit te rollen. Bespreek in dit gesprek de visie van inwoners op een eerlijke verdeling van de lusten en

lasten van de energietransitie en over de rol die zijzelf in hun situatie realistisch gezien kunnen spelen.

- Gebruik data over de wijk en de kennis van partners in het sociale wijkteam om prioriteiten te stellen: welke huishoudens hebben als eerste ondersteuning nodig? Kijk hierbij niet alleen naar woningkenmerken en inkomen, maar ook naar onderliggende problematiek, zoals armoede.
- Gebruik data en kennis van professionals in de wijk om te beslissen over de opzet van een generieke regeling of een maatwerktraject. Overwegingen hierbij zijn onder andere:
 - Rechtvaardige verdeling van lusten en lasten voor verschillende groepen huishoudens.
 - Behoeftes van inwoners zelf (zie vorige punt over het belang van een inclusief participatieproces)
 - Impact op maatschappelijke doelen: klimaatdoelstellingen, maar ook andere doelstellingen voor de wijk en huishoudens (leefbaarheid, tegengaan van armoedeproblematiek, etc.)
 - Voorwaarden van externe financiering (bijvoorbeeld vanuit het Rijk)

Erkenning en herkenning van unieke behoeftes en kenmerken van inwoners

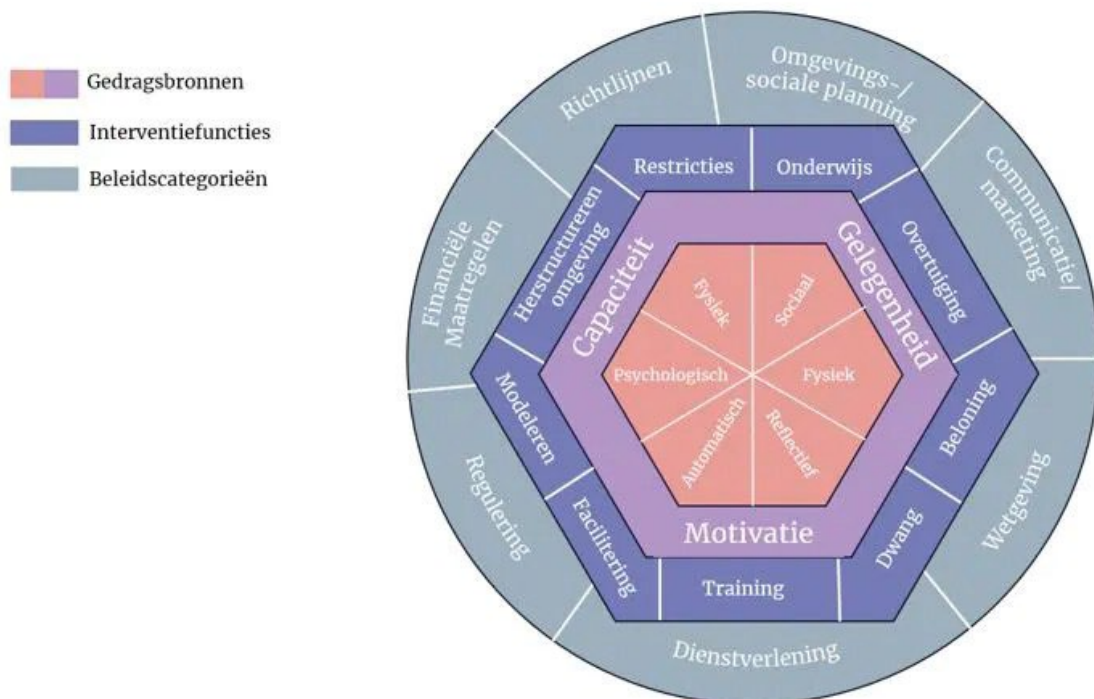
- Ga als voor maatwerk wordt gekozen in gesprek met huiseigenaren over wat ze nodig hebben. Zoek op basis van behoeftes naar passende regelingen en maatregelen die inwoners kunnen helpen (in plaats van inwoners zoeken bij maatregelen).
- Partners in het sociale wijkteam hebben goed inzicht in de behoeftes van inwoners. Maak gebruik van deze kennis. Zoek op basis hiervan naar aanknopingspunten om het gesprek over energiearmoede, energiebesparing en verduurzaming te openen. Aansluiten bij onderwerpen die vooraan in de aandacht staan van inwoners werkt beter dan direct over verduurzaming beginnen wanneer inwoners dit onderwerp niet belangrijk vinden.
- Ontzorg inwoners die buiten hun schuld en buiten hun huidige mogelijkheden om in een situatie van energiearmoede zijn beland. *Bijvoorbeeld: kunnen reeds verkochte woningen meegenomen worden in renovatieplannen van woningcorporaties?*

4 Ken je doelgroep

4.1 Waarom is doelgroeponderzoek complex?

Het veranderen van bewonersgedrag op het gebied van duurzaamheid en energie vraagt om een systematische aanpak. Naarmate er meer kennis over de doelgroep beschikbaar is over zaken als voorkennis, vaardigheden, houding en mediagedrag, is het voor overheden en anderen beter mogelijk om effectieve gedragsinterventies in te zetten.

Er zijn diverse modellen ontwikkeld die de totstandkoming van gedragsverandering proberen te verklaren en die tevens handvatten bieden om effectief te sturen in dergelijke processen. Een veelgebruikt raamwerk is het gedragsveranderingswiel, ontwikkeld door Michie et al. (2011). Het hart van dit raamwerk wordt gevormd door het COM-B model, dat drie centrale voorwaarden voor een succesvolle verandering van gedrag stelt: motivatie, gelegenheid en capaciteit. In het gedragsveranderingswiel worden de drie gedragsbronnen Motivatie, Capaciteit en Gelegenheid verder uitgewerkt en worden interventiefuncties beschreven die ingezet kunnen worden om ieder van de gedragsbronnen te versterken. In is het model weergegeven, vertaald naar het Nederlands door Ipsos (Ipsos I&O, n.d.).



Figuur 3. Het gedragsveranderingswiel

bron: (Ipsos I&O, n.d.). *Gedrag en waarden. Geraadpleegd op 05-05-2025, van <https://www.ipsos-publik.nl/expertise/waarden-en-gedrag/>*

Omdat mensen die energiebesparingscampagnes uitwerken of de ontwikkeling daarvan aansturen, vaak bovengemiddelde kennis en motivatie hebben, is het vaak moeilijk voor hen om zich echt een beeld te vormen van de consequenties van een gedragsaanpassing voor minder betrokken en deskundige mensen. Dat blijkt ook uit de ervaringen van de 'klimaatburgemeester' van Den Haag (Jong, 2025). 'Wat mij opvalt, is de

enorme kloof tussen de beleidsmatige ontwikkelingen en de kennis en bewustwording van bewoners. Sommige bewoners veronderstellen dat gas vervangen wordt door waterstof of dat we tot in lengte van jaren aardgas zullen blijven gebruiken. In beleidsstukken zie ik een heel andere koers’.

Echt contact tussen beleidsmakers en bewoners is van cruciaal belang om goed zicht te krijgen op de behoeften, zorgen en mogelijkheden van bewoners en de ondersteuning bij beoogde veranderingen daar op af te stemmen. Adequaat doelgroeponderzoek is nodig voor het ontwerp van gedragsveranderingsinterventies die aansluiten bij de capaciteit, gelegenheid en motivatie van de doelgroep. Dit introduceert echter een dubbele gedragsveranderingsuitdaging:

1. Deelname aan doelgroeponderzoek en cocreatie van gedragsveranderingsinterventies.
2. Veranderen van het beoogde gedrag, zoals de overstap naar elektrisch koken.

Voor het doelgroeponderzoek wordt in de sociaal-psychologische traditie vaak vragenlijstonderzoek gedaan, waarbij de voorspellers van het gedrag in kaart worden gebracht. In het gedragsveranderingswiel zijn dat capaciteit, gelegenheid en motivatie die op hun beurt weer opgesplitst zijn. Daarnaast zijn nog tal van andere modellen beschikbaar, zoals Planned Behavior (Ajzen, 1991), het Norm Activation Model (Schwartz, 1977), etc.

Elke onderzoeksmethode om deze gedragsvoorspellers in kaart te brengen vraagt op zichzelf ook weer om – in termen van het gedragsveranderingswiel – motivatie, capaciteit en gelegenheid. Ter illustratie geven we hier enkele voorbeelden voor vragenlijstonderzoek:

- Motivatie: inwoners worden bestookt met verzoeken om vragenlijsten in te vullen. Wat is de prikkel voor inwoners om een vragenlijst in te vullen, wanneer het onderwerp niet vooraan in de aandacht staat?
- Gelegenheid: in het bijzonder kwetsbare groepen inwoners zijn met heel andere dingen bezig dan deelname aan doelgroeponderzoek.
- Capaciteit: vragenlijsten doen een sterk beroep op taalvaardigheid. Hoe bereik je doelgroepen die niet zo taalvaardig zijn, zoals laaggeletterde inwoners, inwoners met een migratie-achtergrond die nog niet zo lang in Nederland zijn, etc.

In de afzonderlijke cases hebben onderzoekers van Saxion geëxperimenteerd met verschillende alternatieve laagdrempelige methodes van doelgroeponderzoek die beoogden deze barrières weg te nemen en hiermee een andere doelgroep te bereiken dan de usual suspects: theoretisch opgeleide, blanke mannen die zich betrokken voelen bij het onderwerp.

Infoquêtes

In Almelo zijn ‘infoquêtes’ ingezet als middel om zicht te krijgen op behoeften en ervaringen op het gebied van duurzame energie van wijkbewoners én om hen te informeren over plannen en mogelijkheden op dit gebied. Infoquêtes zijn eerder succesvol ingezet in o.a. het vernieuwen van gemeentelijk afvalbeleid (Dekkers, 2020). De ervaring was dat mensen die bereid waren om mee te werken aan de infoquête, al een bovengemiddeld hoge interesse in dit onderwerp hadden. Het tijdsbeslag van de infoquête (een gesprek van ruim een half uur tot een uur) speelde hier vermoedelijk in mee. Door het inkorten van het aantal vragen en het beperken van de aangereikte informatie is in een volgende ronde een wat hogere respons bereikt, maar hiermee ging het informerend karakter van de ontmoeting ook deels verloren. Tijdens deze tweede ronde zijn vooral bewoners van sociale huurwoningen benaderd en bereikt. Omdat die niet zelf beslissen over technische aanpassingen in de woning zoals aanpassing van het elektriciteitsnetwerk, kunnen zij niet zelf kiezen voor de overschakeling naar elektrisch koken. Ook voor andere wat omvangrijke technische maatregelen zijn ze afhankelijk van de woningcorporaties.

Emotienetwerken

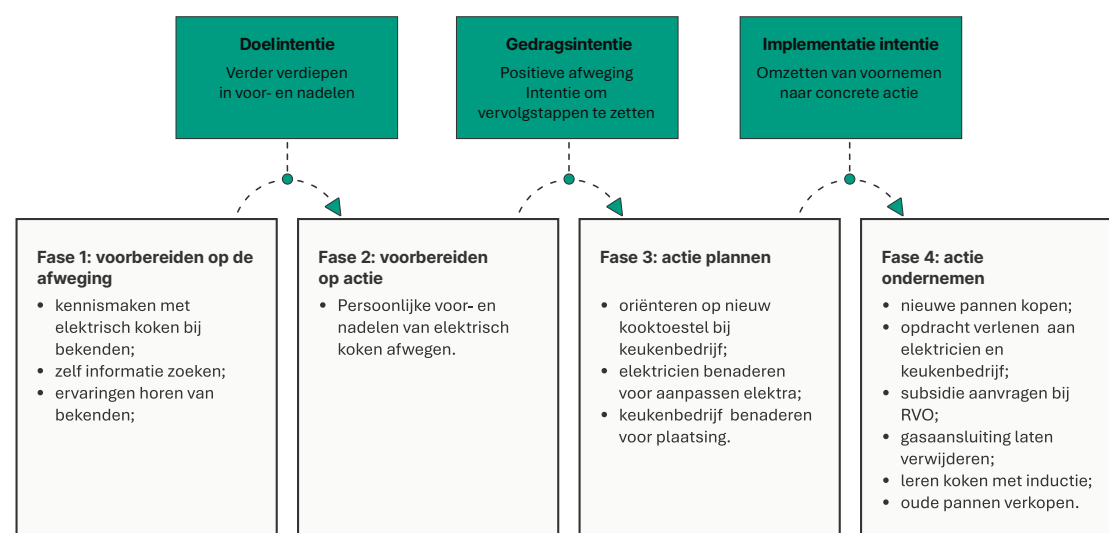
Ook is in Almelo gewerkt met de methodiek *Emotienetwerken*, een laagdrempelige participatiemethode die toegepast kan worden om emoties en ervaringen rondom maatschappelijke thema's in kaart te brengen en zo te werken aan een betere verbinding tussen wijkbewoners en professionals (Saxion Lectoraat Smart Cities, 2024). Dit resulteerde in een openhartige en positief ingestoken bijeenkomst. Bewoners kregen meer begrip voor de uitdagingen van gemeente en netwerkbedrijf bij verduurzaming; gemeente en netwerkbedrijf kregen meer inzicht in de kansen en drempels die bewoners ervoeren bij verduurzamingsplannen.

De frietkraam als motivator

In Groenlo is in het kader van de pilot in de Achterhoek o.a. een middag georganiseerd met een frietkraam waar mensen gratis friet konden krijgen, in ruil voor deelname aan een korte enquête over hun energiegedrag. De prikkel van gratis friet bleek goed te werken. Helaas was de 'conversie' naar deelname aan een vervolginterview laag: inwoners kwamen alleen voor de friet en waren niet gemotiveerd voor een gesprek over duurzaamheid.

Hoe kan het dat ondanks de inzet op laagdrempelige vormen van participatie de response tegenvalt? Een mogelijke oorzaak is dat er sprake is van een participatieparadox: het verschijnsel dat in de planningsfase wanneer er ruimte is voor inbreng de doelgroep lastig gemotiveerd kan worden, terwijl wanneer de procedure is afgerond, er weerstand ontstaat tegen de dan gemaakte keuzes (Wessel Ganzevoort & Martijn Groenleer, 2024).

Een manier om uit deze paradox te komen is een benadering, waarbij je gedragsverandering als een proces ziet waarbij inwoners elk in een andere fase van het proces zitten en interventies worden afgestemd op de verschillende fases. Het 'stages of change'-model van Bamberg (Bamberg, 2013) is een bekend model dat de fasering beschrijft. In de marketingpraktijk wordt gewerkt met klantreizen. Het goed uitwerken van de *klantreis* (customer journey) kan helpen om alle praktische en inhoudelijke stappen in kaart te brengen die een bewoner moet nemen voor een beoogde verandering – inclusief alle hobbels die zich daarbij voor kunnen doen (hier.nu, 2023).



Figuur 4. Klantreis gedragsverandering

Het model van Bamberg en deze klantreis laten zien dat:

- Gedetailleerd inzicht in de overtuigingen en attitudes van de doelgroep nodig is, omdat ze zich in een andere fase van het gedragsveranderingsproces bevinden. In elke fase is andere ondersteuning nodig.

- Een 'one size fits all'-aanpak niet effectief kan zijn, maar dat een combinatie van interventies nodig is om groepen in verschillende fases te kunnen bereiken.

Merk op dat we hier 'klantreis' breder hebben opgevat dan in de marketingpraktijk gebruikelijk is. De geschetste klantreis bevat niet alleen contactpunten met media-uitingen en organisaties, maar ook processtappen die noodzakelijk zijn voor het gedragsveranderingsdoel.

Uit de ervaringen tijdens de verschillende casussen in het project Duurzame Wijken is het beeld ontstaan dat professionals de neiging hebben om de complexiteit van de klantreis voor een concrete verandering naar een duurzamer energiesysteem in huis te *onderschatten*. Overschakelen op bijvoorbeeld inductieketens vraagt veel van mensen die niet dagelijks met dit onderwerp bezig zijn. Aan de andere kant lijkt het erop dat professionals hun eigen rol in de informatievoorziening richting bewoners *overschatten*. Ze zien zichzelf als een centrale en belangrijke informatiebron richting bewoners, terwijl die in de praktijk talloze andere informatiebronnen gebruiken op dit gebied: familieleden en kennissen, leveranciers en fabrikanten, persoonlijk contact, reclameboodschappen, bekende Nederlanders, online influencers, et cetera.

4.2 Praktische adviezen

In de vorige paragraaf hebben we drie knelpunten gesignaleerd die vragen om een andere aanpak. In dit stuk geven we voor de drie onderscheiden knelpunten concrete adviezen:

Hoe kom je uit de participatieparadox?

- Maak participatie aantrekkelijk en eenvoudig; breng barrières in termen van capaciteit, gelegenheid en motivatie vooraf in beeld en probeer deze met een combinatie van participatiemiddelen weg te nemen.
- Zorg dat mensen gemakkelijk toegang hebben tot de benodigde informatie – ook op papier wanneer daar behoefte aan is.
- Organiseer participatie-activiteiten op plekken die vertrouwd zijn voor mensen en die inwoners eenvoudig kunnen bereiken.
- Ondersteun inwoners bij het vergroten van kennis en vaardigheden, wanneer zij zelf aangeven hierover onvoldoende (denken te) beschikken.
- Wees helder over wat vast staat en wat nog bespreekbaar is, om teleurstellingen te voorkomen. Denk aan technische, organisatorische of financiële randvoorwaarden of aan beleidsuitgangspunten die al zijn vastgesteld.
- Koppel resultaten van participatie-activiteiten terug aan deelnemers. Maak duidelijk wat er met de inbreng gedaan is. Als suggesties niet zijn gehonoreerd, maak dan duidelijk waarom niet.

Hoe zet je interventies op als je geen 'one size fits all'-aanpak wilt volgen?

- Formuleer een communicatieplan dat aansluit bij de doelgroep. Breng hiervoor je doelgroep in kaart met aandacht voor:
 - De belangrijkste gedragsvoorspellers
 - Communicatievoorkeuren en –gedrag van de doelgroep
 - Segmentatie van de doelgroep o.b.v. fase in het gedragsveranderingsproces
 - De mogelijke rol van interpersoonlijke communicatie
- Gebruik voor het plannen van je communicatie-acties inzichten en communicatievoorkeuren uit bestaande doelgroepsegmentatiemodellen, zoals Vijf tinten groener (Motivaction, 2018) of de betrokkenheidsprofielen van Citisens (Hoogenboom, Jochem, n.d.).
- Schakel sleutelfiguren in die de doelgroepen voldoende kennen en kunnen helpen in het afstemmen van boodschap en medium aan de doelgroepen.

- Werk klantreizen uit om een beoogde verandering in zo veel mogelijk kleine, behapbare stappen op te delen. Evalueer de klantreis en de mogelijke valkuilen bij elk van de stappen met vertegenwoordigers van de doelgroep.
- Gebruik waar mogelijk natuurlijke veranderingen in de omgeving (verhuizing, verbouwing) om aan te sturen op maatregelen. Bijvoorbeeld: zet in op overschakelen van koken op gas naar elektrisch koken bij een verhuizing of verbouwing.
- Maak gebruik op een dergelijk moment gebruik van het contact dat inwoners dan hebben met andere sleutelfiguren die een rol kunnen spelen bij het verspreiden van relevante informatie: hypotheekadviseurs, bouwbedrijven, woningverhuurders, etc.
- Denk goed na over het aanbod, en de afstemming tussen doelgroep en aanbod: in hoeverre kun en wil je als overheid of energiebedrijf inwoners ontzorgen? Wat kunnen bewoners zelf regelen? In wijken met meer kwetsbare groepen bewoners (lager opgeleid, lager inkomen, ouder) kan het van belang zijn om actiever te ondersteunen, terwijl in meer welvarende wijken bewoners beter zelf in staat zijn om informatie te vinden veranderingen in hun energiesituatie te realiseren.

Hoe kun je effectief interventies inzetten, gegeven de beperkte invloed op het mediagebruik van de doelgroep?

- Sluit aan bij initiatieven en communicatie-uitingen van andere actoren in de wijk (*van de netbeheerder tot de bakker op de hoek*). Het thema energiebesparing / verduurzaming staat op de agenda bij veel actoren. Als verschillende boodschappen elkaar versterken en aanvullen, is de kans op blijvend succes groter.
- Wees tevens alert op mogelijke desinformatie die circuleert over het onderwerp. Check de bronnen en de verspreidingsroutes en schakel bij voorkeur sleutelfiguren uit de netwerken van de bewoners in, die goed vertrouwd worden door de bewoners.
- Maak gebruik van professionals die actief zijn in de wijk (zoals opbouwwerkers) om de ‘talk of the town’ op te vangen: wordt er in de wijk over verduurzaming gesproken? Welk sentiment leeft er? Wat zijn andere onderwerpen die vooraan in de aandacht staan van inwoners?

5 Vertrouwen in de buurt via sleutelfiguren en ambassadeurs

5.1 Samenwerking met sleutelfiguren en ambassadeurs: kansen en complexiteit

Het initiatief voor het stimuleren van bewoners tot gedragsverandering op het gebied van energie komt vaak vanuit gemeenten of energiebedrijven, bijvoorbeeld in het kader van warmtetransitieplannen of verduurzamingscampagnes rondom isolatie en energiebesparing. Met het oog op extra capaciteit én een betere verbinding met de doelgroepen, worden vaak sleutelfiguren ingeschakeld. En omgekeerd komt het ook voor dat sleutelfiguren uit bestaande organisaties in de wijken juist het initiatief nemen voor activiteiten gericht op verduurzaming van de energiehuishouding in de wijk. Wat zijn hiervan de voor- en nadelen?

Voordelen

- ✓ Sleutelfiguren kunnen de rol van verbinder spelen en daarmee toegang geven tot een diverse doelgroep (Bruijn-van den Wijngaart & Winter, 2024).
- ✓ Ze spreken en verstaan de taal van diverse doelgroepsegmenten vaak beter dan overheids-vertegenwoordigers (Bruijn-van den Wijngaart & Winter, 2024).
- ✓ Vergroten van vertrouwen van inwoners (Beauchamp & Walsh, 2021; Bruijn-van den Wijngaart & Winter, 2024).
- ✓ Sterkere invloed op het besluitvormingsproces, wanneer bijvoorbeeld lokale belangenorganisaties of energiecoöperaties namens inwoners spreken (Teladia & Van Der Windt, 2024).
- ✓ Versterken van de gemeenschap zelf (Slot et al., 2019), onder doordat via sleutelfiguren meerdere inwoners mee kunnen doen aan initiatieven, wat de sociale cohesie versterkt (Bruijn-van den Wijngaart & Winter, 2024).

Nadelen

- ✗ Actieve sleutelfiguren staan niet garant voor een goede verbinding met wijkbewoners. Ook sleutelfiguren zijn bovengemiddeld vaak hoogopgeleid, maatschappelijk succesvol en assertief en sluiten daardoor mogelijk niet aan op meer kwetsbare of verbaal zwakkere wijkbewoners (Omlo, 2020).
- ✗ Sleutelfiguren zijn vaak zeer gedreven en gemotiveerd, maar daardoor bestaat ook het risico op overbelasting omdat ze het gevoel kunnen krijgen dat het werk 'nooit klaar is' (Bakker & Felten, 2019).
- ✗ Sleutelfiguren kunnen hun eigen agenda hebben, die niet altijd volledig aansluit op de beleidsagenda van gemeenten. Daardoor kan actieve inzet van sleutelfiguren op dit onderwerp ook leiden tot weerstand bij gemeentes (Lans, 2025).
- ✗ Sleutelfiguren hebben voldoende ondersteuning en training nodig om hun werk goed te kunnen doen – zowel inhoudelijk / technisch op het gebied van energie en energiebesparing, als meer communicatief / procesmatig (Ocan, 2024).

In Duurzame wijken hebben we verschillende actoren gezien die tussen de gemeente en inwoners in de wijk staan en die vooral een rol hebben bij beleidsuitvoering: hoe kunnen we via deze actoren inwoners motiveren hun huis te verduurzamen of energie te besparen? De onderstaande tabel geeft een overzicht van de inzet van deze actoren in de cases.

5.1.1 Overzicht van cases en sleutelfiguren

Case	Woningverduurzaming		Gratis grootschalige isolatiemaatregelen	Huizen volledig van het gas af	Energiedisplay
Type	• Bewonersgroep	• Intermediair	• Intermediairs: opbouwwerkers, energieambassadeurs	• Bewonersgroep • Intermediair	• Testgroep via ontwikkelaar (<i>ontwikkelproces</i>) • Intermediair (<i>inzet</i>)
Verschijningsvorm	• Klankbordgroep	• Energieloket Achterhoek	• Onderdeel van opdracht welzijnsorganisaties	• Buurkracht: intermediair (organisator participatie-proces) • Buurteam: ambassadeurs	• Periodieke cocreatiesessies (<i>ontwikkelproces</i>) • Bouwadviseurs gemeente (<i>inzet</i>)
Relatie ambassadeur – gemeente	• Vrijwilligerswerk	• Commercieel: gezamenlijke opdracht Achterhoekse gemeentes	• Onderdeel van gemeentelijke opdracht aan welzijnsorganisaties	• Commerciële opdracht (<i>Buurkracht</i>) • Vrijwilligerswerk (<i>Buurteam</i>)	• Ontwikkelproces • Vrijwilligerswerk, via Hanzenet. • Inzet • Medewerkers
Doel inzet	• Verduurzamingsacties	• Verduurzamingsacties	• Verduurzamingsacties	• Draagvlak elektrisch koken • Verduurzamingsacties	• Co-creatie van energiedisplay (<i>ontwikkelproces</i>) • Gebruik display door doelgroep (<i>inzet</i>)
Stimulerende factoren	• Enthousiasme vrijwilligers • Eigenaarschap over de interventie • Klankbordgroep: ambassadeurs richting andere inwoners	• Snelheid • Kortcyclisch leerproces (plannen, uitvoeren, evalueren) • Tastbaar resultaat in het dorp (evenement)	• Professionals in de wijk spreken de taal en kennen de behoeftes van inwoners	• Enthousiasme vrijwilligers	<i>Ontwikkelproces</i> • Enthousiasme vrijwilligers • Ervaring van met ontwikkeling energiefedback • Inzet
Beperkende factoren	• Afhankelijkheid van vrijwilligers (en Saxion) voor de uitvoering	• Geen wortels in de het dorp • Afhankelijkheid bereik communicatieuitingen • “One size fits all”-aanpak	• Gelimiteerde tijd per contact met bewoner • Verduurzaming is eerste gespreksonderwerp; andere thema’s zijn voor inwoners belangrijker	• Buurteam heeft beperkte representatie van de wijk	<i>Ontwikkelproces</i> • Vrijwilligers-groep was niet de beoogde gebruikersgroep <i>Inzet</i> • Draagvlak bij bouwadviseurs

Uit deze tabel kunnen de volgende conclusies worden afgeleid:

- Bij intermediairs moet onderscheid worden gemaakt tussen de inzet van professionele intermediairs (opbouwwerkers van welzijnsorganisaties, energieadviseurs, bouwadviseurs, etc.) en de vrijwillige inzet van sleutelfiguren in de wijk zoals buurtbewoners.
- De motieven voor de inzet van intermediairs waren
 - vergroten van de uitvoeringscapaciteit (‘Woningverduurzaming’; ‘Gratis grootschalige isolatiemaatregelen’);
 - inzet van actoren die vertrouwd worden door inwoners (‘Huizen volledig van het gas af’).
 - bereiken van inwoners die normaal niet zo snel op verduurzamingscampagnes reageren; (‘Woningverduurzaming’).

- Sleutelfiguren in de wijk waren in onze cases niet direct betrokken bij beleidsvorming, terwijl de literatuur suggereert dat dit de beste manier is om betrokkenheid en een gevoel van eigenaarschap te creëren (Beauchampet & Walsh, 2021; Teladia & Van Der Windt, 2024)
- De inzet van zowel professionele intermediairs als vrijwilligers was niet altijd even succesvol. Beperkte uitvoeringscapaciteit en communicatiekracht in de wijk, verschil in uiteenlopende doelen en leefwereld tussen inwoners en intermediairs en het ontbreken van sociale cohesie in de wijk zien we als de belangrijkste oorzaken.
- Achterhoek: Ook al viel de uiteindelijke opkomst tegen, is de aanpak waarbij inwoners een sterke stem hebben in de ontwikkeling van interventies een goed voorbeeld van hoe je sleutelfiguren kunt activeren: de motivatie werd versterkt doordat ze een sterke stem hadden bij de opzet van een concreet evenement en doordat het tot een tastbaar, zichtbaar resultaat in het dorp zelf heeft geleid. Kritische noot die je hierbij kunt plaatsen is dat een buurtaanpak inspanning en tijd kost. Dit maakt de uitvoering kwetsbaar en moeilijk schaalbaar.
- Professionele intermediairs en de inzet van vrijwilligers lopen in twee cases ('Huizen volledig van het gas af' en 'Woningverduurzaming' parallel. Dit zorgt ervoor dat de gemeente als opdrachtgever en eindverantwoordelijke een grote afstand heeft van de uitvoeringspraktijk. Hoe stuur je in dat geval op doelen, publieke waarden en op het benutten van koppelkansen met andere beleidsterreinen?
- In het verlengde van het vorige punt: uitvoeringscapaciteit is bij de inzet van intermediairs een aandachtspunt. De inzet van intermediairs vraagt om een realistische planning van doelen en inzet:
 1. Welke doelen heeft de opdrachtgever op het gebied van verduurzaming? Zijn er afgeleide doelen (bijvoorbeeld op het gebied van leefbaarheid in de wijk)? Komen de doelen van de gemeente met de doelen van de inwoner?
 2. In het geval van de inzet van vrijwilligers: van wie wordt inzet gevraagd? Is hier voldoende sprake van wederkerigheid? Dit kan in de vorm van geld, erkenning of invloed op beleid (Bruijn-van den Wijngaart & Winter, 2024).

5.2 Praktische adviezen

Realiseren van betere verbinding tussen overheid en wijkbewoners:

- Als je op zoek gaat naar geschikte sleutelfiguren, start dan met een adequate netwerkanalyse en een goed beeld van de eisen die je aan sleutelfiguren stelt. Hiervoor zijn bestaande netwerkanalysemethoden (Kruijswijk, W. et al., 2014) en competentieprofielen voor sleutelfiguren (Lommers, M. & Breems, M., 2021; Zwaard, J. van & Specht, M., 2013) beschikbaar. Gebruik de uitkomsten om af te wegen of een aanpak gebaseerd op sleutelfiguren haalbaar is.
- Wanneer geen adequate sleutelfiguren gevonden kunnen worden, kun je mogelijk intermediairs inschakelen (in onze cases bijvoorbeeld: opbouwwerkers, Buurtkracht, Energieloket Achterhoek, etc.), mits inwoners hen vertrouwen.
- Sleutelfiguren vinden die een goede verbinding hebben met de bewoners in de wijk, die hun vertrouwen genieten en de vaardigheden hebben om de brug te slaan tussen de leefwereld van de inwoners en van de 'systeemwereld' vereist zoekwerk. Contact met maatschappelijke organisaties zoals buurtopbouwwerk, natuur- en milieuorganisaties, woningcorporaties of andere organisaties met sterke wortels in de wijk kan helpen om passende sleutelfiguren te vinden.
- Investeer in langetermijnbetrokkenheid van vrijwilligers en sleutelfiguren. Dat is een basis voor wederzijds vertrouwen. Anderzijds kan te lang werken met dezelfde sleutelfiguren ook leiden tot eenzijdigheid of witte vlekken in de werkwijze.
- Werk met sleutelfiguren en ambassadeurs om collectieve verduurzamingsmaatregelen te nemen. Deze kunnen helpen om de sociale norm in een wijk te beïnvloeden. Mensen willen niet 'achterblijven' bij hun burens en goede sleutelfiguren kennen de triggers waar hun buurtgenoten warm van worden (Behavioural Insights Netwerk Nederland, 2022)

- Geef ruimte voor activiteiten die maatschappelijk van betekenis zijn maar niet direct aan lijken te sluiten op de gemeentelijke prioriteiten. Als activiteiten in brede zin bijdragen aan verduurzaming, contact tussen bewoners, armoedebestrijding, verfraaiing van de buurt en dergelijke, is altijd wel een verbinding te leggen met gemeentelijk beleid.

Opleiding en training; voorkómen overbelasting; waardering van sleutelfiguren en ambassadeurs

- Zorg indien nodig voor ondersteuning, opleiding en training van sleutelfiguren. Wees alert op overbelasting, zeker als sprake is van vrijwilligers.
- Beloon de sleutelfiguren passend voor hun inspanningen. Beloning kan in geld, maar ook via training, uitjes, een kerstpakket of andere passende beloningen waar buurtbewoners warm van worden (Behavioural Insights Netwerk Nederland, 2022). Daarnaast kan publieke erkenning en invloed op beleidskeuzes bijdragen aan een gevoel van wederkerigheid (Bruijn-van den Wijngaart & Winter, 2024)

Afstemming van agenda's

- Wees expliciet over het mandaat van sleutelfiguren. Wat kunnen ze toezeggen, vragen of 'eisen' van buurtbewoners? Hoe koppelen ze hun informatie terug? Hoe gaan ze om met vertrouwelijke informatie?

Verder lezen?

- Een uitgebreid overzicht van passende competenties en kwaliteiten van sleutelfiguren is te vinden in de publicatie 'Betrokken bewoners en betrouwbare overheid' (Zwaard & Specht, 2013).
- Een actuele en zeer volledige publicatie op dit gebied is het 'Handboek Bewonersparticipatie' (Fokkema & Swart - Beekhuis, 2023)

6 Conclusie

In het innovatieproject *Duurzame wijken* hebben we uit vier cases lessen getrokken over klimaatrechtvaardigheid, de mogelijke rol van sleutelfiguren en de noodzaak van doelgroeponderzoek bij het ontwerp van interventies in een complex speelveld. Ter afsluiting van deze praktijkgids trekken we enkele overkoepelende conclusies.

Verschuiving in denken van aanbod naar vraag: de inwoner centraal

Het casestudyonderzoek liet zien dat beleidsdoelen en KPI's, zoals het aantal huizen dat overstapt op elektrisch koken, een gratis verduurzamingsactie afneemt of Energielabel B bereikt, de basis vormen voor de ontwikkeling van regelingen en andere interventies. Deze scherpe sturing op doelen staat het werken vanuit de behoeftes van de inwoners in de weg: wat heeft een inwoner nodig om een volgende stap te kunnen zetten in de klantreis voor verduurzaming? Uit het meervoudige casestudyonderzoek blijkt dat het van groot belang is om diepgaand inzicht te krijgen in de behoeftes van de doelgroep– niet alleen op het gebied van duurzaamheid, maar ook op andere vlakken. Dat klinkt als een open deur, maar de praktijk leert helaas anders.

Starten vanuit de behoeftes van inwoners is nog belangrijker bij kwetsbare huishoudens. Bij deze huizen staan andere problemen dan verduurzaming vooraan in de aandacht, zoals we in de case in Enschede hebben gezien. In dat geval is het noodzakelijk te zoeken naar een aanknopingspunt om over verduurzaming te praten, maar ook om waar mogelijk ondersteuning te bieden op andere thema's, zoals armoede. Inwoners denken immers niet in termen van beleidsterreinen.

Rol van het sociale domein

Als uitgaan van de behoeftes van inwoners een belangrijk uitgangspunt is voor het ontwikkelen van effectieve gedragsveranderingsinterventies, dan kunnen professionals die inzicht hebben in deze behoeftes een belangrijke rol spelen bij het ontwikkelen en inzetten van deze interventies. Wanneer welzijnswerkers het vertrouwen hebben van inwoners, kunnen ze als enige aanspreekpunt en als schakel tussen inwoner en andere partijen (zoals de gemeente en een aannemer) fungeren, voor inwoners die dat nodig hebben en het zelf niet kunnen.

Sociaal werkers hebben bij uitstek de competenties om de vertaalslag te maken van de maatschappelijke noodzaak tot verduurzaming naar de leefwereld van inwoners met elk hun eigen behoeftes, vaardigheden en persoonlijke situaties. Dit is een pleidooi voor wat De Brabander et al. 'ecosociaal werken' noemen: de inzet van sociaal werkers voor "een duurzame samenleving die sociaal rechtvaardig is en de balans tussen mens en natuur herstelt" (Richard de Brabander et al., 2024, p. 7).

Rol van inwoners: beklim de participatieladder

De verschillende cases hebben laten zien dat er verschillend gedacht wordt over 'participatie' bij de energietransitie. We zagen in de cases dat regelingen en beleid al vastgesteld waren, waarbij participatie en communicatie een onderdeel waren van de beleidsuitvoering, met de eerdergenoemde concrete beleidsdoelen. Inwoners hebben echter het gevoel dat hun stem onvoldoende gehoord wordt door beleidsmakers en politici (Haarbosch et al., 2023). Een grotere invloed op beleid voorkomt dat inwoners het gevoel krijgen dat de energietransitie hen wordt opgedrongen (Movisie, 2022) en zorgt ervoor dat regelingen afgestemd zijn op de behoeftes van inwoners, waardoor de effectiviteit van het beleid groter wordt. Hiervoor zijn participatiemiddelen nodig die andere inwoners weten te bereiken dan de bekende, typische deelnemers: theoretisch opgeleide, blanke, oudere deelnemers (zie kader 'Bruggen bouwen voor inclusieve participatie').

We hebben in *Duurzame wijken* geëxperimenteerd met dergelijke participatiemiddelen, waarbij het lastig bleek om inwoners te motiveren om te participeren. De kern van het probleem is: waar vinden we de doelgroep en waar is de doelgroep mee bezig? Uit deze vragen kun je aanknopingspunten afleiden om over ver

duurzaming in gesprek te gaan. Aansluiten bij bestaande activiteiten en andere momenten waarop de doelgroep samenkomt, lijkt hierbij kansrijker dan eigen activiteiten organiseren die verduurzaming als enige onderwerp hebben, zeker voor doelgroepen die weinig interesse hebben in dit onderwerp.

Het probleem van schaalgrootte: effectiviteit versus efficiëntie

De geleerde lessen uit deze praktijkgids leggen een dilemma bloot tussen effectiviteit van de interventies en de middelen die de opzet en inzet van interventies vragen. Uit de voorgaande hoofdstukken kunnen drie varianten worden afgeleid. De voor- en nadelen en de mogelijke rol die sleutelfiguren kunnen spelen zijn hieronder samengevat.

Individueel maatwerk	Interventies ontwikkeld in cocreatie met inwoners	One-size-fits-all-regeling of -interventie
Voordelen ✓ Effectief voor individuele huishoudens door aansluiting bij unieke kenmerken en behoeftes ✓ Mogelijkheid om inwoners te ondersteunen met andere problemen dan verduurzaming ✓ Maatwerk verkleint de kans op onrechtvaardige effecten, mits het luisteren naar behoeftes kan worden omgezet naar actie Nadelen ✗ Tijdsintensief ✗ Daardoor: bereik van een beperkt aantal huishoudens Mogelijke rol van sleutelfiguren Professionals of vrijwilligers in de wijk die vertrouwd worden door inwoners kunnen behoeftes peilen, samen met inwoners een plan maken en een link vormen met andere partijen als de gemeente en bouwbedrijven.	Voordelen ✓ Regelingen en interventies sluiten aan bij behoeftes ✓ Inwoners voelen eigenaarschap, doordat ze hebben kunnen meedenken over de inrichting van de regeling Nadelen ✗ Opzetten van een inclusief participatieproces voor een regeling is tijdrovend ✗ Het is nodig goed na te denken over een incentive om inwoners die weinig hebben met duurzaamheid mee te laten denken over een interventie. Mogelijke rol van sleutelfiguren Betrokkenen bij het participatieproces kunnen ambassadeurs worden die andere inwoners kunnen motiveren om de regeling te gebruiken.	Voordelen ✓ Potentieel bereik van een groot aantal inwoners tegen relatief beperkte tijdsinvestering ✓ Directe bijdrage aan beleidsdoelstellingen, mits bereik ook leidt tot gebruik van de regeling of interventie. Nadelen ✗ Regelingen en interventies kunnen tot onverwachte weerstand leiden of ongebruikt blijven. ✗ Risico's in termen van klimaat-rechtvaardigheid: vanaf de teken-tafel is het lastig voorspellen wat de effecten zijn voor groepen. Mogelijke rol van sleutelfiguren Sleutelfiguren kunnen meedenken over de opzet van communicatiecampagnes, vanuit hun inzicht in de doelgroep, rekening houdend met representativiteit van de sleutelfiguren.

Wil je samen leren over klimaatrechtvaardigheid en inclusieve participatie bij de energietransitie? Doe mee aan onze learning community!

In het project 'Bruggen bouwen voor inclusieve participatie' doen we toegepast onderzoek naar barrières die participatie bij de energietransitie in de weg staan. We richten ons hierbij in het bijzonder op jongeren en gehaaste gezinnen. In de learning community willen we samen leren over:

- communicatiestrategieën en participatiemiddelen om deze doelgroepen te bereiken
- opzet van participatieprocessen vanuit het perspectief van klimaatrechtvaardigheid.

Interesse? Neem contact op met Noël Schuurman (n.schuurman@saxion.nl) of bezoek voor meer informatie [de projectpagina](#).

7 Verwijzingen

Ajzen, I. (1991). The Theory of Planned Behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50, 179–211. <https://doi.org/10.1080/10410236.2018.1493416>

Bakker, H., & Felten, H. (2019). *Verandering van binnenuit. Zelfbeschikking bevorderen binnen migranten- en vluchtelingenorganisaties*. Utrecht: Movisie.

Bamberg, S. (2013). Changing environmentally harmful behaviors: A stage model of self-regulated behavioral change. *Journal of Environmental Psychology*, 34, 151–159. <https://doi.org/10.1016/j.jenvp.2013.01.002>

Beauchamp, I., & Walsh, B. (2021). Energy citizenship in the Netherlands: The complexities of public engagement in a large-scale energy transition. *Energy Research & Social Science*, 76, 102056. <https://doi.org/10.1016/j.erss.2021.102056>

van Beek, L., Mouter, N., Pelzer, P., Hajer, M., & van Vuuren, D. P. (2023). Experts and expertise in practices of citizen engagement in climate policy: A comparative analysis of two contrasting cases. *Climatic Change*, 177(1), Article 10. <https://doi.org/10.1007/s10584-023-03659-1>

Behavioural Insights Netwerk Nederland. (2022). *Gedragadviezen: Gedragswetenschappelijk perspectief op vijf grote maatschappelijke vraagstukken: klimaat, digitalisering, kansengelijkheid, wonen en niet-gebruik van voorzieningen*. Den Haag: Rijksoverheid.

Bell, D., & Carrick, J. (2017). Procedural environmental justice. In R. Holifield, J. Chakraborty, & G. Walker (Eds), *The Routledge Handbook of Environmental Justice* (1st edn, pp. 101–112). Routledge. <https://doi.org/10.4324/9781315678986-9>

Bruijn-van den Wijngaart & Winter. (2024, April 8). *Infographic toont rollen en kracht van sleutelpersonen*. <https://www.movisie.nl/publicatie/infographic-toont-rollen-kracht-sleutelpersonen>, <https://www.movisie.nl/publicatie/infographic-toont-rollen-kracht-sleutelpersonen>

Haarbosch, S., Haagsma, B., Kloppenburg, S., Metze, T., Vliet, B., Hendriksen, A., Kooij, H., Awan, A., & Kieskamp, I. (2023). Bwoners en de RES: aanbevelingen voor provincies over burgerparticipatie. *Maret Explore X Justres*.

Hoogenboom, Jochem. (n.d.). *Betrokkenheid: 8 profielen*. Citisens. 22 August 2025, from <https://www.citisens.nl/tools/betrokkenheidsprofielen/>

Ipsos I&O. (n.d.). *Gedrag en waarden*. Geraadpleegd op 5 mei 2025, van <https://www.ipsos-publiek.nl/expertise/waarden-en-gedrag/>

Jeff van As. (2023). *Leidraad Verkoop*. Aedes. <https://aedes.nl/media/document/leidraadverkoop-aedes-april-2023>

De Jong, J. (2025, 5 maart). *De kloof tussen beleid en praktijk: hoe krijgen we bewoners mee in de warmtetransitie?* Warmte365. <https://www.warmte365.nl/nieuws/de-kloof-tussen-beleid-en-praktijk-hoe-krijgen-we-bewoners-mee-in-de-warmtetransitie-66A5B4B2.html>

Kanne, P. & van de Koppel, M. (2024, 20 november). *Zorgen om klimaat nemen af*. Ipsos I&O Publiek. <https://www.ipsos-publiek.nl/actueel/nederlander-wilde-dat-shell-zou-worden-veroordeeld/>

Kortetmäki, T., Timmermann, C., & Tribaldos, T. (2025). Just transition boundaries: Clarifying the meaning of just transition. *Environmental Innovation and Societal Transitions*, 55, 100957. <https://doi.org/10.1016/j.eist.2024.100957>

Kruijswijk, W., Veer, M. van der, Brink, Cora, Calis, W., Maat, J.W. van den, & Redeker, I. (2014). *Aan de slag met sociale netwerken*. Movisie, Vilans, Actiz. <https://www.movisie.nl/sites/movisie.nl/files/publication-attachment/Aan-de-slag-met-sociale-netwerken%20%5BMOV-2237000-1.1%5D.pdf>

Lans, J. v. (2025, januari 17). *Essay: waarom de energietransitie zonder opbouwwerk vast gaat lopen!* Opgehaald van Nationaal Klimaat Platform : <https://www.nationaalklimaatplatform.nl/waar+zijn+we+mee+ bezig+sterk+opbouwwerk/essay+waarom+de+energietransitie+zonder+opbouwwerk/default.aspx>

Lectoraat Smart Cities. (n.d.). *Emotienetwerken*. Geraadpleegd op 5 mei 2025, van <https://www.smartcity-tools.nl/emotienetwerken/>

Lilian ten Donkelaar. (2024, June 7). Gratis je huis laten isoleren? Mensen vertrouwen het niet, Enschede raakt geld niet kwijt. *TC Tubantia*. <https://www.destentor.nl/enschede/gratis-je-huis-laten-isoleren-mensen-vertrouwen-het-niet-enschede-raakt-geld-niet-kwijt~a1ce334a/?referer=https%3A%2F%2Fwww.google.com%2F>

Lommers, M. & Breems, M. (2021). *Functieprofielen voor sleutelfiguren*. Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid. https://hetccv.nl/app/uploads/2023/06/Factsheet__Functieprofielen_sleutelfiguren_ge-sloten_gemeenschappen.pdf

Michie, S., Stralen, M. van., & West, R. (2011). The behaviour change wheel: A new method for characterising and designing behaviour change interventions. *Implementation Science*, 6(42). <https://doi.org/10.1001/archderm.1985.01660070119033>

Motivaction. (2018). *Vijf tinten groener. Nederlanders op weg naar een duurzamere samenleving*. <https://www.motivaction.nl/kennisplatform/publicaties/whitepaper-duurzaamheidscommunicatie-doe-je-zo?chronoform=WHITEPAPER-Vijf-tinten-groener&event=submit>

Movisie. (2022). *Hoe voorkom je klimaatpolarisatie?* <https://www.movisie.nl/artikel/hoe-voorkom-je-klimaatpolarisatie>

Ocan. (2024, juli 5). *Samen sterker: sleutelfiguren en gemeenten verenigd tegen energiearmoede*. Opgehaald van www.ocan.nl: <https://www.ocan.nl/samenleving/ocan-nieuws/blogs-en-vlogs/samen-sterker-sleutelfiguren-en-gemeenten-verenigd-tegen-energiearmoede>

Omlo, J. (2020). *Burgerparticipatie in onderzoek: van respondent tot medeonderzoeker*. Utrecht: Movisie.

Paul de Vries, Lianne Hans, & Marion Plegt. (08-08-02024). *Steeds minder corporatiewoningen verkocht*. <https://esb.nu/steeds-minder-corporatiewoningen-verkocht/>

Richard de Brabander, Jeanet de Jong, Karijn van den Berg, Mirjam Andries, & Marcel Ham. (2024). *Eco-sociale praktijken: Tien portretten*. Movisie. <https://www.movisie.nl/publicatie/eco-sociale-praktijken-tien-portretten>

Ruijter, E., Van Twist, A., Haaker, T., Tartarin, T., Schuurman, N., Melenhorst, M., & Meijer, A. (2023). Smart Governance Toolbox: A Systematic Literature Review. *Smart Cities*, 6(2), 878–896. <https://doi.org/10.3390/smartcities6020042>

Schot, J., Kanger, L., & Verbong, G. (2016). The roles of users in shaping transitions to new energy systems. *Nature Energy*, 1(2016), 1–7. <https://doi.org/10.1038/nenergy.2016.54>

Schwartz, S. H. (1977). Normative influences on altruism. *Advances in Experimental Social Psychology*, 10(C), 221–279. [https://doi.org/10.1016/S0065-2601\(08\)60358-5](https://doi.org/10.1016/S0065-2601(08)60358-5)

Sloot, D., Jans, L., & Steg, L. (2019). In it for the money, the environment, or the community? Motives for being involved in community energy initiatives. *Global Environmental Change*, 57, 101936. <https://doi.org/10.1016/j.gloenvcha.2019.101936>

Teladia, A., & Van Der Windt, H. (2024). Citizen participation gaps and challenges in the heating transition: Learning from Dutch community initiatives. *Renewable and Sustainable Energy Reviews*, 189, 113975. <https://doi.org/10.1016/j.rser.2023.113975>

Warbroek, B., & Hoppe, T. (2017). *Modes of Governing and Policy of Local and Regional Governments Supporting Local Low-Carbon Energy Initiatives: Exploring the Cases of the Dutch Regions of Overijssel and Fryslân*. *Sustainability*, 9(1), 75. <https://doi.org/10.3390/su9010075>

Wessel Ganzevoort & Martijn Groenleer. (2024). *Burgerparticipatie in de energietransitie. Inzichten en lessen uit de literatuur*. Universiteit Tilburg.

Zwaard, J. van & Specht, M. (2013). *Betrokken bewoners, betrouwbare overheid*. Kenniswerkplaats Leefbare Wijken. <https://kenniswerkplaats-leefbarewijken.nl/wp-content/uploads/BB3.pdf>