



hier

**Energiehuis oprichten: praktische
handleiding voor jouw wijk, buurt of dorp**

Samenvatting

Op plekken waar relatief veel voortgang wordt geboekt bij het aardgasvrij maken van een wijk of dorp, wordt dezelfde belangrijke bouwsteen genoemd: een 'energiehuis'. Een energiehuis is een centraal punt in de buurt waar de bewoner terecht kan voor onafhankelijk verduurzamingsadvies. Deze handleiding biedt een praktische leidraad. Alle stappen in het proces worden toegelicht en voorzien van praktijkvoorbeelden zodat jij in jouw buurt ook aan de slag kunt. De stappen worden daarnaast kort samengevat in het stappenplan en bij de handleiding hoort een handige checklist.

Colofon

Uitgave maart 2025

Deze handleiding is uitgegeven en geschreven door HIER
Heb je vragen of opmerkingen? Stuur een mailtje naar vraag@hier.nu

Onderzoek: Jantine Claus en Jan Zuilhof

Teksten: Jantine Claus

Vormgeving: Spiceminds

Met dank aan gemeente Rotterdam, gemeente Amersfoort, gemeente Utrecht, Energij Koöperaasje Garyp en Ministerie van Volkshuisvesting en Ruimtelijke Ordening

Coverfoto: Photo by Christina @ wocintechchat.com | Unsplash



Introductie

Volgens het Klimaatakkoord moeten in 2030, onder andere door middel van een gebiedsgerichte aanpak, 1,5 miljoen woningen in Nederland aardgasvrij(ready) gemaakt worden. En in 2050 moeten alle woningen van het aardgas zijn. Iedere gemeente geeft voor 2030 aan in welke wijken, buurten en dorpen zij willen starten. Om uiteindelijk aardgasvrij te kunnen worden, moet iedereen meedoen.

De praktijk laat zien dat dit een enorme uitdaging is: de verduurzaming van de gebouwde omgeving gaat niet in het gewenste tempo. Gelukkig leren we steeds meer over wat wél werkt. Op plekken waar relatief veel voortgang wordt geboekt bij het aardgasvrij maken van een wijk of dorp, wordt dezelfde belangrijke bouwsteen genoemd: een 'energiehuis'.

Een energiehuis is een centraal punt in de buurt waar de bewoner terecht kan voor onafhankelijk verduurzamingsadvies. Betrokkenheid met en van de buurt is een randvoorwaarde voor succes, net als langdurige aanwezigheid van acht tot tien jaar en een goede samenwerking met de gemeente en het lokale bedrijfsleven.

Het energiehuis is daarmee meer dan een energieloket. Het is een zogenaamde *one stop shop* voor alle verduurzamingshulpvragen. Het energiehuis voorziet in technische en financiële ondersteuning, in praktische en specialistische begeleiding allemaal op één plek zodat de bewoners in die buurt daadwerkelijk aardgasvrij(ready) kunnen worden.

Maar hoe doe je dat nu precies, een energiehuis oprichten? Deze handleiding, met onder andere geleerde lessen uit Amersfoort, Utrecht, Rotterdam en Garyp,

biedt een praktische leidraad. Alle stappen in het proces worden toegelicht en voorzien van praktijkvoorbeelden zodat jij zelf in jouw buurt ook aan de slag kunt. De focus ligt op buurten waarvan de gemeente al heeft aangegeven dat zij hier aan de slag gaat. Maar ook als je een energiehuis wil starten in een andere buurt of voor de gehele gemeente, bevat deze handleiding waardevolle inzichten. De handleiding start met wat we nu precies verstaan onder een energiehuis.

Lees ook de [notitie van HIER](#) waarin nader wordt ingegaan op waarom energiehuizen een essentiële bouwsteen van de gebiedsgerichte aanpak zijn.

Vervolgens stippen we kort enkele relevante beleidskaders aan. Daarna gaan we onder andere in op de samenwerking tussen verschillende partijen, de onafhankelijkheid van de informatievoorziening, het programma, communicatie en de inrichting van de locatie. Daarnaast is deze handleiding voorzien van een praktische checklist die je kan helpen meteen van start te gaan en een overzichtelijk stappenplan.

We maken dankbaar gebruik van de geleerde lessen van:

- *De Energiehuiskamer in de Amersfoortse wijk Schothorst*
- *It Enerzjyhûs in het Friese dorp Garyp, gemeente Tytsjerksteradiel*
- *De Huiskamer Aardgasvrij Pendrecht in Rotterdam*
- *Voorbeeldwoning Costa Ricadreef 183 in Utrecht¹*

¹De woning was operationeel tussen 2018 en 2024. Inmiddels is de locatie gesloten. De voorbeeldwoning had een andere opzet dan een energiehuis, maar de geleerde lessen uit het proces zijn waardevol en daarom in deze handleiding meegenomen.

Inhoudsopgave

1. Wat verstaan we onder een energiehuis?	5
2. Met welk landelijk beleid moet je rekening houden?	7
3. Samenwerking	8
4. Onafhankelijkheid van het advies	13
5. Operationele vraagstukken	14
6. Aansluiting met de buurt	16
7. Wie heb je nodig?	17
8. Aanbod	20
9. Communicatie	23
10. Financiering	24
11. Bijlagen	
Checklist	
Voorbeeld functiebeschrijving inzet	
Stappenplan	



1. Wat verstaan we onder een energiehuis?

Voordat we beginnen, is het goed om stil te staan bij wat we verstaan onder een energiehuis. Want vorm en aanpak kunnen verschillen. Sterker nog: om op de best mogelijke manier aansluiting met de buurt te kunnen vinden, is maatwerk en dus verschil nodig.

Op basis van ervaringen in de praktijk zien we, dat er ondanks de verschillen, een aantal overkoepelende uitgangspunten zijn die een energiehuis tot een succes maken. De volgende kwaliteiten zijn belangrijk voor een energiehuis in de gebiedsgerichte aanpak:

Het energiehuis is een fysieke locatie

Of je nu binnenloopt met een kleine vraag of een afspraak maakt om een complex probleem voor te leggen: er is voor iedereen ruimte en tijd voor uitgebreid én persoonlijk contact. Het energiehuis is geen klantcontactcentrum dat enkel bereikbaar is per mail en telefoon. Het is een fysieke plek waar de deur voor iedereen openstaat.

Het energiehuis zorgt voor actie

Het energiehuis benadert de bewoner actief en biedt handelingsperspectief. Dat bestaat uit onafhankelijk, betrouwbaar, transparant en persoonlijk advies zodat de bewoner alle ingrediënten heeft om in actie te komen. Over energie besparen en isoleren, met als bestemming: een woning die aardgasvrij(ready) is.

Het energiehuis staat midden in de buurt

Betrokkenheid met de buurt is een randvoorwaarde voor succes. Het energiehuis is een laagdrempelige ontmoetingsplek op een centrale locatie in de buurt waar alle buurtbewoners terecht kunnen. Look & feel sluiten aan bij de buurt. Samenwerking met lokale partijen die goed geworteld zijn in de buurt, zoals een bewonersinitiatief, is een absolute pre.



Het energiehuis kiest geen kant

De informatievoorziening in het energiehuis is onafhankelijk en staat altijd ten dienste van de bewoner. Informatie wordt op verschillende manieren ontsloten. In ieder geval is er ruimte voor een fysieke opstelling van diverse materialen. Het betekent ook dat van iedere verduurzamingsmaatregel altijd de voor- en de nadelen belicht moeten worden zodat de bewoner kan kiezen wat in zijn situatie het beste past.

Het energiehuis is er voor de lange duur

Vertrouwen moet groeien. Dat kost tijd. Een buurt aardgasvrij(ready) maken kost waarschijnlijk tenminste acht jaar. En onderzoek wijst uit dat het gemiddeld twee jaar duurt voordat een bewoner overgaat tot daadwerkelijke uitvoering van maatregelen. Om uit te groeien tot een vaste én betrouwbare waarde in de buurt, is een serieuze tijdsinvestering nodig.

Energiehuis versus het energieloket

Het energiehuis is dus meer dan een energieloket. Door de combinatie met de gebiedsgerichte aanpak, werkt het energiehuis samen met de buurt aan het daadwerkelijk realiseren van aardgasvrij(ready) woningen. Waar het energieloket vrijwel altijd vraaggestuurd werkt, heeft het energiehuis tot doel om alle bewoners actief te bereiken en te betrekken.

Sinds 2019 heeft iedere gemeente een energieloket. De in 2021 verschenen [Handreiking Kwaliteit Energieloketten](#) vormt de onderlegger en zorgt ervoor dat de kwaliteit en uitgangspunten overal in Nederland gelijk zijn. Het Ministerie van Volkshuisvesting en Ruimtelijke Ordening werkt nu aan een update van de handreiking uit 2021. De reden is dat ook in Europa de wens is ontstaan om de energieloketten meer richting energiehuis te ontwikkelen.

Europese richtlijn

De Europese Commissie werkt aan het verbeteren van de energieprestatie van gebouwen. De richtlijn Energy Performance Directive for Buildings (EPBD) IV moet dit stimuleren. Een van de actiepunten is het éénloketsysteem voor de energieprestatie van woningen. Dit wordt ook wel een 'energiehuis' of een 'one stop shop' genoemd. Dit onafhankelijke en fysieke energiehuis moet onder meer huishoudens integrale ontzorging (technische, financiële en praktische) bieden bij het verduurzamen van hun huis. Er moet specifieke aandacht zijn voor kwetsbare huishoudens. Daarnaast moeten ook huurders, particuliere verhuurders en het MBK er terecht kunnen. In het komende jaar vertalen alle EU lidstaten de EPBD IV naar eigen beleid. De implementatie van de EPBD wordt medio 2026 verwacht.

De Nederlandse vertaling van deze richtlijn landt in de aangekondigde update van de Handreiking Kwaliteit Energieloketten. De Rijksoverheid heeft hiervoor een [behoefteonderzoek](#) laten uitvoeren. Er komt naar voren dat de behoefte

aan ondersteuning bij de verduurzaming van de woning groot is, maar dat de interesse in het energiehuis sterk afhankelijk is van de specifieke woonsituatie. Betrouwbaarheid, onafhankelijkheid, bereikbaarheid en gelijkheid zijn belangrijke randvoorwaarden voor het slagen van het energiehuis.

Stap 1

Heb je een gebiedsgerichte aanpak? Zorg dan dat je energiehuis direct EPDB IV proof is.

Start je juist vanuit de EPDB IV, kies dan een buurt waarin je gebiedsgericht wil gaan werken.



2. Met welk landelijk beleid moet je rekening houden?

Op het moment van schrijven, is het beleid voor een deel nog in ontwikkeling. En gezien het feit dat we in een transitie zitten, zal het beleid ook deels wijzigen wanneer blijkt dat bijgestuurd moet worden. Toch is het belangrijk om beginnende plannen voor een energiehuis goed in te bedden in (wat er bekend is over) landelijk beleid. Dit maakt het eenvoudiger om aan te sluiten bij lokaal beleid, financiering te borgen en voorkomt dat er gaandeweg grote koerswijzigingen nodig zijn.

Elke gemeente heeft een plan waarin staat hoe de overstap naar aardgasvrij verwarmen eruitziet. Dit plan heet een warmteprogramma. Hierin staat hoe een gemeente op een haalbare en betaalbare manier overstapt naar een duurzame manier van verwarmen. Er wordt per buurt of wijk aangegeven op welke manier de gemeente voor 2030 denkt deze overstap te gaan maken en binnen welke termijn. Voor sommige buurten zijn er al heel concrete plannen met een strakke tijdslijn, bijvoorbeeld de buurten waar een bestaand warmtenet wordt uitgebreid. Voor die buurten maakt de gemeente een uitvoeringsplan.

Wet Gemeentelijke Instrumenten Warmtetransitie

Het warmteprogramma vormt een onderdeel van de Wet Gemeentelijke Instrumenten Warmtetransitie (WGIW). De beoogde inwerkingtreding is per 1 januari 2026. In de wet is onder andere opgenomen dat gemeenten aanwijsbevoegdheid krijgen. Met deze aanwijsbevoegdheid kunnen zij aangeven in welke buurt of de wijk de aardgaslevering op termijn stopt. Er wordt op dit moment een termijn van acht jaar aangehouden tussen het inzetten van de aanwijsbevoegdheid en het daadwerkelijk afsluiten van het aardgas.

De gemeente mag de aardgaslevering pas stopzetten wanneer er aan een pakket strenge voorwaarden is voldaan. Een van de voorwaarden is dat

er aantoonbaar met alle bewoners is gesproken, dat de meerderheid van de bewoners akkoord moet zijn met de geboden oplossing én dat er een duurzaam warmtealternatief beschikbaar is. Dit wordt ook wel de vergewisplicht genoemd. De WGIW verplicht gemeenten daarnaast tot het monitoren van de warmtetransitie, waarbij zij rekening moeten houden met de Algemene verordening Gegevensbescherming (AVG).

Warmteprogramma

Het warmteprogramma geeft aan in welke buurt welke aardgasvrije oplossing is voorzien, de aanwijsbevoegdheid geeft de gemeente de instrumenten om de aardgaslevering ook daadwerkelijk te beëindigen. De gemeente maakt per buurt een uitvoeringsplan over hoe zij deze overstap naar aardgasvrij willen gaan maken. Bewoners kunnen mee in het plan van de gemeente of zelf zorgen voor een eigen alternatieve oplossing die even duurzaam is.

De meest kansrijke locatie voor een energiehuis is in een buurt waar de gemeente op korte termijn ook daadwerkelijk aan de slag wil gaan met een uitvoeringsplan. Daarnaast is het goed om te weten of de gemeente voornemens is om gebruik te maken van de aanwijsbevoegdheid. Uiterlijk in 2026 moeten alle warmteprogramma's gereed zijn. Deze moeten iedere vijf jaar verplicht worden herzien.

In zowel Garyp als Pendrecht ligt het energiehuis in een buurt waar de gemeente reeds actief aan de slag is met een uitvoeringsplan. In Pendrecht gaat het om de aanleg van een warmtenet, in Garyp is de voorkeursoplossing een warmtepomp. In Amersfoort en Utrecht werkt de gemeente aan het aardgasvrij maken van de wijk.

3. Samenwerking

Een succesvol energiehuis opstarten kan niet zonder samen te werken. Je hebt al snel te maken met verschillende organisaties en partijen die al in een buurt actief zijn. Natuurlijk de gemeente vanwege het uitvoeringsplan, maar denk ook aan de woningcorporatie, het warmtebedrijf en de leveranciers en installateurs die de verduurzamingsmaatregelen in de woningen realiseren. Om alle bewoners daadwerkelijk te bereiken is het daarnaast ook heel belangrijk om samen te werken met de sociale structuren in een buurt. Dit geldt zowel voor de formele (maatschappelijk en sociaal werk) als de informele (verenigingen en clubs) structuren.

Stap 2

Samenwerken is de sleutel tot succes. Richt in een vroeg stadium een projectteam op en zorg in ieder geval dat de gemeente en bewoners goed vertegenwoordigd zijn.

Eén van de belangrijkste stappen in het begin van het proces, is het oprichten van een projectteam. Je kan ook gebruik maken van een reeds bestaand projectteam. Zorg in ieder geval dat de gemeente en bewoners goed vertegenwoordigd zijn. Maak onder andere afspraken over inzet en rolverdeling zodat iedere betrokken partij eigenaarschap over het proces heeft. Omdat een energiehuis een langdurige inspanning vraagt, zorgen vaste aanspreekpunten voor stabiliteit. In dit hoofdstuk gaan we dieper in op de samenwerking met de gemeente, het bedrijfsleven en lokale sleutelfiguren.

Samenwerking met de gemeente

Geen van de drie energiehuizen is zonder steun van de gemeente tot stand gekomen. Samenwerking met de gemeente is noodzakelijk. Maar de mate waarin de gemeente actief betrokken is bij de realisatie en uitvoering, verschilt. In Utrecht en Pendrecht is de gemeente de drijvende kracht. De Huiskamer Aardgasvrij Pendrecht is een instrument om de bewoner aan te laten sluiten op het warmtenet. De gemeente doet de bewoner hiervoor ook een financiële tegemoetkoming in de kosten. In Amersfoort kwam de wens van bewonerscoöperatie WarmteStem en heeft de gemeente het initiatief genomen. De gemeente betaalt en bemenst de Energiehuiskamer; WarmteStem maakt gebruik van de Energiehuiskamer. In Garryp is de gemeente faciliterend en de lokale energiecoöperatie uitvoerend.

Financiële stromen

Een energiehuis starten vraagt om een serieuze (voor)investering. Denk dan aan de huur van een pand, de inrichting ervan en alle operationele kosten die erbij horen. Om een energiehuis te starten, is het dan ook verstandig om de samenwerking ook op financieel vlak op te zoeken met verschillende partners. Zo is de gemeente een logische partner om mee in overleg te treden over het budget. Zij kunnen landelijke subsidies zoals specifieke uitkeringen voor isolatie, deels in zetten voor het energiehuis.

Afhankelijk van de afspraken die eerder zijn gemaakt over de rollen en verantwoordelijkheden binnen het projectteam, zijn er grofweg twee manieren mogelijk om de financiering te regelen.

Een partner, bijvoorbeeld de gemeente, verstrekt rechtstreeks alle opdrachten en neemt daarmee de financiële verantwoordelijkheid op zich. De partner wordt bijvoorbeeld de huurder van de locatie en sluit de overeenkomst met de verhuurder. Ook zet de partner de opdracht uit voor de inrichting van het pand, bijvoorbeeld bij een lokaal ontwerpbureau. Het voordeel is dat de kosten rechtstreeks worden opgepakt. Nadeel is dat betalingen aan interne processen en regels gebonden zijn en dat snel schakelen in het geval van een kleine ad hoc uitgave, lastig kan zijn.

De partner kan er ook voor kiezen om de middelen over te dragen aan het bewonersinitiatief. Een gemeente kan bijvoorbeeld door middel van een subsidieverstrekking middelen overdragen. In dit geval is het bewonersinitiatief verantwoordelijk voor het uitgeven van de middelen. Voordeel is dat er meer bewegingsvrijheid ter plekke is. Nadeel is dat bij subsidies vaak ook uitgebreide verantwoordingsprocessen horen. Hiermee krijgt het bewonersinitiatief er een administratieve last bij.

Besprek binnen de projectgroep de voor- en nadelen van de opties en vergeet niet de aanvraag- en verantwoordingsprocessen die erbij horen, mee te wegen. Een mengvorm van beide manieren is natuurlijk ook mogelijk. Zo kan de partner de ruimte regelen en middelen voor de exploitatie overdragen aan het bewonersinitiatief.

Afspraken over doelstellingen

Bij de keuze voor een financieel model, horen ook afspraken over doelstellingen. Je wilt graag iedere bewoner bereiken en informeren over de mogelijkheden om te verduurzamen. In een gebiedsgerichte aanpak, moet iedere woning in de buurt, wijk of dorp meedoen om uiteindelijk aardgasvrij te kunnen worden. De uiteindelijke doelstelling is vaak duidelijk: het totaal aantal woningen in een bepaald gebied. Maar niet iedere bewoner doet meteen in het eerste jaar mee.

Door afspraken te maken over doelstellingen per jaar, kan niet alleen de werklust verdeeld worden maar ook de voortgang geborgd worden.

In Utrecht moest de voorbeeldwoning 1000 bezoekers per jaar trekken.

Bij afspraken over doelstellingen, horen ook afspraken over evaluatiemomenten. Aangezien het gemiddeld ca. twee jaar duurt voordat een bewoner over gaat tot de uitvoering van maatregelen, duurt het een tijd voordat de eerste concrete resultaten te meten zijn. Regelmatig de voortgang evalueren met een groter evaluatiemoment in het midden van de looptijd, bijvoorbeeld na vier jaar, is een goede manier om de vinger aan de pols te houden.

Garyp wil het eerste dorp in Nederland zijn dat geheel aardgasvrij is. Dat betekent dat de doelstelling het verduurzamen van ruim 600 woningen is. Inmiddels zijn 190 woningen aardgasvrij(ready) gemaakt. Nu de eerste vijf jaar van het project is verstreken, heeft een extern bureau een uitgebreid evaluatierapport opgeleverd. Met deze adviezen wordt het aanbod vanuit het energiehuis aangescherpt.

Inbedding in meerdere beleidsafdelingen

Het energiehuis is een laagdrempelige ontmoetingsplek in de buurt, wijk of dorp. Hoewel de insteek verduurzaming en aardgasvrij(ready) worden is, lopen bewoners ook met andere vragen binnen. Soms zijn deze gerelateerd aan energie, zoals vragen over vergroening van de eigen tuin of openbare ruimte. Maar gaat het ook over andere dingen die hen bezig houden. Vaak zijn dit grotere thema's die veel (mentale) ruimte innemen, zoals inkomen of sociale zekerheid, achterstallig onderhoud of lekkages. Zorgen, die een start maken met verduurzamen in de weg staan.

Niet alle thema's kunnen in of via het energiehuis worden opgepakt. Maar het is belangrijk om na te denken op welke manier deze bewoners wél kunnen worden geholpen. Het energiehuis inbedden in meerdere (beleids)afdelingen van de gemeente is een goede strategie om een breder netwerk rondom het energiehuis te bouwen.

Zo zal het zwaartepunt komen te liggen bij de afdeling Energietransitie (ook wel Duurzaamheid, Klimaat en Energie of Milieu en Energietransitie genoemd). Maar er zal ook contact zijn met de afdelingen communicatie, gebiedscoördinatie of het sociaal domein.

In Pendrecht merkten ze dat veel bewoners zich vooral zorgen maakten over de kosten in relatie tot het inkomen. Voor bewoners met een minimuminkomen was de gevraagde eigen bijdrage te hoog. Daarom begonnen ze wekelijks vacatures uit te printen en op het raam op te hangen. Later volgde een banenmarkt en een samenwerking met de Rotterdamse haven. Een recruiter van het havenbedrijf houdt spreekuur in de Energiehuiskamer en heeft inmiddels al vele mensen aan een baan geholpen.

Monitoring

Met het doel aardgasvrij(ready) in het vizier, is het goed om te weten hoe het staat met de voortgang in de buurt: wie is er al in actie gekomen, wie is er al klaar en wie moet nog starten? Deze gegevens zijn ook nodig om na te gaan of de gestelde doelstellingen gehaald worden. Daarnaast is het fijn om bewoners aan te kunnen schrijven, bijvoorbeeld met een maandelijkse nieuwsbrief vanuit het energiehuis.

Echter, vanwege de Algemene verordening Gegevensbescherming (AvG) is monitoring wel aan regels gebonden: persoonsgegevens als naam, adres en

telefoonnummer mogen niet zomaar geregistreerd en bewaard worden. De WGIW biedt een wettelijke grondslag die dit proces voor gemeenten vanaf 2026 naar verwachting eenvoudiger maakt.

Er mogen geen persoons- of contactgegevens verwerkt worden zonder toestemming van de bewoner. Vraag daarom altijd toestemming aan de bewoner of zijn gegevens gebruikt mogen worden bijvoorbeeld om contact op te nemen, een afspraak te maken of een nieuwsbrief te verzenden. Geef duidelijk aan in een privacyverklaring dat je de gegevens enkel gebruikt om contact op te nemen betreffende de verduurzaming van zijn woning en geef aan hoe hij zich ook weer kan afmelden.

Maak duidelijke afspraken met alle betrokken partijen over het bijhouden, bewaren en uitwisselen van gegevens van buurtbewoners. Zorg in ieder geval voor een gegevensuitwisselingsovereenkomst wanneer je deze data deelt tussen de partners. In deze overeenkomst wordt precies beschreven om welke gegevens het gaat, hoe lang ze bewaard worden en wat de procedure is in het geval van een datalek. Een algemeen format is vaak beschikbaar bij de gemeente of de woningcorporatie.

De gemeente kan er ook voor kiezen om een uitgebreide AvG procedure te doorlopen, een zogenaamde Data Protection Impact Assessment (DPIA) procedure. Hiermee worden eventuele risico's aan de voorkant al afgedekt. Ook in dit geval is een gegevensuitwisselingsovereenkomst nodig wanneer de gegevens van bewoners met andere partijen (het bewonersinitiatief of het warmtebedrijf) worden gedeeld.

Samenwerking met het bedrijfsleven en andere partijen

Samenwerking met leveranciers en installatiebedrijven

Een van de kwaliteiten van een energiehuis is dat het aanzet tot actie. Na informatie en advies, is de volgende stap dan ook de daadwerkelijke uitvoering van maatregelen. En goede samenwerking met lokale leveranciers en installatiebedrijven zorgt ervoor dat de bewoner meteen kan doorpakken.

In Garyp wordt gewerkt met een consortium van bedrijven. De uitvoerder van It Energijhûs, de lokale energiecoöperatie, staat in nauw contact met de bewoners om de tevredenheid te peilen en volgt het proces van installatie nauwgezet op. In Amersfoort heeft WarmteStem betrouwbare bedrijven geselecteerd waarmee zij samenwerken binnen collectieve inkoopacties. Deze bedrijven hebben een goede prijs-kwaliteitverhouding. Er is uitgebreid gekeken naar welke producten ze aanbieden, en er zijn referenties opgevraagd aan andere bewonersinitiatieven die met ze hebben samengewerkt.

Het is voor de bewoner vaak prettig om vanuit het energiehuis een doorverwijzing te ontvangen naar een aantal betrouwbare lokale leveranciers. En voor lokale bedrijven is het vaak prettig om klanten te krijgen die een gedegen advies hebben ontvangen en weten welke maatregelen passend zijn, zodat er meteen een passende offerte gemaakt kan worden.

De samenwerking met het bedrijfsleven kan de verduurzaming versnellen, maar dan moet wel de onafhankelijkheid van informatie in acht worden genomen (meer hierover in hoofdstuk 4) en een goede selectie gemaakt worden. De volgende punten zijn hierbij van belang.

- Heeft het bedrijf alle benodigde keurmerken, certificaten en kwalificaties?
- Voldoen de aangeboden producten aan de benodigde standaarden? De standaard en streefwaarden die door [de Rijksoverheid in 2021](#) is vastgesteld, zijn een goed uitgangspunt.

- De voorwaarden die [overheidssubsidieregelingen](#) zoals ISDE, SVVE en SVOH aan isolerende maatregelen stellen, kunnen een handige richtlijn zijn.
- Op welke manier gaat het bedrijf om met klachten?

Daarnaast is het waardevol om te kijken op welke manier het bedrijf maatschappelijk verantwoord onderneemt, of zij een leer- en werkbedrijf zijn en of zij bezig zijn met circulariteit.

Showmodellen

Het is nuttig om in het energiehuis verduurzamingsmaatregelen te tonen (in hoofdstuk 6 gaan we hier dieper op in). De eenvoudigste manier om aan deze showmodellen te komen, is via het lokale bedrijfsleven. Zij stellen vaak graag maatregelen als een warmtepomp, zonnepaneel of isolatieplaten beschikbaar.

Hoewel het merk van het showmodel niet uitmaakt voor de informatie en het advies die de bewoner ontvangt, kan het wel de indruk wekken dat dit merk de voorkeur verdient. Je kan ervoor kiezen om de merknaam af te plakken of er een duidelijke disclaimer bij te zetten.

In Amersfoort wordt alle informatie rondom de warmtepomp, inclusief het showmodel zelf, door lokale bewonerscoöperatie WarmteStem verzorgd. Er hangen afbeeldingen van buurtbewoners aan de muur die al een warmtepomp hebben en je kan via een link naar de website van WarmteStem hun ervaringen en verhalen lezen. De gemeente heeft WarmteStem hierin het voortouw laten nemen. Daarnaast hangen er ervaringen en verhalen van mensen die aangesloten zijn op een warmtenet. Eigenaar-bewoners bepalen immers zelf óf ze van het aardgas afgaan én wat daarvoor in de plaats komt. Voordat corporaties hun woningen aardgasvrij kunnen maken, zullen hun huurders daarmee in moeten stemmen. Daarom wordt in de Energiehuiskamer informatie over alle opties voor de verschillende doelgroepen gegeven.

Samenwerking met warmtebedrijf

Wanneer het energiehuis in een buurt, wijk of dorp staat waar de gemeente een warmtenet voorziet, dan is het warmtebedrijf een van de partijen waarmee samengewerkt moet worden. Het warmtebedrijf kan de afleverset en ervaringen van mensen met een aansluiting laten zien. Ook kan er via het energiehuis informatie over het aanbod en de planning gedeeld worden. Zo krijgen bewoners een indruk van de veranderingen in hun woning wanneer zij kiezen voor deelname aan het warmtenet.

Het energiehuis is daarnaast een goede plek om vaste inloopspreekuren en informatieavonden te organiseren voor alle bewoners die gerichte vragen hebben over een mogelijke aansluiting op het warmtenet.

Samenwerking met woningcorporaties

Staan in een buurt, wijk of dorp ook woningen van een woningcorporatie, dan is het verstandig om ook de corporatie een actieve rol te geven in het energiehuis. Hoewel de huurder van een corporatiewoning niet zelf kan beslissen over de veranderingen aan zijn woning, heeft de corporatie wel instemming van de meerderheid van de huurders nodig.

Wanneer de woningcorporatie haar woningen aardgasvrij(ready) wil maken, dan is het energiehuis een goede plek om de veranderingen in kaart te brengen. Een apart informatiepunt inrichten is dan niet meer nodig. Net als het warmtebedrijf, kan ook de woningcorporatie inloopspreekuren en informatiebijeenkomsten in het energiehuis organiseren.

Samenwerking met lokale sleutelfiguren

Iedere buurt, wijk of dorp kent sleutelfiguren. Het zijn de personen die midden in de gemeenschap staan en een verbindende rol spelen. Het kan de voorzitter van de voetbalvereniging zijn, de vrijwilligers van het buurthuis of de imam van de moskee.

Sleutelfiguren kennen vaak veel bewoners (en de bewoners kennen hen) en weten wat er speelt. Het zijn goede ambassadeurs om te betrekken bij het energiehuis. In een buurt waar bewoners uit verschillende culturele achtergronden wonen, kunnen sleutelfiguren die de taal spreken een waardevolle samenwerkingspartner zijn. Zij komen vaak binnen bij bewoners die niet vanuit zichzelf bij het energiehuis binnenlopen. Via hun netwerk, kunnen zij bewoners vertellen over het energiehuis en uitnodigen om langs te gaan.

In tegenstelling tot de andere genoemde samenwerkingspartners, zetten sleutelfiguren zich vaak vrijwillig in. Heb een eerlijk en open gesprek over mogelijkheden en eventuele vergoedingen wanneer je een nauwe samenwerking met een sleutelfiguur wilt aangaan.

Op de inductiekookplaat in de voorbeeldwoning in Utrecht hebben buurtbewoners een complete Iftar-maaltijd bereid voor de buurt. Het initiatief kwam vanuit de gemeente Utrecht. Maar de publiciteit over de Iftar werd verspreid door de dames die verantwoordelijk waren voor de schoonmaak van de woning. Zij hadden contacten in de wijk, en hadden toegang tot minder gebruikelijke communicatiekanalen zoals appgroepen binnen de Marokkaanse gemeenschap.



4. Onafhankelijkheid van het advies

Hoewel de gemeente in het uitvoeringsplan een voorkeursrichting uitwerkt op welke manier de buurt, wijk of dorp aardgasvrij(ready) wordt, heeft de eigenaar-bewoner keuzevrijheid. Deze bepaalt zelf met welke maatregelen de woning aardgasvrij(ready) gemaakt wordt. Om goede keuzes te kunnen maken die bij de persoonlijke situatie passen, is er onafhankelijke en betrouwbare informatie én onafhankelijk en betrouwbaar advies nodig.

Een stap in het proces van de oprichting van het energiehuis, is om met alle betrokken partners overeenstemming te bereiken over hoe je omgaat met de onafhankelijkheid van het advies. Dat betekent dat iedere betrokken samenwerkingspartner, of het nu de gemeente, het lokale warmtebedrijf of het bewonersinitiatief is, in staat moet zijn om een eerlijk en transparant verhaal te vertellen over hun eigen aandeel en dat de adviseurs van het energiehuis techniekneutraal adviseren in het belang van de bewoner.

Het is te verwachten dat binnen de verdere uitwerking van de EPBD IV richtlijnen worden uitgewerkt hoe deze onafhankelijkheid te borgen is. Vooruitlopend hierop is het belangrijk om in ieder geval de volgende punten mee te nemen:

- Wees open over eventuele samenwerkingen met leveranciers en installateurs. Geef proactief aan hoe de samenwerking in elkaar zit en of een van de samenwerkingspartners bijvoorbeeld commissie ontvangt voor eventuele doorverwijzingen via het energiehuis
- Geef duidelijk aan dat de verduurzamingsmaatregelen die in de ruimte staan opgesteld, enkel showmodellen zijn om (de werking van) het apparaat te demonstreren
- Een gecertificeerd advies, bijvoorbeeld van een EPAadviseur, is onafhankelijk. Maar voor de bewoner vaak kostbaar, ingewikkeld om te begrijpen en te uitgebreid. Wees helder over de verschillen in advisering
- Wees duidelijk over waar informatie vandaan komt en hoe aanbevelingen zijn onderbouwd

- Adviseer bewoners die daar behoefte aan hebben om informatie te controleren bij onafhankelijke websites zoals www.verbeterjehuis.nl of www.hier.nu
- Adviseer bewoners altijd meerdere offertes op te vragen en bied hulp aan bij het vergelijken ervan
- Gun een bewoner bedenktijd
- Koppel een bepaald financieel voordeel (een subsidie bijvoorbeeld) niet aan een vooraf geselecteerde leverancier, maar aan de specificaties van het product (ongeacht van welk merk of leverancier)
- Wees eerlijk over wat je (nog) niet weet
- Zorg voor een heldere procedure rondom klachten en aansprakelijkheid wanneer er samenwerkingen zijn met leveranciers: bij wie kan de bewoner terecht wanneer het mis gaat?

In de aanpak in Garyp zijn er twee belangrijke factoren die de onafhankelijkheid van het advies garanderen. Iedere bewoner ontvangt een gratis energiescan van een onafhankelijk adviseur. Deze scan vormt de basis voor de vervolgstappen. Het is mogelijk om offertes op te vragen bij aangesloten bedrijven. Maar het hoeft niet. De gemeentelijke subsidie is niet gekoppeld aan de leveranciers, maar juist aan de specificaties.

Stap 3

Bereik overeenstemming met alle betrokken partners over de omgang met de onafhankelijkheid van de geboden informatie en advies.

5. Operationele vraagstukken

Een centraal gelegen locatie is belangrijk. Het is dan ook geen toeval dat de energiehuisen allemaal gevestigd zijn in voormalige winkelpanden: een plek midden in de wijk of het dorp vlakbij andere winkels en openbare voorzieningen. In Garyp in een voormalige Rabobank, in Amersfoort in een oud filiaal van de Zeeman, in Rotterdam een Kruidvat. Een winkelpand heeft vaak alle voorzieningen die een energiehuis nodig heeft. Een etalage, voldoende vloeroppervlak en sanitair.

Locatiekeuze

De beste plek voor een energiehuis is midden in de buurt, wijk of dorp. Idealiter is het een locatie die 'goed in de loop' ligt en waar bewoners al van nature komen. Bijvoorbeeld bij een rijtje winkels, het buurthuis of aan een plein.

Openingstijden

Bij het bepalen van de openingstijden zijn er twee belangrijke factoren om rekening mee te houden: zowel vastheid als flexibiliteit.

De ervaring in Rotterdam, Utrecht, Garyp en Amersfoort leert dat een vaststaand ritme wat betreft openingstijden en toegankelijkheid het energiehuis ten goede komt. Alle dagen open hoeft niet, zolang de afgesproken regelmaat van de openingstijden consequent wordt nagekomen. Regelmatige openingstijden zijn een eerste signaal van het energiehuis als een betrouwbare en stabiele partner in je verduurzamingsreis.

Vergeet bij het vaststellen van de openingstijden de werkende mens niet en wees flexibel met openingstijden die in het weekend of de avonden liggen. Over het algemeen zijn woensdagen, vrijdagen en zaterdagen goede dagen

Stap 4

Kies voor een centraal gelegen locatie.

om het energiehuis te openen. Overweeg daarnaast ook de mogelijkheid om aanvullend op afspraak open te gaan.

Faciliteiten ter plaatse

De faciliteiten die nodig zijn om een energiehuis operationeel te krijgen, zijn relatief bescheiden. Een winkel- of kantoorpand heeft in principe alles in huis om uit te kunnen groeien tot energiehuis. In de bijlage is een uitgebreide checklist toegevoegd waarop alle faciliteiten benoemd staan.

Een energiehuis is daarnaast bij uitstek geschikt om circulair te benaderen. Juist omdat de benodigde faciliteiten eenvoudig van aard zijn, is er vaak veel tweedehands verkrijgbaar.

Inrichting van de ruimte

De presentatie van de verduurzamingsmaatregelen is een belangrijk element van het energiehuis. Maar bij de inrichting hoort nog meer. Door te werken met een indeling en inrichting die flexibel kan worden ingezet, kan de ruimte voor verschillende doelgroepen en activiteiten gebruikt worden.

Zo is het aan te raden om een grote tafel centraal op te stellen. Deze tafel kan gebruikt worden voor groepsgesprekken, om aan te wachten op een afspraak of om aan te werken. Met een (verrijdbaar) scherm kan de tafel ook gebruikt worden voor vergaderingen of projectteamafspraken.

Daarnaast is het goed om ook in een of twee werkplekken te voorzien. Op deze plekken kunnen collega's die een dagdeel in het energiehuis komen werken, aan de slag. Ze kunnen er adviezen uitwerken of de administratie bijwerken.

Houd ook rekening met bewoners die de voorkeur geven aan een meer afschermd ruimte voor het voeren van een adviesgesprek. Hiervoor kan een af te sluiten kantoor- of vergaderruimte gebruikt worden maar ook een setting met twee leunstoelen in een besloten hoek.

Een ander element dat het overwegen waard is, is het inrichten van een kinderhoekje. Op deze manier kunnen de ouders iets rustiger praten.

Looptijd

Gemiddeld duurt het ongeveer een tot twee jaar voordat huiseigenaren overgaan van de oriëntatiefase naar het daadwerkelijk uitvoeren van verduurzamingsmaatregelen. Deze tijdsperiode kan echter verschillen afhankelijk van [factoren](#) zoals financiering, beschikbaarheid van advies en subsidies, en het technische en organisatorische proces.

Tegelijkertijd hebben gemeenten de opgave om voor 2050 alle buurten en wijken aardgasvrij te maken. In de meeste gemeenten gaan er straks uitvoeringsplannen in meerdere buurten tegelijk lopen. En met het warmteprogramma en de aanwijsbevoegdheid komen er momenten waar in een bepaalde buurt het aardgas wordt afgesloten.

Het is dus belangrijk om vooraf goed na te denken over de duur van het energiehuis. Een energiehuis moet vooral niet te kort operationeel zijn, maar ook weer niet te lang. In lijn met de al eerder genoemde periode van acht jaar die gekoppeld wordt aan de aanwijsbevoegdheid van de WGIW, is het aan te raden dat het energiehuis een groot deel van deze periode ook actief is.



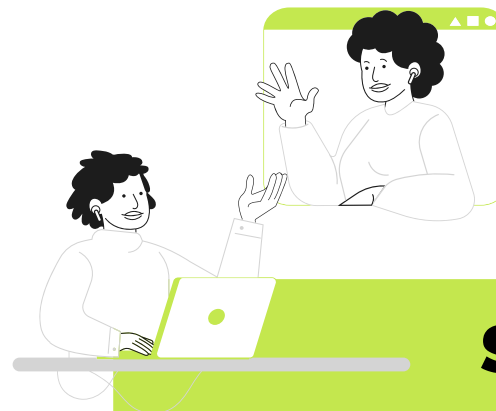
6. Aansluiting in de buurt

Op welke manier zorg je voor aansluiting met de buurt

Een centrale locatie en goed contact met lokale sleutelfiguren vormen essentiële randvoorwaarden voor een sterke verbinding met de buurt. Een derde factor die daar nog aan toegevoegd kan worden, heeft een meer locatie-specifiek karakter. Want iedere buurt, wijk of dorp is anders. Een buurt, wijk of dorp kan gedeelde zorgen of gezamenlijke hobby's hebben of tegen dezelfde problemen aanlopen.

Pendrecht is een gemengde buurt, waar veel verschillende culturen samenleven. Een groot deel van de bewoners heeft een smalle beurs en een traditionele rolverdeling in huis. Uit het bewonersonderzoek kwam naar voren dat de overstap naar koken op inductie voor veel bewoners een bron van zorgen was. Zouden de traditionele gerechten nog net wel zo lekker smaken wanneer zij niet bereid worden op een gasfornuis?

De Huiskamer Aardgasvrij Pendrecht heeft deze zorg bespreekbaar gemaakt door verschillende kookworkshops te organiseren. In elke workshop staat een specifieke keuken centraal en gaan de cursisten onder leiding van een kok en buurtbewoners aan de slag met het bereiden van traditionele gerechten op inductie. Op deze manier maak je niet alleen de stap om over te stappen naar inductie kleiner, maar verbind je de buurt ook nog eens met elkaar.



Stap 5

Sluit aan bij wat er leeft in de buurt.

Onderzoek wat er in de buurt, wijk of dorp leeft en kijk of je een manier kunt vinden om daar vanuit het energiehuis bij aan te sluiten. Dat kan op een hele praktische manier zoals in Pendrecht. Maar ook vergroening in de buurt kan een mooie binnenkomer zijn. Of misschien ligt er in de buurt wel een basisschool en kan er samen met de school gekeken worden naar een lesprogramma over energiebesparing.

Een van de manieren om de aansluiting met de buurt te versterken, is om wat er leeft in een aantrekkelijk programma onder te brengen. Een enkele demonstratie van een inductiekookplaat kan leiden tot een programma met diverse kookworkshops.

Het maken van een programma van activiteiten kan daarnaast een mooie manier zijn om nieuwe sleutelfiguren uit de buurt en partners bij het energiehuis te betrekken. Op deze manier vergroot je het netwerk rond het energiehuis én maak je het voor meer bewoners interessant om er eens langs te gaan.

7. Wie heb je nodig?

Eén van de belangrijkste factoren om een energiehuis operationeel te krijgen, zijn de mensen. Zonder goed personeel kan je niet van start. Maar wie heb je nodig?

Kernteam

Met de term 'kernteam' worden de mensen bedoeld die het energiehuis op wekelijkse basis openhouden en draaien. Het zijn de mensen op de werkvloer van het energiehuis, die klaarstaan om vragen van bewoners te beantwoorden en ze verder te helpen. Het zijn de eerste aanspreekpunten en de vertrouwde gezichten.

Ieder huis is anders. En een woning aardgasvrij(ready) maken is sowieso al geen eenvoudige opgave. Dat zorgt ervoor dat het advies dat in het energiehuis gegeven wordt veelal maatwerk is. Een combinatie van een goede adviseur (energiecoach, huisfluisteraar of woonconsulent) die wordt bijgestaan door specialisten is een aanpak die in de praktijk goed werkt.

Vakspecialisten

De volgende vakspecialisten heb je nodig:

- Onafhankelijk financieel specialist
- Onafhankelijk bouwtechnisch vakspecialist
- Onafhankelijk bouwfysisch vakspecialist
- Onafhankelijk energieadviseur
- Onafhankelijke kostendeskundige
- Optioneel: Specialist Vergunningverlening en handhaving (V&H)

Mogelijk zijn meerdere functierollen binnen de persoon van één vakspecialist of expert te verenigen. Of je kan ervoor kiezen om met een pool van experts samen te werken.

De expertise is vaak aanwezig bij de samenwerkingspartners, bijvoorbeeld binnen de gemeente, de leverancier of de woningcorporatie. Onderzoek binnen het projectteam of het mogelijk is om een collega vrij te spelen. Zo kunnen vakspecialisten bijvoorbeeld een vast dagdeel aan het energiehuis verbonden worden. Het energiehuis kan voor dit dagdeel hun werkplek worden, zodat ze bij weinig aanloop en vragen, geen werktijd verliezen. Een andere optie is om deze expertise in te huren wanneer het verduurzamingsproces hierom vraagt.

Functierollen energiehuis versus projectteam

Het kernteam van het energiehuis zorgt ervoor dat de deuren open kunnen om bezoekers te ontvangen. Maar een succesvol energiehuis heeft meer nodig dan vakspecialisten. Vanuit het projectteam worden een aantal taken opgepakt die ervoor zorgen dat de experts hun werk goed kunnen doen. Denk dan aan taken als:

- Projectleiding en coördinatie
- Planning
- Communicatie
- Programmering
- Facilitaire zaken
- Rapportage

Het is aan te raden dat (een vertegenwoordiger van) het kernteam in regelmatig contact staat met het projectteam. Zo gaat kennis van de operationele dagelijkse gang van zaken niet verloren en kan het aanbod, de communicatie en de programmering blijvend worden aangescherpt om goed te blijven aansluiten bij de behoefte van bewoners.

Betaalde krachten of vrijwilligers?

De bezetting van een energiehuis kan een van de meest kostbare onderdelen van de exploitatie van een energiehuis zijn. Een energiehuis dat drie dagdelen per week open is en waar per dienst twee medewerkers ingeroosterd zijn, kost al snel minimaal 18 uur aan inzet. Maar ook huisbezoeken, informatieavonden, organisatie van bijeenkomsten en de coördinatie van alle facilitaire randvoorwaarden vragen inzet. En aangezien een energiehuis voor lange tijd actief is in de buurt, wijk of dorp, moet ook de personele bezetting voor langere tijd op orde zijn.

Vanwege de lange looptijd, is er in Garyp gekozen om enkel met betaalde krachten te werken. Net als in Rotterdam. In Amersfoort is gekozen voor een mix van een medewerker van de gemeente en vrijwilligers. Er is in ieder geval altijd één medewerker van de gemeente aanwezig tijdens openingstijden samen met een of twee vrijwilligers. Het is aan te raden om met twee personen aanwezig te zijn, zodat afgewisseld kan worden tijdens pauzemomenten.

Werken met betaalde krachten biedt de meeste garantie voor een goede invulling van alle diensten. Het is nu eenmaal ingewikkelder om een dergelijk grote tijdsinvestering voor de lange duur van vrijwilligers te vragen. Betaalde krachten kunnen ook professionals in dienst van de gemeente, het warmtebedrijf of een leverancier zijn. Bijvoorbeeld een projectmanager van de gemeente die één keer per week in het energiehuis werkt, een energiecoach of een medewerker van het warmtebedrijf die spreekuren organiseert in het energiehuis.

Stap 6

Maak afspraken over inzet van personeel.

In Utrecht is gekozen voor een projectteam bestaande uit een projectleider vanuit de gemeente en twee freelancers. De freelancers ontvangen bewoners en verzorgen de rondleidingen in de woning en organiseren de activiteiten. Inhoudelijk advies aan bewoners werd uitbesteed aan professionals in de vorm van een gesubsidieerd advies aan huis.

Het belang van doenvermogen

Veel vrijwilligers en professionals die bezig zijn met de warmtetransitie zijn intrinsiek gemotiveerd. Vaak gaan zij er – onbewust – van uit dat mensen in actie komen zodra ze de juiste kennis hebben. Onderzoek laat zien dat kennis alleen vaak niet voldoende is om daadwerkelijk gedragsverandering te realiseren.

Niet iedereen beschikt over hetzelfde doenvermogen: de capaciteit om informatie om te zetten in actie. Factoren zoals stress, beperkte financiële middelen, of een laag vertrouwen in eigen kunnen spelen hierbij een rol. Het rapport 'Weten is nog geen doen' (2017) van de Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid en het essay 'Wensdenken helpt burgers niet' (2024) van het Sociaal en Cultureel Planbureau (SCP) onderstrepen hoe kennis, motivatie en vaardigheden samenkomen in het beslisproces van mensen.

De rijksoverheid heeft het [Behavioural Insights Netwerk Nederland](#) (BIN NL) in het leven geroepen. Het is een samenwerkingsverband van alle ministeries en rijksdiensten op het gebied van gedragswetenschappen en is bedoeld voor het uitwisselen van kennis en ervaring.

Maak je team divers-vaardig

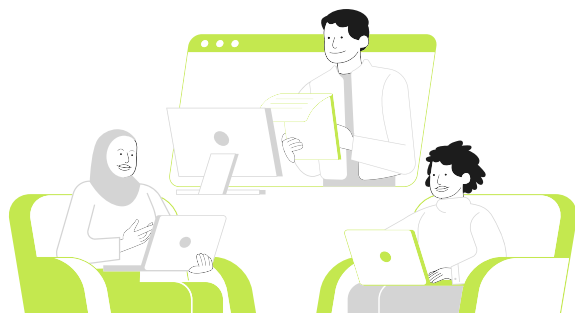
Naast doenvermogen is het ook belangrijk om diversiteit mee te laten wegen in de aanpak. 'Maak je team divers-vaardig' is een oproep vanuit Milieu Centraal, op basis van onderzoek hoe verschillende groepen beter betrokken kunnen worden bij de warmtetransitie. Zij signaleren dat het vaak lastig is om bepaalde groepen met een andere culturele achtergrond te bereiken met 'Nederlands' verduurzamingsadvies.

Door je team divers-vaardig te maken, is het mogelijk om beter aansluiting te vinden bij verschillende doelgroepen. De eerder in hoofdstuk 3 benoemde sleutelfiguren spelen hierin ook een belangrijke rol.

Het Energiehulpnetwerk van Milieu Centraal, de Nederlandse Schuld hulproute, de Alliantie Inclusieve Energietransitie en de Woonbond, heeft verschillende [tools](#) ontwikkeld die goed in te zetten zijn in het energiehuis.

Stap 7

Diversifieer je team en aanpak.



8. Aanbod

Waarvoor kunnen bewoners terecht in het energiehuis?

In het energiehuis kunnen bewoners terecht voor onafhankelijke informatie en advies over energie besparen, isoleren en aardgasvrij wonen. Deze combinatie van informatie en advies moet de bewoner handelingsperspectief bieden over wat in zijn specifieke situatie een goede verduurzamingsstap zou kunnen zijn. Waar mogelijk, wordt aan het rijtje 'informatie – advies en handelingsperspectief' nog een volgende stap toegevoegd. Die stap betreft een doorverwijzing naar lokale bedrijven, zodat de bewoner ook hulp krijgt -indien gewenst- bij het daadwerkelijk in actie komen.

Met informatie wordt feitelijke informatie bedoeld, zodat de bewoner een antwoord kan krijgen op vragen als 'hoe werkt een warmtepomp?' en 'wat is de planning van de gemeente?'. Deze informatie is neutraal van aard, kan extern geverifieerd worden en is altijd up to date.

In een advies wordt gekeken naar de specifieke omstandigheden van een bewoner: welke maatregel is in zijn specifieke situatie de beste oplossing? Een advies kan werken met een gecertificeerde structuur, zoals een EPA-advies. Maar dat hoeft niet. Een advies moet in ieder geval antwoorden geven op vragen over investeringskosten en terugverdientijd en een voorstel doen voor de prioritering van de uitvoering van maatregelen.

Een goed advies leidt tot handelingsperspectief. Het gaat om een bewoner die inzichtelijk heeft wat er a) allemaal te koop is, b) wat er allemaal mogelijk is in de woning en c) wat een goede aanpak zou zijn. Handelingsperspectief kan ook wel gezien worden als een actieplan, waarmee de bewoner daadwerkelijk aan de slag kan.

In de voorbeeldwoning in Utrecht is gekozen voor een speelse benadering van de informatie- en adviesrol. Naast informatiepanelen met informatie over verschillende aanpakken (van 'comfort' tot 'spijtvrij' en 'afgifte') is er ook een besparingsquiz en een 'spot de maatregelen- safari'. Zo kan iedere bezoeker zelf op zoek naar de plekken waar verduurzaamd is. Het huis was verder ingericht als een normale eengezinswoning. Dat maakte de plek bijzonder, zien voelen en ervaren dat het mogelijk is om een huis uit 1969 aardgasvrij te maken, terwijl het nog steeds comfortabel wonen is.

In Amersfoort is ervoor gekozen om de informatie in te delen in drie thematische categorieën maatregelen:

- *Energie besparen: kleine energiebesparende maatregelen en aanpassingen in het gedrag, voor zowel huiseigenaren als huurders*
- *Isoleren: isolatiemaatregelen die huiseigenaren zelf kunnen uitvoeren (klussen) of laten uitvoeren (door bedrijven)*
- *Aardgasvrij: technieken voor aardgasvrij verwarmen van woningen, van warm tapwater te voorzien én te koken (zowel huur- als koopwoningen)*



Stap 8

Ontwerp een visueel aantrekkelijke presentatie.

Presentatie van verduurzamingsmaatregelen

In het energiehuis wordt een deel van de ruimte gereserveerd voor een presentatie van verschillende verduurzamingsmaatregelen. [Onderzoek](#) wijst uit dat het voor veel bewoners helpt bij het nemen van een beslissing.

Het tonen van verduurzamingsmaatregelen kan huiseigenaren helpen om de voordelen beter te begrijpen, zoals lagere energiekosten of meer comfort. Dit kan een sterke motivator zijn om over te gaan tot actie. Bovendien blijkt dat mensen eerder geneigd zijn verduurzamingsmaatregelen te nemen wanneer ze zelf de positieve resultaten ervaren of zien bij anderen, zoals burens of in demonstratieprojecten.

Een belangrijke factor in het succes van een energiehuis, is dus een opstelling van verduurzamingsmaatregelen waar bezoekers de maatregelen kunnen zien en voelen. Want hoe groot is nu zo'n warmtepomp precies? En welke ruimte neemt de afleverset in?

Waar haal je een showmodel vandaan? Contact zoeken met de leverancier is vaak een goede eerste stap. In Rotterdam, Amersfoort en Garyp zijn ze begonnen met een rondvraag bij bekende leveranciers en samenwerkingspartners. Vervolgens werd een pragmatische keuze gemaakt uit het aanbod. In Amersfoort schreef WarmteStem zeven verschillende leveranciers en installateurs aan "kunnen jullie een showmodel beschikbaar stellen?". Uiteindelijk werden er drie warmtepompen aangeboden en maakte WarmteStem de keus voor een representatief model.

Integraal aanbod

Naast een gebiedsgerichte aanpak heeft iedere gemeente vaak ook een gemeentebrede energiebesparingsaanpak. Zo'n gemeentebrede aanpak bestaat vaak uit collectieve inkoopacties, energiefixers en speciaal aanbod voor huishoudens die te maken hebben met energiearmoede. Veel van het aanbod vanuit de gemeentebrede aanpak kan ook interessant zijn voor bezoekers van het energiehuis.

Zorg dat het energiehuis goed is aangesloten op het aanbod en de ontwikkelingen binnen de gemeentebrede aanpak. Het zorgt ervoor dat de samenhang en samenwerking tussen verschillende projecten duidelijk wordt, zodat de bewoner een coherent beeld krijgt van alles wat er gaande is in zijn gemeente.

Waar haal je de data vandaan?

Om een energiehuis in te richten dat goed aansluit bij de behoefte van de bewoners, is het belangrijk om te weten hoe de buurt erbij staat. Wat is het gemiddelde bouwjaar en energielabel van een woning uit de buurt? Hoe is de verdeling tussen koop- en huurwoningen en het aantal woningen dat deel uitmaakt van een Vereniging van Eigenaars (VvE)? En hoe zit het met het percentage huishoudens die te maken hebben met energiearmoede in de buurt?

Data is onmisbaar bij het leren kennen van de buurt. Het helpt je ook bij het vormgeven van je aanbod. Want in een buurt waar voornamelijk koopwoningen staan die na 1994 gebouwd zijn, is een andere aanpak passend dan in een buurt waar de oude woningen veel slechter geïsoleerd zijn en waar een hoog percentage energiearmoede voorkomt.

Ben je op zoek naar data over de gebouwde omgeving? Raadpleeg dan eens [DEGO](#) (Datavoorziening Energietransitie Gebouwde Omgeving). Dit is een openbare gratis te raadplegen database, waar je informatie op straatniveau kan inzien. De DEGO bevat tevens ook de resultaten van het TNO onderzoek naar energiearmoede.

Komen er in de buurt veel hetzelfde type woningen voor? Dan kan het slim zijn om te werken met modelrapporten. Bewonerscoöperatie WarmteStem in Amersfoort heeft voor veelvoorkomende typen woningen in de buurt een modelrapport gemaakt. In dat rapport heeft een gecertificeerde energieadviseur alle verduurzamingsmaatregelen in kaart gebracht. Daarbij wordt specifiek vermeld wat er in de woning nodig is om aan te sluiten op het beoogde warmtenet, of om een warmtepomp te installeren. Vrijwilligers van WarmteStem helpen bewoners met het interpreteren van het rapport zodat ze het kunnen vertalen naar een persoonlijk 'boodschappenlijstje'.

De [gemeentelijke monitor Sociaal Domein](#) brengt sociale aspecten in kaart. Je kan onder andere wijken met andere wijken vergelijken.

SlimmeBuren

Klimaatstichting HIER heeft het [SlimmeBuren overzicht](#) ontwikkeld. Op dit gratis platform kan iedereen die al aan de slag is met het verduurzamen van zijn of haar woning een profiel aanmaken om daar tips te delen. Zo helpen burens elkaar met goede tips, ervaringsverhalen en verwijzingen naar betrouwbare leveranciers. Ook energiecoaches kunnen zich aanmelden. Je kan ze herkennen aan het paarse vlaggetje met 'energiehulp'. Zij zijn doorgaans verbonden aan het energieloket van de gemeente, een energiecoöperatie of een bewonersinitiatief. Een kaart met lokale SlimmeBuren is gratis te integreren in de website van een gemeente of bewonersinitiatief.



9. Communicatie

Huisstijl

Bij een energiehuis zijn vaak meerdere partijen betrokken, die vaak allemaal een eigen logo en/of huisstijl hebben. Toch is het niet aan te raden om met een bestaande huisstijl of logo van één van de partners verder te gaan. Het kan vragen over de onafhankelijkheid van het energiehuis oproepen. Het is dus beter om te investeren in een nieuwe huisstijl en logo. Het draagt bij aan de herkenbaarheid van het energiehuis op de langere termijn.

Het Rijk werkt aan een white label communicatiestrategie voor het energiehuis. Het voorstel is om deze communicatiestrategie aan te bieden aan energiehuizen die voldoen aan de Europese en de landelijke regels. Het energiehuis krijgt dan de naam van de gemeente en de specifieke buurt, wijk of dorp. Bijvoorbeeld Energiehuis Amersfoort Schothorst Zuid, of Energiehuis Rotterdam Pendrecht. Op deze manier ontstaat een landelijke bekendheid en kunnen individuele energiehuizen gebruik maken van overheids campagnes.

Maak duidelijke afspraken met de partners over de aanwezigheid van hun logo's op de communicatie-uitingen van het energiehuis. In de praktijk werkt een huisstijl speciaal ontworpen voor het energiehuis, eventueel in combinatie met een klein rijtje logo's van de samenwerkingspartners, het beste. Vaak geldt: less is more. De bewoner moet niet verdwalen in de logo's op de communicatiemiddelen.

Zorg voor zichtbaarheid en vindbaarheid

Hoewel het energiehuis idealiter op een centrale plek in de buurt te vinden is, is het toch belangrijk om blijvend te investeren in zichtbaarheid en vindbaarheid. Dat begint met de kleine dingen:

- **Openingstijden** – zorg dat bewoners makkelijk de openingstijden kunnen vinden. Bijvoorbeeld door een raamsticker of briefje bij de deur, in een de (digitale) kalender of agenda van de gemeente, in het lokale huis-aan-huisblad en online op de website.
- **Buitenpresentatie** – gebruik materialen om een signaal af te geven dat het energiehuis open is. Bijvoorbeeld vlaggen, uithangbord of sandwichbord. Je kan ook denken aan andere items als een bankje en bloem- of plantenpotten. Dan heb je meteen een extra plek waar mensen samen een gesprek kunnen voeren.
- **Deelname aan evenementen** – onderzoek waar je met het energiehuis kunt aanhaken bij evenementen die door anderen georganiseerd worden. Is het bijvoorbeeld mogelijk met een standje te staan op de rommelmarkt? Of organiseert de gemeente een energiemarkt? Je kan zowel het energiehuis openstellen als ervoor kiezen om het energiehuis tijdelijk mobiel te maken en op locatie deel te nemen.
- **Nationale Klimaatweek** – eenmaal per jaar worden tijdens de Nationale Klimaatweek allerlei projecten en initiatieven die bezig zijn met verduurzaming, in het zonnetje gezet. Het is een mooie gelegenheid om iets extra's te organiseren en daarmee zowel in de landelijke als de plaatselijke agenda's te komen.
- **Regelmatige communicatie** – onderzoek op welke manier er vanuit het energiehuis regelmatig contact kan worden onderhouden met de buurt. Je kan ervoor kiezen om een nieuwsbrief te versturen of eens per kwartaal een magazine rond te brengen. Wellicht is het mogelijk om in het lokale huis-aan-huisblad of in de buurtkrant een vaste pagina te krijgen. Het is in ieder geval aan te raden om een digitale en een offline manier te kiezen om in regelmatig contact te blijven met de buurt.

10. Financiering

Vaste lasten en flexibele kosten

Een energiehuis vraagt om langdurige inzet en betrokkenheid. Dat betekent ook dat er terugkerende kosten zijn, die voor langere tijd gedekt moeten worden. Het is aan te raden om een meerjarenbegroting op te stellen waarin zowel vaste kosten, als de personele bezetting en kosten voor de programmering zijn meegenomen.

Denk daarbij aan vaste kosten als:

- Huur van de locatie
- Onderhoud aan de locatie
- Facilitaire kosten voor o.a. gas, water, licht en internet
- Facilitaire kosten voor kantoorartikelen, ICT-infrastructuur en koffie- en theevoorzieningen
- Schoonmaak
- Verzekeringen
- Accountantscontrole en andere externe audits

Onderzoek in welke mate de vaste lasten meegenomen kunnen worden in vaste onderhoudswerkzaamheden van de betrokken partners. Een uitbreiding van een bestaand contract is wellicht voordeliger en sneller te regelen, dan nieuwe afspraken maken.

Stap 9

Langdurigheid van de financiering.

De gemeente Utrecht heeft een flinke investering in de voorbeeldwoning gedaan. Niet alleen hebben zij de woning voor zes jaar gehuurd van de woningcorporatie, zij hebben ook de gehele verbouwing van de woning betaald. Het pand is van label C naar label A gegaan. Met woningcorporatie is afgesproken dat een deel van de investering terug wordt betaald wanneer het huurcontract beëindigd wordt.

Een andere vaste kostenpost is de personele bezetting. De hoogte van deze post is afhankelijk van de benodigde inzet en de gekozen mix tussen werken met vaste krachten, vrijwilligers en ingehuurde experts.

Flexibele kosten zijn onder andere de opstartkosten zoals de inrichting en de presentatie van de verduurzamingsmaatregelen. Hoewel de grote investering in het begin zit, vragen deze onderdelen wel onderhoud en moeten zij up to date gehouden worden. Daarnaast worden nog kosten voor de communicatie en de programmering gemaakt.

Een energiehuis dat blijvend de buurt in beweging kan brengen, is succesvol. Het advies is daarom om niet te bezuinigen op personele inzet en een aantrekkelijk programma. Deze kostenposten zijn sterk afhankelijk zijn van de lokale context en zijn daarom het lastigst vast te pinnen op concrete bedragen. Daarom zijn ze vaak ook het meest aantrekkelijk om met de kaasschaaf overheen te gaan. Dit kan wel echt de effectiviteit van het energiehuis schaden.

Het is aan te raden om te onderzoeken of het mogelijk is om reguliere werkuren slim te combineren met een vaste werkplek in het energiehuis. Zeker wanneer de reguliere werkuren taken betreffen die inhoudelijk al verbonden zijn aan het project, bijvoorbeeld vanuit het uitvoeringsplan van de gemeente of het warmtebedrijf. Dit kan druk op de begroting verminderen.

Rapportagemomenten

Bij het aangaan van de financiële afspraken met de gemeente of andere partners en de afspraken over doelstellingen, horen ook afspraken over feedback- en evaluatiemomenten en (eind)rapportages.

Het is aan te raden om evaluatiemomenten met het gehele projectteam vooraf vast te leggen. Zo is duidelijk op welke momenten de voortgang besproken wordt en op welke momenten de koers bijgesteld kan worden. Hier kan vervolgens dan ook duidelijk over gecommuniceerd worden naar de bestuurders van de betrokken partners.

Officiële rapportagemomenten maken deel uit van de financiële structuur die als basis is gekozen. Doe navraag bij de geldverstrekker welke vorm de rapportage moet krijgen en welke onderdelen verplicht zijn. Een belangrijk punt van aandacht hierbij is de accountantscontrole. In sommige gevallen is deze verplicht wanneer de financiële stroom boven een bepaald bedrag uit komt. De kosten van deze controle komen voor rekening van het project zelf.

Vaak zijn officiële rapportages openbaar. Overleg binnen het projectteam en alle betrokken partners hoe jullie de rapportage naar buiten willen brengen. Het kan natuurlijk een mooie feestelijke aanleiding zijn voor extra aandacht in de pers of bij de gemeenteraad.

Stap 10

Maak afspraken over feedback, evaluatiemomenten en rapportages.

Er zijn op dit moment twee landelijke monitors die inzicht bieden in de werking en effectiviteit van energieloketten. Het gaat om het Monitoringsonderzoek Energieloketten en het Landelijk Onderzoek Energieloketten. Beiden zijn in opdracht van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (nu: Ministerie van Volkshuisvesting en Ruimtelijke Ordening) uitgevoerd.

Bij de implementatie van de EPDB IV hoort ook monitoring. Het is raadzaam om de indicatoren uit de bestaande monitoring aan te houden, zodat hierop later makkelijk aangesloten kan worden.

