

Verslag Bijeenkomst Energieambassadeurs Huizen – Training Communicatie

Datum: Woensdag 12 juni 2019 (19:30-22:00 uur)
Locatie: Raadszaal, Gemeentehuis Huizen
Aanwezig: Eelco Weyland, Michel van den Bergh (beiden gemeente), Jessica Rietveld, Jorrit Colenberg, Merlijn Borneman (allen DWTM) en 25 (toekomstige) energieambassadeurs

Opening

Jessica heet iedereen welkom en licht het programma van de avond toe.

Terugblik

Jessica blikt kort terug op de vorige bijeenkomst. Ze vraagt of er nog opmerkingen zijn.

Er was een mail met een WeTransfer link gestuurd, maar deze is verlopen. Jessica belooft deze nog een keer te sturen.

Er waren lange discussies de vorige keer. Dit resulteerde in het feit dat een Energieambassadeur eerder naar huis ging. Deze keer mag de gespreksleider het korter houden. Jessica zal daarop letten.

Jessica introduceert alle aanwezigen. Merlijn is nieuw en stelt zichzelf voor. Merlijn is vorige week begonnen als Social Engineer bij de WarmteTransitieMakers (DWTM) en komt een keer meekijken. Er komt de vraag wat een Social Engineer is. Jessica omschrijft zichzelf als een verbinder tussen de technische en de sociale kant van de warmtetransitie en verbindt verschillende partijen met elkaar.

Checklist

Na de vorige bijeenkomst is er een checklist mee gegeven, die inzicht geeft in je eigen energieverbruik en aanpassingen die je zou kunnen maken om dit verbruik te verminderen. De vraag is hoe deze is bevallen. Er komen overwegend positieve reacties. Een aantal voorbeelden:

- Een mevrouw heeft de checklist gebruikt in haar eigen woning. Ze woont daar nog geen 2 jaar, waardoor ze een aantal vragen niet kon invullen. Ze heeft de checklist doorlopen en dat gaf haar inzicht in wat er nog verbeterd kan worden. Ze woont in een huis uit 1865 met een hele grote moderne aanbouw. Het oude huis was al geïsoleerd en goed opgeknapt. Het verbruik werd voor haar hoger ingeschat waardoor ze eerst €525 per maand betaalden, een maand later €425 en nu is het €275. Hoeveel kuub gas de woning precies verbruikt is niet bekend, maar het is afgenomen. Ze heeft alle halogeenlampen vervangen door led en de hottub helemaal uitgezet. De dakkapel is gerenoveerd en enkele ramen zijn van dubbelglas voorzien. De checklist heeft haar meer inzicht gegeven.
- Een andere Ambassadeur houdt de vloerverwarming dag en nacht op dezelfde temperatuur in plaats van hem elke ochtend aan te zetten. Hij hoopt hierop te besparen.
- Iemand vindt de checklist heel handig en heel verhelderend. Bewoner geeft aan ver onder de benchmark te zitten. Er staat veel in over elektrische apparaten, alleen koken op inductie is niet gespecificeerd, maar kan wel erg verschillen. Jessica geeft aan dat dit een goed idee is om in de checklist erbij te zetten.
- Opmerking: 'Heel praktisch inzicht in hoe het werkt en waar wat te halen valt. Als ik de gemeente was, zou ik het direct online zetten en 'verkopen' als iets wat je moet doen! Kunnen veel bewoners goed gebruik van maken.'
- Opmerking: 'In principe is het een leuke lijst, alleen zie ik wel een aantal praktische problemen.' De woning van deze inwoner was al voorzien van zonnepanelen en dat kon niet ingevuld worden. De combinaties met warmtebronnen voor verwarming worden ook niet

weergegeven, terwijl er ook combinatiemogelijkheden zijn. Dat stukje ontbreekt in de checklist. Maar als we als Energieambassadeurs aan de slag gaan, hebben we het wel nodig. En de berekening voor zonnepanelen is moeilijk. *Hij gaat mailen wat hij graag gespecificeerd wilt zien en dat zal worden aangepast.*

- Ook is er een vraag over dubbelglas ouder dan 15 jaar. Hierbij is de vraag of de kwaliteit dan echt minder wordt, gezien de criteria uit de checklist. Jessica licht toe dat de glazen wel in kwaliteit afnemen, maar exacte getallen over de gevolgen heeft ze niet paraat.

Doel van de avond

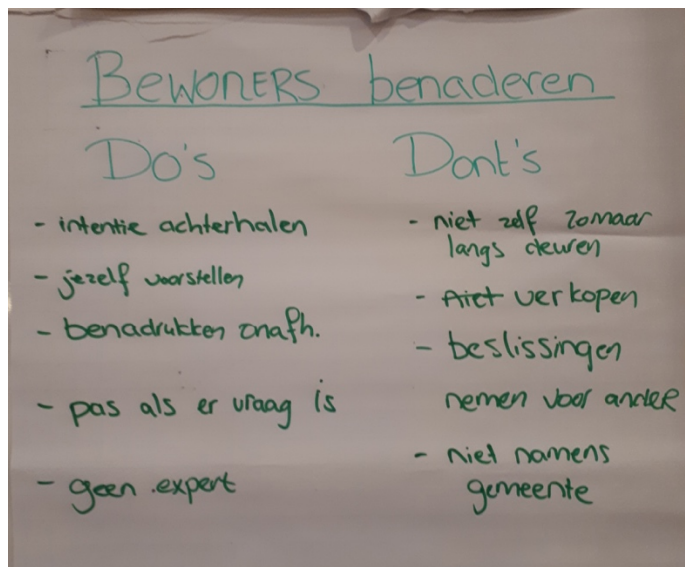
Jessica licht toe dat deze training bedoeld is om te bedenken hoe je de rol als Energieambassadeur wilt aanpakken, iedereen heeft een andere persoonlijkheid en andere kennis. Iedereen kan een andere rol hebben als Energieambassadeur, omdat iedereen hier met een ander idee voor gekozen heeft. Tijdens deze trainingen hebben jullie basiskennis opgedaan. Heb een eerlijk, open en neutrale houding. Handel zonder verborgen agenda. Het is niet de bedoeling om dingen op te leggen: geen 'je moet dit', maar ga met een open houding het gesprek aan.

De houding om medebewoners te benaderen wordt toegelicht met een filmpje:

<https://www.youtube.com/watch?v=R7jKVi9-wxl> 0:25-1:14

Oefening flip-over sessie Do's and Don'ts

Jessica vraagt aan de Energieambassadeurs om do's en don'ts te benoemen met betrekking tot het benaderen van burens, vrienden en kennissen.



Deze worden met behulp van de presentatie door Jessica aangevuld.

Vraag: Melden mensen zich bij een punt met vragen of hoe werkt dat? Antwoord: Jessica vermeldt dat daar verschillende methodes voor zijn en later op terug wordt gekomen. Zo is het een optie om zelf mensen proactief te benaderen of een platform te creëren.

Vraag: Is er een plek waar mensen Energieambassadeurs kunnen vinden in Huizen? Antwoord: Jessica antwoordt dat het een goede optie is, bijvoorbeeld met een website en daar met pinnetjes markeren waar Energieambassadeurs zich bevinden.

Opmerking: Er komt nog een suggestie om een soort identiteitskaart/batch te maken voor Energieambassadeurs, dat je mensen kan laten zien dat het echt is. Nog een suggestie om bewoners te informeren vanuit de gemeente dat er Energieambassadeurs aan de slag gaan. Dit is een makkelijke binnenkomer voor het gesprek: 'Heeft u het al gelezen?' Antwoord: Michel neemt deze optie mee.

Vraag: Wanneer roep je een expert in? Hoe snel moet je dat doen? Antwoord: Jessica licht toe dat je als Energieambassadeur basiskennis hebt opgedaan. Je zou een andere Energieambassadeur kunnen inschakelen. Geef in ieder geval aan welke kennis je wel en niet in huis hebt. Als je het antwoord niet weet, is dat ook goed. Op dat moment kan je samen met de bewoner beslissen om een expert erbij te halen.

Vraag: Hebben jullie al ervaring met Energieambassadeurs? Antwoord: Jessica vertelt dat er in Utrecht ook energieambassadeurs zijn. In Utrecht hebben we niet een vergelijkbaar project als in Huizen, maar geven we een aantal lezingen. Deze groep heeft zelf een website gemaakt en ze hebben een expert binnen de groep die advies op maat geeft. De groep is heel actief en de gemeente heeft hierin een faciliterende rol.

Opmerking: Een van de bewoners vertelt dat bij een project in Bussum een klein bureau (Remcom) langs kwam bij bewoners voor 'keukentafel' advies. Voor 100-150 euro heb je een advies voor als je echt dingen wilt doen. Wellicht iets om hier te bespreken en afspraken mee te maken. Dan hebben we een onafhankelijke ondersteuner. Vraag: Is er brochure om mee langs te gaan? En opties te vergelijken? Antwoord: Jessica verwijst naar de checklist. Daarnaast is het mogelijk om zelf wat op te zetten. Hier wordt later nog op teruggekomen.

Luisteren, samenvatten, doorvragen

Het is belangrijk om goed te luisteren en door te vragen bij degene waarmee je in gesprek bent en te snappen wat de situatie is. Door tussendoor het gesprek samen te vatten kun je controleren of je de ander goed begrepen hebt.

Oefening met open vragen stellen

Jessica legt de oefening met open vragen stellen uit. Bij de oefening wordt er in duo's in gesprek gegaan. Één van de twee heeft een energieverbruik-gerelateerd probleem en de ander (die een Energieambassadeur speelt) moet hier door open vragen achter zien te komen. Na vijf minuten wisselen de duo's van rol.

Na de oefening inventariseert Jessica hoe het ging en of het probleem is achterhaald. Enkele voorbeelden:

- Energieambassadeur: Ja het is gelukt, het zat hem in de warmtepomp. Die gebruiken veel elektriciteit, waardoor je energieverbruik gelijk verdubbelt. Ik was in mijn vak verkoper, dus open vragen stellen ging makkelijk. En je moet ideeën verkopen. Reactie uit zaal: 'Als energieambassadeur moet je juist niets verkopen, maar achterhalen wat de bewoner graag wil en hem/haar daarmee verder helpen'.
- Ook bij andere duo's ging de oefening goed. Jessica vraagt nog hoe het open vragen stellen ging. Dat ging over het algemeen heel goed, was even op gang komen, maar toen het gesprek liep ging het lekker.
- Bij een ander duo betrapte degene die de vragen moest stellen zich erop dat hij veel gesloten vragen stelde en daardoor het gesprek moeizaam verliep. Hij kwam nu tot het besef dat het nog best moeilijk is om open vragen te stellen maar dat oefenen wel helpt.
- Als laatste kwam de tip dat als je het zelf niet weet, je niet moet schromen om nee te zeggen.

Om achter het energieverbruik van specifieke apparaten te komen is er een meetapparaat wat je tussen de stekker en het stopcontact kan steken. Ook kan je kijken naar productspecificaties, al verschilt het verbruik wel in verschillende situaties (bijvoorbeeld een vrieskist op een warme zolder gebruikt meer, dan wanneer de koelkast in een koude garage staat).

Opmerking/tip: Als je moeite hebt met open vragen stellen helpt het om de vragen te beginnen met: wat, waarom, hoe? En vraag drie niveaus diep.

Jessica adviseert ook nog om rekening te houden met wie er voor je zit, stem daar je boodschap op af. Als Energieambassadeurs zijn jullie wellicht al een aantal stappen verder. Een energieambassadeur geeft aan dat niet iedereen hetzelfde budget heeft. Jessica adviseert om hier rekening mee te houden. Verder kan het voor sommige mensen gevoelig liggen, dus vraag dit niet meteen aan het begin van een gesprek maar naarmate je al meer weet.

Opmerking: het is belangrijk om te weten of iemand een huur- of koopwoning heeft. Huurder mag zelf niks/weinig doen, maar kan wel andere kleinere maatregelen treffen en gedrag aanpassen.

Toevoegen aan checklist: huur of koop

Communicatie

Woorden zijn niet alleen belangrijk, wanneer je een boodschap wilt overbrengen. Houding (open en rechtop) en de toon waarop je spreekt maken nog meer deel uit van het overbrengen van de boodschap. Mensen aankijken is ook belangrijk. Probeer daarentegen niet te staren.

Oefening elevator pitch

Het doel van deze oefening is om na te gaan wat je zou vertellen tegen je buurman/buurvrouw als je deze tegenkomt op straat en die in 1 minuut te enthousiasmeren om met jou in gesprek te gaan over energiebesparing of het verduurzamen van een woning.

Bewoners werd gevraagd wat hij of zij zou zeggen. Een aantal voorbeelden:

- “We zijn als Energieambassadeurs bezig om mensen te informeren over energiebesparende maatregelen, je kan daarmee veel geld besparen. De overheid stimuleert hier niet erg in en daar zou ik het graag met je over hebben.” De andere energieambassadeurs ervaren deze openingszin vrij negatief en ver van je bed show. Ze geven aan dat je iemand wil enthousiasmeren en je het juist dichtbij de persoon moet houden.
- Een andere Energieambassadeur gebruikt de openingszin: “Hoe lang douche je?”. Zijn buurman reageerde eerst met: “wat heb jij ermee te maken?”. Gelukkig werd snel duidelijk gemaakt wat zijn boodschap was: “Dat vraag ik niet zomaar, douchen kost veel energie, dus denk er eens over korter te douchen.” Een gekke openingszin helpt dus om aandacht te trekken, alleen zorg ervoor dat je het snel nuanceert.
- Ik kwam mijn buurman tegen, die enthousiast vertelde dat hij Energieambassadeur is geworden en veel geleerd heeft van de trainingen. We raakten in gesprek. Eerst was ik sceptisch, maar hij dacht toch dat hij wat tips had om energie te besparen. We hebben een afspraak voor een energiescan gemaakt. Deze manier van benaderen werkte dus positief.

Hoe bereik je bewoners?

Er zijn verschillende manieren om bewoners te benaderen: 1-op-1 benadering, heb het erover bij je vereniging, dien een voorstel/info in bij VVE (zijn alleen kopers aanwezig), je kan iets delen op social media, een Greening party (soort buurt feest/borrel waar ook informatie te vinden is) of een open huis, om te laten zien wat je zelf gedaan hebt.

Opmerking: Een soort inleiding in krantje o.i.d. lijkt me nuttig, dat mensen die adviezen of meer informatie willen langs kunnen komen. Ik zie mezelf nog niet spontaan langs gaan, maar als ik uitgenodigd ben lijkt me dat leuk. Als de overheid de energieambassadeurs kan introduceren met foto en verhaaltje, wordt het al een stuk makkelijker om in contact te komen met bewoners. Antwoord: Michel gaat na wat de gemeente op de website kan zetten, met een link naar een website of platform met meer informatie vanuit de Energieambassadeurs.

Vraag: Hoe benaderen wij mensen met een andere (buitenlandse) achtergrond? Antwoord: Jessica heeft hier meer ervaring mee en geeft aan dat je niet per se een aangepast verhaal hoeft te maken. Het kan wel handig zijn om rekening te houden met andere cultuur/gewoonten, zoals het vragen of je je schoenen uit moet doen voordat je naar binnen gaat.

Vraag: Ik verwacht dat huurders moeilijker te benaderen zijn, omdat die minder zelf kunnen doen. Wat kan ik daar het beste mee doen? Antwoord: Jessica adviseert de checklist mee te nemen, daar staat een aantal dingen op die ze wel zelf kunnen doen.

Een Energieambassadeur denkt dat mensen, die in een sociale huurwoning wonen, juist graag een lagere energierekening willen. Zelfs al kunnen ze aan onderhoud zelf niets doen. Zij heeft ervaring met vluchtelingen, er zijn waarschijnlijk wel culturele verschillen, maar verwacht dat iedereen wel kosten willen drukken en geïnteresseerd is in het onderwerp.

Activiteiten

Het is op verschillende manieren mogelijk om als Energieambassadeur aan de slag te gaan, zoals:

- Keukentafelgesprekken
- Bijeenkomst organiseren
- Netwerk opbouwen, bijvoorbeeld website maken.

Vraag: Kan de gemeente dat niet voor ons doen? Een plekje vrijgeven? Antwoord: Michel denkt dat het goed is om een website of Facebook in eigen beheer te hebben. Zo kun je meer dingen aanpassen en ben je flexibeler. Vanuit de gemeente kan dit gepromoot of gefaciliteerd worden.

Vraag: Gaat de gemeente ook dingen betalen? Antwoord (Michel): We hebben bij voorbaat geen budget gereserveerd, maar wijzen het niet van tevoren af. Als er een goed plan wordt ingediend, dan wordt daar altijd serieus naar gekeken.

Bedenk wat je wilt doen als Energieambassadeur en wat heb je daarvoor nodig hebt. De gemeente kan daarin een faciliterende rol spelen.

Doelen formuleren

Iedereen heeft een individueel formulier gekregen waar zijn/haar doelen als Energieambassadeur worden opgeschreven. Vervolgens wordt een indeling gemaakt per postcode. Er wordt gestreefd om gezamenlijke doelen te ontwikkelen met tijdsplan en taakverdeling.

Er wordt benadrukt dat deze doelen SMART (specifiek, meetbaar, acceptabel, realistisch en tijdsgebonden) geformuleerd dienen te worden.

Postcode	Aantal Energieambassadeurs
1271	3
1272	3
1273	3
1276	5

- Groep 1272

- De groep staat er vergelijkbaar in, al verschilt de hoeveel mensen in de buurt benaderen wel per persoon. Een van de groepsleden heeft in zijn buurt elk jaar een buurtborrel. Dit jaar wil hij het organiseren en het thema 'energietransitie' eraan verbinden. Meestal zijn hier 15 mensen aanwezig. De groepsleden gaan gezamenlijk een stencil maken en dat rond augustus in de brievenbus te doen. Mogelijk wordt de borrel bij het groepslid thuis georganiseerd, met goedkeuring van zijn vrouw. Anders zoekt hij nog een locatie, liever niet bij de gemeente, maar iets in de buurt (school o.i.d.). Daarnaast vinden de groepsleden het prettig vinden om meer geïnteresseerden erbij te zoeken en ze kennen al een aantal mensen in de buurt die dat mogelijk willen.

- Groep 1276

- Wat naar voren komt is dat er vooral vraag is naar informatie en daarin is een duidelijke rol voor de gemeente in het beantwoorden van dergelijke vragen: "Waar moet ik zijn als ik een warmtekotel wil aanschaffen? Wat zijn betrouwbare bronnen? Wat kan ik zelf doen?"
- 'Wij hebben een whatsapp groep in de buurt, die ik alleen ga gebruiken om te vertellen dat ik energieambassadeur ben geworden en dan wil ik met bijvoorbeeld Nextdoor interactief met geïnteresseerden hierover verder praten.

Vraag: *Wanneer gaat de gemeente de energieambassadeurs grootschalig naar buiten aankondigen?*

Antwoord (Michel): Het begint met een groep die daar klaar voor is en naar buiten wil treden. Binnen de groep is het belangrijk om eerst rollen en taken te verdelen. Als dat bekend is kunnen we dat goed naar buiten communiceren. Afhankelijk van jullie tempo wordt het gecommuniceerd. Als jullie een eigen plek hebben digitaal, dan kunnen wij daarnaar verwijzen op onze website. Maar dat begint met dat jullie digitaal vindbaar zijn en georganiseerd zijn.

Wanneer de energieambassadeurs op de website van de gemeente geplaatst willen worden, moet het voldoen aan de AVG-wet. Iedereen moet dan individueel toestemming geven om op de site te komen. Een energieambassadeur geeft aan dat diegene een foto prima vindt, maar niet haar e-mailadres op de website wil publiceren.

De energieambassadeurs zouden het fijn vinden een publieke kick-off te krijgen van de gemeente, dat dit proces al een paar maanden bezig is. De exacte vorm moet nog ingevuld worden. De website Huizen klimaatbewust is het centrale punt van de gemeente omtrent informatie hierover.

- Groep 1274, 1275 en 1277

- Wij hebben gesproken over informatievoorzieningen en willen een website bouwen in het verlengde van de gemeente. We willen zelf de website bouwen en daarop informatie verzamelen.
- Toevoeging vanuit de groep: We zijn er allemaal al tijd in aan het investeren, maar nog niet als groep. Als we daar geen ondersteuning in krijgen, ben ik bang dat deze groep uit elkaar valt.
- Toevoeging daarop vanuit een andere Energieambassadeur: 'Tijdens de eerste bijeenkomst heb ik gemerkt er veel mensen bezig zijn met energiebesparing en andere leuke activiteiten. Ik heb toen aangegeven dat ik het gemeentelijke kader mis. Ik kan niet wachten om met een aantal techneuten om de tafel te zitten en te bespreken wat zij voor leuke dingen hebben gedaan, om hierna zelf aan de slag te gaan.'

Michel: Ik hoor hier heel veel enthousiasme. Houd dat vast. Jessica vraagt door wat bedoeld wordt met het gemeentelijke kader. Antwoord daarop: *Als Energieambassadeur ben je toch gelinkt aan de grote klimaatdoelen en veel mensen spreken je daar ook op aan, al kan ik daar mezelf niet mee identificeren. De gemeente moet in 2021 plannen hebben om van het gas af te gaan. En de eerste keer kreeg ik het idee dat de gemeente daar niets mee gaat doen.* Antwoord (Eelco): We gaan dit zeker doen, net als iedere gemeente. Momenteel zijn we aan het proefdraaien met de wijken Stad en Lande en Bovenweg en hebben al twee bijeenkomsten met de klankbordgroep gehouden. Een aantal energieambassadeurs zit ook in deze klankbordgroep. De bereidheid van de gemeente is er zeker, alleen willen we vanavond jullie eigen ambities horen en zullen we kijken hoe de gemeente jullie daarin kan faciliteren.

Reactie energieambassadeur: Ik ben blij dat u antwoord en dat er in 2021 een visie ligt. Kan de gemeente niet in een weekblad een bladzijde per maand presenteren wat er voor leuke dingen gebeuren bij milieu/energie? Antwoord: als er nieuws is, wordt dat via de website, social media e.d. gedeeld.

- **Groep 1271**

- 'We zijn allemaal verschillend, maar hebben wel raakvlakken in wat we willen. Ik heb zelf een heel specifiek doel: ik wil vooral mijn flat/vve wakker schudden en besef kweken dat dit iets is waar je iets mee moet. Onze flat is al goed geïsoleerd, maar kleine maatregelen die je zo kan aanpakken zijn er ook nog genoeg. Zo kan ik bijvoorbeeld wel iemand helpen met het instellen van de thermostaat, zodat diegene minder stookt en meer bespaart. Ik wil graag de mensen wakker schudden waarvan bijvoorbeeld de ketel tien jaar oud is en niet weten wat ze moeten doen. Dat is mijn ambitie, om die club wakker te schudden.
- Tip: *VvE belang* is een stichting waarbij het precies over deze dingen gaat. Bij VvE belang is veel informatie te vinden.

- **Groep 1273**

- 'Binnen onze groep hebben we geen gemeenschappelijk doel. Onze visies verschillen 180 graden. Persoonlijk wil ik energie besparen met meer dan alleen financieel belang.'
- *Toevoeging: Wellicht is het een idee om binnen de groep connecties te zoeken, wie er met de website verder wil en wie er langs de deur willen. Dan kunnen we vanuit daar deelgebieden zoeken en actiegroepen opzetten.* Jessica stelt voor om middels de mail te inventariseren wie wat wil doen.

Vraag: Komt die kick-off vanuit de gemeente voor of na de volgende bijeenkomst? Antwoord (Michel): Ik denk erna, dan kunnen we ook een groepsfoto maken en toevoegen.

Vraag: Ik heb er persoonlijk behoefte aan om te weten welke energietechnieken al zijn uitgesloten, bijvoorbeeld warmtenetten of hybride. Ik hoop dat de gemeente daar de volgende vergadering iets over kan zeggen. Eelco: wat we weten willen we heel graag delen, maar dat hangt natuurlijk samen met de warmtevisie van 2021 die nog in de maak is.

Ideeën voor de volgende bijeenkomst

- Verder gaan met het formuleren van doelen
- Rollen verdelen
- Kick-off publiciteit (na of voor september)
 - Groepsfoto maken

De volgende bijeenkomst zal plaatsvinden in september, exacte datum volgt later doch tijdig.

Jessica bedankt iedereen en sluit de avond af. Jorrit gaat nog rond met een enquête voor zijn afstudeeronderzoek.