

SAMENWERKEN ROND ENERGIEARMOEDE

HANDREIKING VOOR GEMEENTES EN WONINGCORPORATIES

De handreiking is in opdracht
van:
Rijksdienst voor Ondernemend
Nederland



Heb je vragen of opmerkingen, laat het ons weten!

René Schellekens - Adviseur Team Duurzaam Bouwen
rene.schellekens@rvo.nl

Marijke Wobben - Adviseur Team Duurzaam Bouwen
marijke.wobben@rvo.nl

Waarom deze handreiking?

Energiearmoede raakt niet alleen de energierekening, maar ook gezondheid, bestaanszekerheid, wooncomfort, leefbaarheid en de mogelijkheid van bewoners om mee te doen in de samenleving. Ongeveer driekwart van de huishoudens in energiearmoede woont in een corporatiewoning. Gemeenten en woningcorporaties hebben allebei een belangrijke rol én een groot belang in het tegengaan van energiearmoede. De gevolgen van energiearmoede worden bovendien door beide partijen gevoeld: denk aan schuldhulpverlening, incasso, huurachterstanden, sociale problematiek, gezondheidsproblemen en druk op leefbaarheid. Daarmee is energiearmoede niet alleen een probleem van bewoners, maar ook een gedeelde maatschappelijke en financiële verantwoordelijkheid.

In deze handreiking kijken we naar energiearmoede als samenwerkingsvraagstuk rond wonen, energie en bestaanszekerheid. Energiearmoede wordt zichtbaar in hoge energielasten, slecht geïsoleerde of ongezonde woningen, bewoners die de verwarming uitzetten, regelingen die niet worden gebruikt en renovaties of energiemaatregelen die niet goed landen. Juist in de warmtetransitie wordt dit urgent. Als bewoners niet worden bereikt, geen vertrouwen hebben of maatregelen niet kunnen gebruiken, blijven verduurzaming, betaalbaarheid en gezond wonen uit elkaar lopen.

Deze handreiking helpt professionals van gemeenten en woningcorporaties om samen scherper te bepalen waar energiearmoede speelt, hoe bewoners bereikt kunnen worden, welke hulp of maatregel past en welke afspraken nodig zijn om dit ook in de uitvoering vol te houden. De focus ligt daarbij op de samenwerking tussen gemeenten en woningcorporaties: Wie moet elkaar wanneer vinden? Wie doet wat? Hoe voorkom je dat bewoners verdwalen tussen systemen? En hoe zorg je dat afspraken ook in de praktijk blijven werken? Andere partijen, zoals welzijn, zorg, energiecoaches, scholen, huisartsen of buurtinitiatieven, spelen vaak een belangrijke rol. Zij komen in deze handreiking in beeld als onderdeel van die samenwerking.

Totstandkoming

Deze handreiking bundelt inzichten uit een co-creatietraject met gemeenten en woningcorporaties over de samenwerking rond energiearmoede. In drie werksessies zijn praktijkervaringen en perspectieven gedeeld, kansen en knelpunten in de samenwerking verdiept, en overkoepelende lessen, aandachtspunten en bouwstenen voor vervolg geformuleerd.

In het traject stond het bewonersperspectief centraal. Dat gebeurde onder andere via het gesprek met een ervaringswerker, via praktijkvoorbeelden uit de deelnemende organisaties en via reflectie op wat energiearmoede voor bewoners in het dagelijks leven betekent. De handreiking vertrekt vanuit de vraag: wat merkt de bewoner hiervan en wat helpt daadwerkelijk? En wat vraagt dit van de samenwerking tussen gemeenten en woningcorporaties?



Waarom samen aan de slag?

Energiearmoede is voor bewoners vaak onderdeel van een groter geheel aan zorgen. Maar voor gemeenten en woningcorporaties wordt het probleem heel concreet in de uitvoering van de warmtetransitie. Gemeenten zien dat bewoners uit beeld blijven, energieregelingen niet worden gebruikt, middelen niet terechtkomen waar ze voor bedoeld zijn en problemen later terugkomen in schuldhulp, gezondheid, leefbaarheid en sociale ondersteuning. Woningcorporaties zien energiearmoede terug in oplopende huurachterstanden, incasso- en beheerkosten, risico op huurderoving, slechter wooncomfort, moeilijkere toegang tot woningen, minder draagvlak voor onderhoud of renovatie en bouwkundige problemen zoals schimmel- en ventilatieproblemen. Daarmee raakt energiearmoede niet alleen bewoners, maar ook de uitvoeringskracht, kosten en maatschappelijke doelen van beide organisaties.

Juist daarom is samenwerking nodig. De gemeente heeft zicht op beleid, regelingen, sociaal domein, wijknetwerken en ondersteuning. De woningcorporatie heeft zicht op woningen, huurders, onderhoudsplanning, huurbetalingen en dagelijks contact met bewoners. Pas als die kennis, signalen en routes bij elkaar komen, ontstaat een aanpak die bewoners eerder bereikt en maatregelen beter laat landen.

De handreiking vertaalt deze gedeelde opgave naar praktische afspraken: Waar kijken we naar? Wie ziet welke signalen? Hoe brengen we die bij elkaar? Wie legt contact? Wie blijft eigenaar van de route? En hoe borgen we dat afspraken blijven werken?

In alle werksessies kwamen dezelfde rode draden terug: vertrouwen, transparantie, zichtbaarheid in de wijk, duidelijke rolverdeling, structurele capaciteit en werken vanuit bewoners in plaats van vanuit systemen.

Privacy: maak expliciet wat wél kan

Privacyregels worden in de praktijk vaak ervaren als belemmering voor samenwerking. Juist daarom is het belangrijk om dit niet pas in de uitvoering te bespreken, maar al bij het maken van werkafspraken. Betrek privacy officers of juridisch adviseurs vroegtijdig en bespreek aan de hand van concrete casussen wat wel en niet kan. Maak onderscheid tussen het delen van algemene wijk- of complexinformatie, het bespreken van anonieme signalen en het delen van persoonsgegevens. Leg vast met welk doel informatie wordt gebruikt, wie toegang heeft, hoe signalen worden opgevolgd en wanneer toestemming of een andere grondslag nodig is. Zo wordt privacy geen reden om signalen niet te bespreken, maar een onderdeel van zorgvuldig samenwerken.

Zes aandachtspunten voor samenwerking

De zes aandachtspunten hieronder bouwen voort op de belangrijkste dilemma's die in het traject naar voren kwamen. Elk aandachtspunt beschrijft eerst kort de kern van de uitdaging, laat daarna via een praktijkvoorbeeld zien hoe dit door bewoners wordt beleefd en vertaalt dat vervolgens naar wat dit vraagt van de samenwerking tussen gemeente en woningcorporatie. De samenwerking vormt steeds de sleutel: gemeente en woningcorporatie hebben elk een deel van het beeld, de instrumenten en de toegang tot bewoners. De vraag is daarom niet alleen wat er moet gebeuren, maar vooral: wat doet de gemeente, wat doet de woningcorporatie en wat organiseren zij samen?

De aandachtspunten hieronder hoeven niet allemaal tegelijk en volledig te worden opgepakt. Begin waar de urgentie het grootst is of waar je ingangen of beweging ziet en bouw van daaruit verder. Wat passend is, verschilt per gemeente, corporatie, wijk en beschikbare capaciteit. Door klein te beginnen, zichtbaar resultaat te boeken en afspraken stap voor stap te borgen, kan samenwerking groeien zonder dat zij afhankelijk blijft van losse projecten of individuele inzet.

1. Vroegsignalering: door signalen bij elkaar te brengen en te verbinden, komt de onzichtbare doelgroep toch in beeld.

Gemeenten en woningcorporaties weten allebei iets van huishoudens die worstelen met hoge energielasten, maar krijgen juist de meest kwetsbare bewoners vaak te laat of helemaal niet in beeld. Het probleem is dus niet alleen dat de doelgroep onzichtbaar lijkt, maar ook dat signalen, wijkkennis en beschikbare data onvoldoende samenkomen. Mensen melden zich niet door schaamte en hulpvermijding en blijven door versnipperde informatie te lang buiten beeld, terwijl juist daar vroege ondersteuning het meeste verschil kan maken.

Praktijkvoorbeeld: Een huurder betaalt de huur steeds nét iets later. Die kleine verschuiving valt op papier misschien nauwelijks op, maar kan wijzen op oplopende financiële druk. Woningcorporaties zien de achterstand langzaam doorgroeien, terwijl de bewoner vaak probeert vol te houden en bijvoorbeeld uit schaamte geen hulp vraagt. Als hier te laat op wordt gereageerd, wordt de achterstand vaak veel moeilijker in te halen.



Mogelijke signalen om samen te duiden

Denk bij harde signalen aan oplopende of wisselende huurachterstand, betalingsregelingen, signalen vanuit vroegsignalering, hoge energielasten, gebruik van noodfonds of minimaregelingen, een slecht energielabel, blokverwarming met hoge servicekosten, schimmel- of vochtmeldingen en terugkerende onderhoudsklachten. Denk bij zachte signalen aan bewoners die de verwarming uit laten, niet reageren op brieven, afspraken afzeggen, schaamte tonen, zorg mijden, overbelasting laten zien of via wijkbeheer, energiecoach, buurtteam, school, huisarts of welzijn in beeld komen.

Wat vraagt dit van de samenwerking?

- **Maak signalen vanuit de woningcorporatie inzichtelijk**, zoals huurbetaling, betalingsregelingen, onderhoudsklachten, woningkwaliteit, energieprestatie en contactmomenten met huurders.
- **Maak signalen vanuit de gemeente inzichtelijk**, zoals vroegsignalering, schuldhulp, minimaregelingen, energiehulp, wijkteams en lokale netwerken.
- **Spreek af welke signalen jullie samen willen duiden** en hoe gemeente en woningcorporatie dat periodiek samen doen. Bijvoorbeeld als vast agendapunt in regulier overleg, als onderdeel van wijkoverleg of als aanvulling op bestaande werk- of prestatieafspraken.
- **Bepaal samen welke combinaties van signalen reden zijn om contact te zoeken**, wie dat doet en hoe de bewoner warm wordt overgedragen naar passende hulp.
- **Leg vast wie verantwoordelijk blijft** totdat contact is gelegd en duidelijk is welke vervolgstap nodig is.

2. Vertrouwen: vertrouwen groeit via bekende gezichten, bestaande netwerken en blijvende aanwezigheid.

Veel bewoners ervaren hulp niet automatisch als steun, maar soms ook als bemoeienis, controle of risico. Zeker wanneer eerdere ervaringen met overheid, corporatie of hulpverlening negatief waren, kan de drempel hoog zijn om de deur open te doen of hulp te accepteren. Daardoor ontstaat een paradox: hoe groter de nood, hoe groter soms ook de neiging om de deur dicht te houden. Vertrouwen is daarom geen zachte randvoorwaarde, maar een harde uitvoeringsvoorwaarde. Zonder vertrouwen gaan deuren niet open, landen regelingen niet en blijft hulp versnipperd. Luisteren komt vóór uitleggen: pas als bewoners zich serieus genomen voelen, ontstaat ruimte voor vertrouwen.

Praktijkvoorbeeld: Een moeder krijgt te maken met schimmel in huis. Door geldzorgen zet zij de verwarming zo min mogelijk aan en wordt er weinig geventileerd, waardoor vocht en schimmel toenemen. Haar dochter wordt ziek en pas via de huisarts en later het ziekenhuis komt in beeld hoe ernstig de situatie thuis is en dat er sprake is van energiearmoede. Voor haar voelt de stap naar gemeente of woningcorporatie niet vanzelfsprekend veilig door eerdere negatieve ervaringen en angst dat hulp tot gedoe leidt. De doorbraak begint niet bij een brief of een regeling, maar bij iemand die luistert, doorvraagt en serieus neemt wat er thuis speelt. Juist doordat een vertrouwde professional het gesprek op gang brengt, wordt de drempel lager om hulp te accepteren.



Wat vraagt dit van de samenwerking?

- **Maak per wijk of doelgroep een gezamenlijke sociale kaart.** Dit hoeft geen ingewikkeld systeem te zijn: begin met een eenvoudig overzicht van organisaties, professionals, bewonersinitiatieven, sleutelpersonen, plekken en netwerken die er al zijn, wie vertrouwen heeft en wie contact kan leggen.
- **Breng beide werelden in beeld.** De woningcorporatie brengt bijvoorbeeld wijkbeheerders, bewonersconsulenten, onderhoudspartijen, huurdersorganisaties en huurdersnetwerken in. De gemeente brengt buurtteams, welzijn, energiecoaches, huisartsen, scholen, vrijwilligersorganisaties en armoedenetwerken in.
- **Combineer dit sociale netwerkbeeld met een technisch woningbeeld.** Kijk samen waar kwetsbare bewoners wonen in woningen met slechte labels, vocht-, tocht- en schimmelproblemen, blokverwarming, hoge servicekosten of gepland onderhoud.
- **Spreek af wie namens de gezamenlijke aanpak structureel zichtbaar en aanspreekbaar is in de wijk,** hoe vaak die aanwezigheid er is en welke bestaande netwerken worden benut.

- **Werk waar mogelijk via ambassadeurs of vertrouwde tussenpersonen**, zoals ervaringsdeskundigen, buurtbewoners, huisartsen, wijkbeheerders, vrijwilligers of andere professionals die al een vertrouwensrelatie hebben.
- **Voorkom dat organisaties bewoners los van elkaar benaderen** zonder afstemming. Vertrouwen vraagt om herkenbaarheid, rust, afstemming en continuïteit.
- **Luister bewust in de samenwerking:** leg vast hoe zorgen, twijfels en signalen van bewoners worden opgehaald, teruggekoppeld en gebruikt om de aanpak bij te sturen. Sluit hierbij aan op de afspraken over signalering uit aandachtspunt 1, bijvoorbeeld via wijkoverleg, casuoverleg of een eenvoudige signalenlijst, maar kijk breder dan alleen problemen: wat horen professionals van bewoners over vertrouwen, drempels, behoeften en wat wel of niet werkt?

3. Brede blik: aansluiten bij wat bewoners nu nodig hebben, maakt hulp effectiever.

Wie door de bril van bewoners kijkt, ziet dat problemen thuis niet netjes in aparte hokjes passen. Energie, schulden, gezondheid, stress, opvoeding, werk, wonen en wantrouwen lopen vaak door elkaar heen. Voor veel bewoners is energiearmoede dus geen losstaand probleem, maar onderdeel van een bredere situatie waarin zorgen zwaar drukken op hun belastbaarheid. Vaak voert één probleem de boventoon, en dat is niet altijd het probleem dat professionals het meest logisch of urgent vinden. Als professionals te snel beginnen over energiearmoede, verduurzaming of regelingen, kan dat langs de leefwereld van bewoners heen gaan.

Praktijkvoorbeeld: Een bewoner zegt misschien niet: ik heb energiearmoede. Die bewoner zegt eerder: ik krijg het huis niet warm, ik slaap slecht, ik red het deze maand niet, of ik maak me zorgen om mijn hond of kat. Huisdieren kunnen bijvoorbeeld voor sommige mensen geen luxe zijn, maar een belangrijke houvast: soms het enige waardoor iemand nog uit bed komt. Als een professional alleen rekent wat een huisdier kost en niet ziet welke emotionele waarde het heeft, mist hij een belangrijk deel van het verhaal. Juist daarom helpt het om niet te snel te labelen, maar eerst te begrijpen wat er voor deze bewoner op het spel staat.



Sluit aan bij wat voor bewoners waarde heeft

Niet iedere bewoner komt in beweging door hetzelfde argument. Voor de één gaat het om lagere maandlasten, voor de ander om een warm en gezond huis, minder schimmel of vocht, gemak, keuzevrijheid, grip op de eigen situatie of het gevoel serieus genomen te worden. Het helpt daarom om niet alleen te vragen: welke regeling of maatregel past hier? Maar ook: wat vindt deze bewoner belangrijk, wat kan deze bewoner zelf en waar is ondersteuning nodig? Autonomie en keuzevrijheid zijn hierin sleutelwoorden: bewoners moeten niet alleen geholpen worden, maar ook zelf invloed blijven houden op wat er gebeurt. Gezondheid kan daarbij een belangrijke ingang zijn: bewoners herkennen soms eerder klachten door kou, vocht of schimmel dan het begrip energiearmoede.

Wat vraagt dit van de samenwerking?

- **Gebruik energiearmoede niet automatisch als label richting bewoners.** Start het gesprek bij wat voor de bewoner nu urgent is, bijvoorbeeld kou, vocht, stress, schulden, gezondheid, comfort, veiligheid, of behoefte aan overzicht.
- **Gebruik wat voor de bewoner belangrijk is als ingang** om contact te krijgen en vertrouwen op te bouwen.
- **Breng de woningkennis van de woningcorporatie in.** De woningcorporatie kan vanuit woningkwaliteit en contact met de huurder signaleren welke ingrepen, uitleg of nazorg nodig zijn.
- **Verbind gemeentelijke ondersteuning waar nodig.** De gemeente kan aanvullende hulp koppelen vanuit energiehulp, schuldhulp, welzijn of minimaregelingen.
- **Verbind wonen, inkomen, gezondheid, gedrag en ondersteuning,** zodat energiearmoede niet als los vraagstuk wordt behandeld.
- **Benut energie als ingang wanneer dat helpt.** Een vraag over tocht, vocht, ventilatie, schimmel, kou of een hoge energierekening kan ruimte geven om ook andere zorgen bespreekbaar te maken.
- **Bied keuzes die passen bij de situatie van de bewoner:** bijvoorbeeld eerst een kleine maatregel, eerst financiële rust, eerst hulp bij een aanvraag, eerst uitleg over ventileren, of juist voorbereiding op renovatie.
- **Maak heldere afspraken over warme overdracht** tussen sociaal en fysiek domein, zodat bewoners niet van loket naar loket worden gestuurd zonder dat iemand eigenaar blijft van het contact.
- **Organiseer nazorg na maatregelen of renovatie.** Spreek vooraf af wie bewoners begeleidt bij het gezond en energiezuinig gebruiken van de woning, op welke momenten er opnieuw contact is en hoe signalen over verkeerd gebruik, comfortklachten of tegenvallende energielasten worden opgevolgd. De woningcorporatie heeft hierbij een rol vanuit de woning en installaties. De gemeente kan waar nodig verbinden met energiehulp, welzijn of armoedebeleid.

4. Bewonersroute: een herkenbare route vraagt om duidelijk eigenaarschap en één aanspreekpunt.

Voor bewoners is energiearmoede meestal geen apart loket of herkenbaar label. Zij ervaren vooral kou, vocht, hoge rekeningen, betalingsstress of onzekerheid over een maatregel in de woning. Juist daarom moet de route naar hulp herkenbaar zijn, ook als achter die route meerdere organisaties, regelingen en domeinen schuilgaan.

Het probleem is dus niet alleen dat er veel partijen betrokken zijn, maar dat bewoners en professionals vaak niet goed weten waar ze moeten beginnen, wie waarvoor aan zet is en wie verantwoordelijk blijft. Daardoor ontstaan gaten, overlap, doorverwijzingen zonder warme landing en versnipperde verantwoordelijkheid. Een herkenbare bewonersroute helpt om energiearmoede niet als losstaand probleem te behandelen, maar wel concreet te maken wie welke stap zet wanneer energie, wonen en bestaanszekerheid samenkomen.

Praktijkvoorbeeld: Een bewoner heeft een simpele vraag: waar kan ik hulp krijgen? Eerst belt hij de gemeente, daarna wordt hij verwezen naar een regeling, vervolgens naar de corporatie en daarna naar een energiecoach. Elke keer moet hij opnieuw uitleggen wat er speelt. Ondertussen ziet hij verschillende logo's, namen en telefoonnummers en weet hij niet meer wie nu echt helpt. Dan haakt iemand snel af. Een zichtbaar aanwezige verbinder of een lokaal loket in de wijk kan voor bewoners het verschil maken: dit is degene bij wie ik terecht kan. Een smoolenboek en herkenbare kleding kunnen hierbij bijvoorbeeld helpen.



Wat vraagt dit van de samenwerking?

- **Organiseer de verbinding actief**, bijvoorbeeld via een lokaal loket, verbinder, vast uitvoeringsnetwerk, vaste contactgegevens of een klein team.
- **Ontwerp samen één herkenbare bewonersroute voor energiearmoede**: waar kan een bewoner of professional een signaal kwijt, wie pakt het op, wie koppelt terug en wie blijft verantwoordelijk tot er iets geregeld is? Spreek af hoe de vertrouwde ingang van de bewoner wordt benut, zonder dat de verantwoordelijkheid versnipperd raakt.
- **Maak deze route zichtbaar voor bewoners én professionals**, zodat iedereen weet waar een vraag of signaal naartoe kan.
- **Leg vast wanneer de woningcorporatie aan zet is**, bijvoorbeeld bij woningkwaliteit, onderhoud, ventilatie of renovatie, en wanneer de gemeente aan zet is, bijvoorbeeld bij regelingen, schuldhulp of energiehulp.
- **Maak duidelijk wanneer een gezamenlijke aanpak nodig is**, bijvoorbeeld als woningkwaliteit, financiële problemen en energiehulp tegelijk spelen.
- **Maak de rolverdeling niet alleen bestuurlijk duidelijk**, maar vooral praktisch voor de mensen die dagelijks contact hebben met bewoners.
- **Zorg dat bewoners niet telkens opnieuw hoeven uit te zoeken bij wie ze moeten zijn**, dat professionals weten aan wie zij kunnen overdragen en dat duidelijk is wie verantwoordelijk blijft tot de bewoner daadwerkelijk verder is geholpen.

5. Toegankelijkheid van regelingen: een goede regeling werkt pas als bewoners de weg ernaartoe ook echt kunnen vinden en gebruiken.

Het knelpunt zit vaak niet alleen in de regeling zelf, maar ook in de route ernaartoe. Veel regelingen gaan uit van een mate van zelfredzaamheid die er bij bewoners in energiearmoede lang niet altijd is. Daardoor zit er een kloof tussen beschikbaarheid op papier en daadwerkelijk gebruik in de praktijk. Voor bewoners moet duidelijk zijn waar zij recht op hebben, waar zij terecht kunnen, wat de volgende stap is, wie kan helpen en wat er gebeurt als een regeling niet past.

Dit aandachtspunt bouwt voort op het aandachtspunt over de bewonersroute. Waar het vorige punt gaat over vindbaarheid en eigenaarschap, gaat het hier om de vervolgstap: lukt het bewoners ook echt om regelingen, fondsen, coaches of voorzieningen te gebruiken?

Praktijkvoorbeeld: Voor een professional lijkt een regeling soms overzichtelijk: het is echt heel simpel hoor. Voor de bewoner voelt dat anders. Die ziet formulieren, voorwaarden, bewijsstukken, eigen bijdragen en het risico dat er iets misgaat. Wat als ik een fout maak? Moet ik straks alles terugbetalen? Krijg ik gedoe met andere regelingen? De vraag van de bewoner is dan niet alleen: waar heb ik recht op? Maar vooral: wie helpt mij veilig door dit proces heen? Juist dan maakt het verschil of er deskundige en laagdrempelige begeleiding is: iemand die helpt bij de aanvraag én bij de opvolging in beeld blijft.



Wat vraagt dit van de samenwerking?

- Spreek af hoe bewoners van informatie naar daadwerkelijk gebruik komen.
- Breng vanuit de gemeente in welke regelingen, fondsen, energiehulp of minimavoorzieningen beschikbaar zijn en zorg dat duidelijk is wie kan helpen bij de aanvraag.
- Breng vanuit de woningcorporatie in waar huurders vastlopen, welke vragen bij woonconsulenten, wijkbeheerders of klantenservice terechtkomen en welke woning- of onderhoudssituaties om extra uitleg vragen.
- Leg samen vast wie bewoners informeert, wie helpt bij aanvragen, wie afhaalsignalen ziet en wie opvolgt als een regeling niet past.
- Koppel regelingen altijd aan begrijpelijke communicatie en persoonlijke begeleiding, bijvoorbeeld via een energiecoach, woonconsulent, lokaal loket of vast aanspreekpunt.
- Borg deze route in werkafspraken of prestatieafspraken.
- Meet succes niet alleen af aan beschikbaar budget, maar ook aan bereik, gebruik en effect voor bewoners.

6. Continuïteit: samenwerking vraagt om afspraken die personele en politieke wisselingen overstijgen.

Energiearmoede en woningverduurzaming vragen een aanpak van jaren, terwijl politieke prioriteiten, budgetten, personele bezetting en organisatorische inrichting voortdurend kunnen verschuiven. Daardoor zit het risico niet alleen in wisselend beleid, maar ook in het verdwijnen van opgebouwde kennis, relaties en afspraken wanneer mensen vertrekken of projecten stoppen. Juist de bewoners die sterke behoefte hebben aan betrouwbaarheid krijgen dan te maken met nieuwe gezichten, nieuwe taal en nieuwe prioriteiten.

Praktijkvoorbeeld: Een bewoner heeft eindelijk contact met iemand die weet wat er speelt. Hij vertelt over schulden, kou in huis en stress. Dan wisselt de contactpersoon, stopt het project of verandert de prioriteit. De bewoner moet opnieuw beginnen en opnieuw kwetsbare informatie delen. Na een paar keer denkt hij: laat maar zitten. Voor bewoners voelt dat alsof zij niet serieus worden genomen. Continuïteit is daarom geen interne procesafpraak, maar een voorwaarde voor vertrouwen.



Wat vraagt dit van de samenwerking?

- **Borg de samenwerking niet alleen in personen, maar in duidelijke afspraken, een vast ritme en overdraagbare kennis.**
- **Zorg dat energiearmoede structureel wordt opgenomen in alle thema's bij beleid, uitvoering en overleg,** zodat het geen los project is.
- **Leg vast wie waarvoor verantwoordelijk is,** hoe informatie wordt overgedragen bij personele wisselingen en wanneer bestuurlijke keuzes nodig zijn.
- **Gebruik waar mogelijk bestaande instrumenten,** zoals prestatieafspraken, werkafspraken en het afhankelijkhedenformat voor gemeenten en woningcorporaties, waarin je rollen, acties, planning en gezamenlijke afspraken per fase kunt vastleggen (binnenkort te vinden op de website van NEO).
- **Veranker de aanpak waar mogelijk ook in wijkgerichte documenten,** zoals een wijkvisie of wijkuitvoeringsplan. In een wijkvisie kunnen gemeente, woningcorporatie en andere partners vastleggen welke opgaven in de wijk samenkomen. Zo wordt energiearmoede verbonden met de lange termijnontwikkeling van de wijk en blijft de aanpak minder afhankelijk van losse projecten.
- **Zorg dat nieuwe medewerkers snel kunnen instappen** door afspraken en middelen goed te documenteren.

Een vraagstuk dat meer debat vraagt

Een betere samenwerking is niet de enige mogelijke denkrichting: ook de vraag hoe wordt omgegaan met de verkoop van slecht geïsoleerde (huur)woningen verdient aandacht. Wanneer slecht geïsoleerde huurwoningen worden verkocht, verdwijnt de verduurzamingsopgave wel van de agenda van de woningcorporatie, maar niet uit de wijk.

Ook in de reguliere verkoop kunnen slecht geïsoleerde woningen een probleem veroorzaken. Bij verkoop kunnen kosten en risico's verschuiven naar de nieuwe eigenaar-bewoners, zoals starters die na aankoop weinig budget overhouden voor verduurzaming, of oudere bewoners voor wie investeren niet meer haalbaar of logisch voelt. De maatschappelijke gevolgen kunnen later alsnog bij de gemeente en samenleving terugkomen.

Dit vraagt om meer dan alleen betere werkafspraken. Het is ook een onderwerp voor maatschappelijk en bestuurlijk debat: wie draagt welke verantwoordelijkheid, en hoe voorkom je dat verduurzamingslasten worden afgewenteld op bewoners die daar het minst goed toe in staat zijn?

Overkoepelende thema's

Naast deze zes aandachtspunten zijn er nog enkele thema's die in meerdere aandachtspunten terugkomen en blijvend aandacht vragen.

- **Communicatie in de leefwereld van bewoners.** Communicatie is niet alleen zenden, maar ook luisteren. Sluit aan bij wat bewoners belangrijk vinden: comfort, gezondheid, lagere lasten, gemak, keuzevrijheid, grip en vertrouwen. Gebruik eenvoudige taal, afbeeldingen, herkenbare voorbeelden, vertrouwde kanalen en een gezamenlijke communicatielijnen.
- **Slim omgaan met schaarse capaciteit.** Gemeenten en woningcorporaties kunnen niet overal tegelijk even intensief aanwezig zijn. Prioriteer daarom samen waar de urgentie en impact het grootst zijn. Deel kennis, voorkom dubbel werk en kijk waar energiecoaches, -fixers of leerwerktrajecten niet alleen bewoners helpen, maar ook uitvoeringscapaciteit vergroten.
- **Technische maatregelen vragen sociale begeleiding.** Isolatie, ventilatie, installaties en kleine energiemaatregelen werken pas goed als bewoners begrijpen wat er verandert, waarom dat nodig is en hoe zij de woning daarna gezond en energiezuinig gebruiken. Een beter energielabel leidt niet automatisch tot lagere energielasten of beter wooncomfort; zonder goede uitleg en nazorg kunnen juist vochtproblemen, schimmel, comfortklachten of hogere rekeningen ontstaan. Organiseer daarom tijdens en na de uitvoeringsfase contact, uitleg, herhaling en een checkmoment, bijvoorbeeld na ingebruikname of na het eerste stookseizoen.

Een werkbare invulling van de regierol van gemeenten

Gemeenten hebben een regierol in de samenwerking rond energiearmoede, maar regie betekent niet dat de gemeente alles zelf doet. Het gaat om het organiseren van de gezamenlijke opgave. Niet alleen bestuurlijk, maar juist ook in de uitvoering moet duidelijk zijn wie wanneer aan zet is.

Met warme overdracht bedoelen we dat een bewoner niet alleen wordt doorverwezen, maar actief wordt meegenomen naar de volgende stap. Dat kan bijvoorbeeld doordat een woonconsulent en energiecoach samen langsgaan, doordat een medewerker de bewoner persoonlijk introduceert bij schuldhulp of welzijn, of doordat de eerste contactpersoon betrokken blijft totdat de volgende partij of contactpersoon het contact echt heeft overgenomen.

Wat dit intern vraagt

Samenwerking tussen gemeente en woningcorporatie vraagt ook interne borging. Goede afspraken houden alleen stand als er capaciteit, mandaat, prioriteit en ruimte in werkprocessen voor is. Bespreek daarom niet alleen wat je samen wilt doen, maar ook wat iedere organisatie intern moet regelen om dit mogelijk te maken. Denk aan bestuurlijk commitment, een duidelijke opdrachtgever, voldoende uren, structurele financiering, interne afstemming tussen sociaal en fysiek domein, en ruimte voor medewerkers om signalen op te volgen of op te schalen. Zonder deze randvoorwaarden blijft samenwerking kwetsbaar en afhankelijk van individuele inzet.

Wat dit vraagt van gemeenten

Gemeenten agenderen het onderwerp, verbinden interne en externe partijen, organiseren stakeholdermanagement, bewaken de gezamenlijke lijn en faciliteren prestatieafspraken, monitoring en voortgang. Ook maken zij verschillen in planning, mandaat, financiering en besluitvorming bespreekbaar.

Wat woningcorporaties inbrengen

Woningcorporaties brengen woningkennis, toegang tot huurders, signalen uit het dagelijks contact, onderhouds- en verduurzamingsplanning en praktische uitvoeringskennis in. Zij laten zien wat in de praktijk haalbaar is, wat bewoners nodig hebben om mee te kunnen doen en welke nazorg nodig is na maatregelen in de woning.

Wat je samen organiseert

Samen maak je een gedeeld beeld van de doelgroep, kies je gezamenlijke prioriteiten, ontwerp je een herkenbare bewonersroute, regel je warme overdracht en organiseer je momenten om samen te leren en bij te sturen. Goede regie blijft dus niet alleen bestuurlijk, maar wordt ook zichtbaar in de uitvoering.

Vragen die helpen om samen op koers te blijven

Onderstaande vragen kunnen helpen bij de voorbereiding, uitwerking en uitvoering van afspraken tussen gemeente en woningcorporatie. Ze zijn bedoeld als praktische spiegel: ben je op de goede weg, en wat vraagt nog aandacht?

- ☐ Hebben we een gezamenlijke lange termijnambitie geformuleerd én concreet gemaakt: voor wie willen we samen verschil maken, wat willen we bereiken en waaraan zien we dat straks in de praktijk terug?
- ☐ Hebben we afgesproken hoe we een gezamenlijk beeld krijgen van de bewoners, buurten of complexen waar de urgentie het grootst is?
- ☐ Verbinden we de leefwereld van bewoners met onze systemen, regelingen en werkprocessen, zodat de aanpak aansluit bij bewoners én uitvoerbaar blijft voor organisaties?
- ☐ Hebben we bewoners, ervaringsdeskundigen, huurdersorganisaties of andere vertegenwoordigers van bewoners laten meekijken of meedenken?
- ☐ Is duidelijk wie voor bewoners het eerste aanspreekpunt is, wie verantwoordelijk blijft tot er echt iets geregeld is en hoe warme overdracht naar een volgende partij werkt?
- ☐ Hebben we afgesproken en vastgelegd hoe we harde data, zachte signalen en wijkkennis met elkaar verbinden en wie wat doet als er een signaal binnenkomt?
- ☐ Maken we gebruik van bestaande netwerken en vertrouwde gezichten in de wijk, en is voor bewoners herkenbaar wie hen kan helpen?
- ☐ Hebben we bij bewoners zelf getoetst of route, taal en communicatie begrijpelijk zijn, of vullen we dat vooral vanuit onze professionele blik in?
- ☐ Hebben we geregeld wie bewoners begeleidt na renovatie of woningverbetering, zodat zij de woning gezond en energiezuinig kunnen gebruiken?
- ☐ Zijn rollen, taken, verantwoordelijkheden, escalatieroutes en onderlinge afhankelijkheden expliciet gemaakt, inclusief verschillen in planning, mandaat en financiering?
- ☐ Hebben we expliciet gemaakt welke capaciteit, financiering, mandaat en interne afstemming nodig zijn om de afspraken ook echt uit te voeren?
- ☐ Zijn prestatieafspraken of werkafspraken ook gevuld met procesafspraken, leerpunten, continuïteit en uitvoeringsafspraken, en niet alleen met aantallen of geld?
- ☐ Hebben we samen nagedacht over prioritering en de inzet van schaarse capaciteit: waar maken we het eerst verschil en hoe versterken we elkaar daarin?
- ☐ Hebben we geborgd hoe wisselingen in personeel, projectstructuur of politieke prioriteiten worden opgevangen?
- ☐ Hebben we bepaald waar we de aanpak borgen, bijvoorbeeld in prestatieafspraken, werkafspraken, een wijkvisie, wijkuitvoeringsplan of ander gezamenlijk document? Is er een ritme van monitoren, evalueren en gezamenlijk bijsturen op wat dit voor bewoners oplevert?
- ☐ Voorkomen we dat een vraagstuk vooral administratief wordt doorgeschoven naar een andere partij, terwijl de bewoner nog steeds niet geholpen is?

Tot slot

Een goede samenwerking rond energiearmoede begint niet bij één perfect instrument, maar bij een gedeeld bewonersperspectief, een herkenbare uitvoeringsroute en afspraken die ook standhouden als de context verandert.

Het goede nieuws is dat veel verbeteringen niet hoeven te wachten op een nieuw stelsel of groot nieuw beleid. Er is nu al veel mogelijk door elkaar eerder te vinden, duidelijker af te spreken wie wat doet, bewoners serieuzer als vertrekpunt te nemen en samen zichtbaar te zijn in de wijk. Juist daarin ligt de kans om sneller, menselijker en effectiever verschil te maken voor bewoners die het hard nodig hebben.

Dankwoord

Deze handreiking is tot stand gekomen dankzij de inzet, ervaringen en reflecties van verschillende deelnemers van gemeenten en woningcorporaties in drie werksessies. Ook het gesprek met een ervaringswerker en de ingebrachte praktijkvoorbeelden hebben geholpen om het bewonersperspectief scherper in beeld te houden. Veel dank aan:

- Anita Mol (gemeente Amsterdam)
- Christa Visser-Van Voorst (gemeente Veenendaal)
- Eva Straathof (MijnGemeenteDichtbij)
- Féline de Vries (gemeente Den Haag)
- Frank Wichertjes (Gemeente Groningen)
- Ifor Schrauwen (Gemeente Dordrecht)
- Jan Baan (Veenvesters)
- Jelle Tans (gemeente Smallerland)
- Jetteke Boeschoten (gemeente Veenendaal)
- Ludo Kobes (Patrimonium)
- Maud Overbeek (Gemeente Breda)
- Niek Habraken (voorheen werkzaam bij KleurrijkWonen)
- Patricia de Moet (Woonstichting JOOST)
- Patty van Rooy (Gemeente Cranendonck)
- Petra Hof (Gemeente Groningen)
- Rob van Ballegooijen (Woonbron)
- Sylvia Kessen (Veenvesters)
- Wendy Janssen (Gemeente Cranendonck)
- Wies Ettema (gemeente Den Haag)
- Willeke Segers (Gemeente Peel en Maas)
- Yvette Sies (TiWos)

Speciale dank aan Riane Kuzee-Hoogeveen voor het delen van haar ervaringskennis tijdens de eerste sessie.

Deze handreiking is gemaakt door DDBA (Doris de Bruijn) en Ekiep (Debbie Mous), met tekeningen van De Betekenaar (Thea Schukken) en visualisatie RVO (Roelof Jan Havik) in opdracht van RVO (René Schellekens en Marijke Wobben).

Juni 2026

