



Lokale prestatieafspraken
betaalbare energielasten

BEGELEIDING OP MAAT: DE ARNHEMSE AANPAK



Het verminderen van energiekeerarmoeoe blijft topprioriteit in Arnhem. Door de onvoorspelbare energieprijzen en inflatie worstelen zo'n 10.000 huishoudens in Arnhem om hun energierekening te betalen. Sinds 2021 heeft de Arnhemse Aanpak Energiearmoede zich gericht op het ondersteunen van deze huishoudens, en met succes. De gemeente zet deze aanpak voort.

Al jaren maakt gemeente Arnhem prestatieafspraken met woningbouwverenigingen. Via de Energiebank neemt zij diensten af van energiecoaches. Ze subsidieert wijk- en buurtinitiatieven die het energieverbruik tegendringen. Dankzij inzet van energiecoaches, buurtklussers, een witgoedregeling en wijkopbouwwerkers rondom het thema energie heeft een grote groep bewoners direct ondersteuning ontvangen. In de afgelopen 3 jaar zijn ruim 5.500 huishoudens geholpen. De energiecoaches van de Energiebank regio Arnhem bezochten ruim 4.500 huishoudens. Zij kwamen gemiddeld 3,6 keer bij een huurder thuis met een bezoek van gemiddeld 1,6 uur per keer. De buurtklusbedrijven zijn sinds een jaar actief en hebben bij ruim 2.000 huishoudens energiebesparende maatregelen in huis uitgevoerd. De helft van deze huishoudens kreeg eerder advies op maat door een coach. De andere helft is al wel geholpen door een klusser, maar nog niet bezocht.

door een coach. Bewoners zijn bereikt met acties als inloopspreekuren in buurthuizen, aanbellen en door op pleinen en bij evenementen aanwezig te zijn. Ook wijzen de partners, zoals de corporatie, huurders die hieraan behoefte hebben door naar de energiecoach. Daarnaast hebben 2.700 jongeren les gekregen over energiegebruik. Op de aanpak ontvangt de gemeente veel positieve reacties.

Sanne Meelker, woningcorporatie Volkshuisvesting: 'De samenwerking levert ons op dat huurders die dat nodig hebben, hulp krijgen om de energielasten te verlagen. Maar het levert zoveel meer op! Huishoudens met coaching blijken minder eenzaam en we weten dat het ook positieve effecten op de fysieke gezondheid heeft.'

Maarten van 't Hoog, gemeente Arnhem: 'Het is mooi om te ervaren wat een langdurige samenwerking op het bestrijden van energiekeerarmoeoe kan opleveren'.



Marije Ruysch-Koster, Energiebank regio Arnhem: 'Vanuit de energiebank stellen onze energiecoaches maar één vraag aan mensen die contact zoeken: Heeft u moeite met rondkomen? Is het antwoord ja, dan kunnen wij hulp bieden. Mooi om dat te mogen doen.'

Danielle Siebum, Buurtklusbedrijf Malburgen: 'Klussers kunnen kleine maatregelen aan huis nemen waardoor de energielasten omlaaggaan, dat is zinvol en effectief'.



Rijnstad: Animatie 'Alert op geldzorgen'

Wat staat in de prestatieafspraken?

Prestatieafspraken 2025-2029

De tekst is te vinden in de hoofdstukken 4,5 en 6 van de prestatieafspraken Arnhem

4. KWALITATIEF GOEDE WONINGEN

Gedurende de energietransitie moet de risicogroep voor energiearmoede kleiner worden.

Afspraak 4	Corporaties attenderen huurders op de energiecoaches van de Energiebank en de mogelijkheden van de buurtklusbedrijven om huishoudens (die financieel in de knel komen) te helpen met het verlagen van hun energieverbruik.	Woning-corporaties
	De gemeente ondersteunt en maakt waar mogelijk gebruik van de energiebank en de buurtklusbedrijven. Corporaties treden, daar waar passend, op als opdrachtgever of dragen de buurtklusbedrijven en de energiebank aan als mogelijke SROl (zie pagina 7) bij partners.	Gemeente
	Gemeente en corporaties bespreken gezamenlijk twee keer per jaar de inzet en het resultaat.	Energiebank
		Buurtklus-bedrijven



5. WONEN ALS FUNDAMENT

We willen niet dat huurders in de problemen komen door hun maandelijkse woonlasten, daarom zetten de partijen zich in om de betaalbaarheid te waarborgen. Onze inzet is dat alle Arnhemmers woonlasten hebben die passen bij de financiële situatie van het huishouden. We willen voorkomen dat huurders te hoge woonlasten hebben en daardoor in de problemen komen. Daarom werken we gezamenlijk aan het doel uit de Woonvisie dat er genoeg woningen worden aangeboden voor mensen met de laagste inkomens.

Daarnaast hebben we in Arnhem al jaren permanent aandacht voor huishoudens die ondanks alle regelingen in de problemen komen. Dan zoeken we maatwerkoplossingen. We spannen ons in om uitzettingen door huurachterstand te beperken tot een minimum.

Afspraak 2

Gemeente en corporaties zetten de Aanpak Energiearmoede voort. Die is erop gericht om op kortere termijn kwetsbare huishoudens te ontzorgen in het nemen van energiebesparende maatregelen, te adviseren over energiezuinig gedrag en financieel te helpen bij de aanschaf van duurzame producten (witgoedregeling). Wanneer corporaties huurders spreken met financiële (hulp-)vragen dan verwijzen zij door naar de regeling Goed Geregeld.

Woning-
corporaties

Gemeente

6. NAWOORD

De effectmonitor laat zien of het oogmerk van de Woonvisie binnen bereik komt en de doelen worden gehaald: zoals de groei en spreiding van het aantal sociale huurwoningen, de daling van energiearmoede, het aantal ouderen dat passender is gaan wonen.

Hoe werken partijen samen?



Gemeente Arnhem

Gemeente Arnhem voert de regie en maakt de samenwerking rondom armoedebestrijding financieel mogelijk. Doordat zij al jaren samenwerkt met de corporaties, de Energiebank en de andere partijen is er een goed netwerk opgebouwd dat bewoners en huurders echt bereikt. De energiecoaches, buurtklussers en wijkopbouwwerkers die bewoners hulp bieden, komen uit de omgeving zodat er een goede vertrouwensband ontstaat. De vraag aan bewoners is simpel: heeft u moeite met rondkomen? Is het antwoord ja, dan kan de bewoner gebruik maken van de regelingen en hulp.

Het budget voor de Arnhemse aanpak en het doorzetten van een regeling voor bijvoorbeeld witgoed komt van een specifieke uitkering voor energiearmoede van € 2,2 miljoen vanuit het Rijk. Daaraan voegt de gemeente vanuit het Nationaal Programma Arnhem-Oost € 2 miljoen toe, waarvan € 0,8 miljoen beschikbaar is gesteld voor de aanpak in 2024. Met deze financiële steun wil de gemeente nog meer huishoudens helpen om hun energielasten te verlichten. De gemeente streeft ernaar om Arnhemmers de ondersteuning te bieden die ze nodig hebben om duurzamer en financieel gezonder te leven.

De gemeente werkt samen met de Energiebank regio Arnhem, buurtklusbedrijven, Rijnstad, SpijkerEnergie en andere wijkinitiatieven maar ook de woningcorporaties in Arnhem. Samen met deze partijen wil de gemeente in 2025 6.000 huishoudens ondersteunen met een energiecoach, 3.700 huishoudens ondersteunen met een buurtklusser en bij 1.050 huishoudens energieslurpend witgoed vervangen door een energiezuinig apparaat. Het doel is om de energierekening van deze huishoudens omlaag te krijgen. [Een paar honderd euro op de energierekening besparen is mogelijk, laten de eerste rapporten zien.](#)

De gemeente organiseerde een energiemarkt en sessies van energiecoaches in buurthuizen in drie wijken. Hiermee bereikt zij bewoners maar een belangrijke spin-off is dat de professionals elkaar leren kennen.



Volkshuisvesting Nederland: Thuis in energiearmoede



De corporatie Volkshuisvesting Arnhem

Sinds 3 jaar overleggen Volkshuisvesting, de Energiebank en de gemeente regelmatig met elkaar over de aanpak om energiearmoede te bestrijden. 'Het is heel waardevol om te bespreken hoe we de bewoners die hulp nodig hebben, het beste kunnen bereiken. We houden elkaar scherp en richten ons op de doelgroep en de doelen die we willen behalen. We hebben data aangeleverd die verwerkt zijn in kaarten van de gemeente en die richting geven aan onze acties,' zegt Sanne Meelker.

'Energielabels, energieverbruiken, gezinssamenstelling, inkomenssituatie zijn voorbeelden van data die we gebruiken. Dit geeft per wijk inzicht in waar de nood het hoogst is en waar de 'hotspots' zijn. Dit zijn de plekken waar woningen staan met de laagste energielabels of waar huurders wonen met hoge energieverbruiken én de bewoners een laag inkomen hebben. Samen organiseren wij acties om deze bewoners te bereiken en hulp op maat te bieden. Een voorbeeld vormen de buurtacties waarbij wij de huurders deur-aan-deur bezoeken. De huurder ontvangt een persoonlijk aanbod om energiecoaching te krijgen. Omdat een energiecoach meerdere keren de huurder bezoeken kan, ontstaat er vertrouwen en kan de coach de huurder beter helpen.'

Volkshuisvesting bracht eenmalig de Energiebespaarkrant uit met foto's uit de wijken en ervaringen van energiecoaches. Ook stonden er ervaringsverhalen van huurders in de krant. De Energiebespaarkrant werd huis-aan-huis verspreid. Veel mensen reageerden op de krant en gaven zich op voor een huisbezoek of hulp. De krant maakt nu plaats voor een digitale nieuwsbrief. De nieuwsbrief gaat over gezond en zuinig wonen. Alle huurders van Volkshuisvesting ontvangen deze digitale nieuwsbrief. Elk kwartaal, dus vier keer per jaar ontvangt elke huurder een nieuwsbrief per mail.

Volkshuisvesting wil nu ook vaker na een project huurders coaching aanbieden. Zo ontvangt de huurder instructie over het gebruik van de installaties of voorzieningen na een renovatie, vervanging van de installatie of een groot onderhoudsbeurt. De bewoner kan samen met de coach het eigen energieverbruik monitoren via de slimmemeterportal. 'Uit onderzoek naar energiecoaching blijkt dat er heel veel bijvangst is naast het verlagen van de energierekening. Zo verlaagt het aantal vocht- en schimmelproblemen en spreken bewoners die hulp ontvingen, hun waardering uit. Zij geven soms aan dat zij zich minder eenzaam voelen', aldus Sanne Meelker.



Intern draagvlak is belangrijk. Zo organiseerde Volkshuisvesting interne sessies met de Energiebank om collega's uit te leggen wat een energiecoach doet en hoe de corporatie met hen kan samenwerken. Tijdens de sessies zijn schrijnende voorbeelden en de successen gedeeld, maar ook hoe je bijvoorbeeld als collega van het klantcontactcentrum een energiecoach kan betrekken. De woningcorporatie maakte een podcast over de samenwerking met de Energiebank. Deze podcast geeft medewerkers inzicht in de mogelijkheden van huurdersbegeleiding op maat.



Podcast: 'de Energiecoach: Meer dan energie besparen met Rob Groen'

Een corporatiemedewerker kan de huurder de vraag stellen of deze moeite heeft de energienota te betalen en de huurder met geldzorgen verbinden met Energiebank. Omgekeerd weten de energiecoaches de collega's bij Volkshuisvesting te vinden als het nodig is. Dat kan gaan om concrete klacht of iets wat kapot is

in de woning, signalen uit de wijk of achtergrondinformatie over wat er leeft bij huurders. 'Dat we met elkaar bekend zijn helpt in het bieden van gerichte hulp aan bewoners en zorgt ervoor dat we concrete klachten helpen oplossen of reparaties kunnen inplannen.'

Energiebank regio Arnhem

De Energiebank leidt energiecoaches op. Ongeveer de helft van de energiecoaches is vrijwilliger. Betaalde krachten coördineren het werk van de coaches. In de opleiding is aandacht voor de samenwerkingspartners: wat kan een coach verwachten van de gemeente, een klusbedrijf of corporatie? Zo licht de corporatie toe aan de coaches hoe een corporatie werkt, welke samenwerkingsafspraken de corporatie wil maken en met wie de coach contact kan leggen bij vragen. Zo willen partijen voorkomen dat een energiecoach een oordeel geeft over een klacht die de bewoner uit. Het is van belang dat de klacht bij de corporatie terecht komt. De bewoner kan de klachten zelf bij de corporatie melden of de energiecoach geeft dit door. De corporatie kan de klacht vervolgens oplossen. De energiecoach werkt samen met de corporatie en neemt geen stelling tegen de corporatie.



De energiecoaches komen gemiddeld 3,6 keer achter de voordeur en een bezoek duurt gemiddeld 1,6 uur. Ze gedragen zich niet als leraren, maar gaan naast bewoners staan. Met hen lopen ze door de woning en bekijken ze de energierekening. Ze plaatsen verschillende energiebesparende maatregelen, maar ook energiedisplays. Daarop zien bewoners hoeveel energie hun apparaten verbruiken en wat dat kost. Maatwerk is steeds nodig. Soms zetten mensen bijvoorbeeld de thermostaat op 25 °C. Als het dan te warm wordt, gaan de ramen open in plaats van de thermostaat omlaag. Energiecoaches werken vooral in hun eigen wijk, waardoor ze makkelijk contact maken met bewoners. Meertalige energiecoaches werken in de hele stad.

Buurtklusbedrijf

Het buurtklusbedrijf is een concept dat is ontstaan in de wijk Spijkerkwartier en inmiddels in meerdere wijken en buurten in Arnhem klusdiensten aanbiedt. De klusbedrijven leveren werk aan mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. De corporatie is één van de opdrachtgevers. De opdrachtverlening vanuit de corporatie draagt bij aan de continuïteit van de klusbedrijven. Daarnaast vraagt Volkshuisvesting de ketenpartners te investeren in de samenwerking met de buurtklusbedrijven. Meerdere ketenpartners hebben inmiddels een samenwerkingsovereenkomst afgesloten met de buurtklusbedrijven. De opdrachten aan het buurtklusbedrijf zijn wel professioneel. Om voldoende mensen te kunnen leveren vanuit het klusbedrijf is er één loket voor de alle buurtklusbedrijven in de gemeente Arnhem die opdrachten aanneemt en het werk regelt. Het werk is projectmatig georganiseerd maar de klusbedrijven worden ook ingeschakeld voor losse klussen zoals bijvoorbeeld het stuken van een woning bij mutatie.



BNN VARA: Energiearmoede nog altijd een enorm probleem: niet iedereen wordt bereikt

Danielle Siebum levert vanuit een re-integratiebureau klussers voor buurtklusbedrijf Malburgen. De klussers werken voor de wijk en werken soms samen met de energiecoaches. Zij brengen kleinere energiebesparende maatregelen aan zoals

radiatorfolie of radiator ventilatoren. Zij voeren ook grotere klussen of projectmatige klussen uit zoals werkzaamheden bij mutatiewoningen of woningonderhoud.

SROI-verplichting

Bij aanbestedingen groter dan 250.000 euro hebben rijksoverheid en leveranciers sinds 2011 een gezamenlijke SROI-verplichting. Social Return On Investment (SROI) betekent dat ze niet alleen moeten zorgen voor het financiële, maar ook voor het maatschappelijke rendement van de aanbesteedde opdracht. Een SROI-verplichting geeft aan dat minimaal 5% van de aanneemsom wordt geïnvesteerd in het bieden van werkplekken voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. Een woningcorporatie kan een SROI-beleid uitvoeren. Zij kan bij een aanbesteding de ketenpartner, zoals een bouwbedrijf, een SROI-verplichting meegeven. Zij kan dit ook doen bij investeringen onder de 250.000 euro.

Wat geef je mee aan andere regio's?

Sanne Meelker, Volkshuisvesting: 'Je kan zoveel ellende voorkomen dankzij het persoonlijk contact tussen een energiecoach en huurders. Sommige huurders schamen zich als er iets in de woning kapot is en doen daardoor geen verzoek tot reparatie. De corporatie heeft er echter belang bij dat de woning in orde is. De energiecoach kan mensen helpen weer contact met ons te zoeken.'

Maarten van 't Hoog, gemeente Arnhem: ' Werk met een vaste groep professionals samen die zich willen inzetten om mensen te helpen om energiearmoede te voorkomen of hen daaruit te helpen. En zorg voor continuïteit zodat mensen erop kunnen vertrouwen dat er hulp is.'

Marije Ruysch-Koster, Energiebank regio Arnhem: 'Zorg dat de toekomst voor dit werk verzekerd is door samen te werken en samen ook opdracht te geven voor energie coaching en klussen in huis.'

Danielle Siebum, Buurtklusbedrijf Malburgen: 'Maak het niet te ingewikkeld, mensen die re-integreren kunnen groeien in het werk en krijgen daarvoor de ruimte.'

Cultuursensitieve aanpak via de vertrouwde kring

Milieu Centraal is in 2024 het Energiehulpnetwerk gestart om meer huurders die moeite hebben de energierekening te betalen, beter te helpen. Veel energiehulp bereikt mensen niet. Dat heeft meerdere oorzaken, waaronder wantrouwen richting instanties en het feit dat de manier van communiceren en energiebespaaradviezen niet aansluiten bij de cultuur en leefgewoonten van mensen. Rond (energie)armoede heerst veel schaamte. In de aanpak die Milieu Centraal ontwikkelt, speelt de directe omgeving van huurders met zorgen over hun energierekening daarom een belangrijke rol. Mensen uit de directe omgeving hebben meestal het vertrouwen en kunnen als geen ander de schakel zijn naar de lokale (energie)hulp. Daarnaast ontwikkelde Milieu Centraal informatie die aansluit bij de taal en cultuur van mensen met een migratieachtergrond. Deze aanpak via de vertrouwde kring en met cultuurspecifieke informatie wordt getest en doorontwikkeld in drie gemeenten, waaronder in de Arnhemse wijk Presikhaaf.

Pilot Arnhem Presikhaaf

Presikhaaf is een zeer diverse wijk met mensen uit meer dan 140 verschillende landen. Om inwoners met zorgen over de energierekening te helpen is een samenwerking tot stand gebracht tussen Energiebank, hulporganisaties en zo'n 30 sleutelpersonen met verschillende culturele achtergronden uit de wijk. Hiervoor organiseerde Energiebank Arnhem een bijeenkomst in de wijk in nauwe samenwerking met de gemeente, Presikhaaf University, wijkopbouwwerkers, de Alliantie Inclusieve Energietransitie en Milieu Centraal. Tijdens de eerste bijeenkomst stond de vraag centraal: Hoe kunnen wij er samen voor zorgen dat er komende winter in Presikhaaf niemand in de kou hoeft te zitten?. In de bijeenkomst zijn waardevolle verbindingen ontstaan – van vrouwengroep tot voetbalvereniging staat men open voor samenwerking. Daarnaast zijn meerdere wijkbewoners met verschillende culturele achtergronden betrokken geraakt als vrijwilliger bij de Energiebank Arnhem. Door een diverse energie hulporganisatie kan ook weer een diverse groep mensen aangesproken en beter geholpen worden.

Het Energiehulpnetwerk is een samenwerking van lokale en landelijke organisaties. Er zijn inmiddels ruim 200 gemeenten en 230 organisaties aangesloten. De Woonbond, de Alliantie Inclusieve Energietransitie en de Nederlandse Schuldhulproute/Geldfit ondersteunen dit netwerk met expertise.



In 2024 publiceerde TNO cijfers naar de mate van energiearmoede bij huishoudens. Door de zogenoemde energiearmoedekloof te meten, ontstaat inzicht in het niveau van energiearmoede. In 2023 kampten naar schatting bijna 400 duizend huishoudens met energiearmoede, zo blijkt uit de Monitor Energiearmoede van TNO en het CBS. Deze groep heeft hoge energiekosten, woont meestal in een huis dat niet goed is geïsoleerd en heeft een laag inkomen. 90% van hen zijn huurders waarvan tweederde een sociale huurwoning woont. Op een interactieve kaart op de website van TNO is per gemeente te zien in welke wijken de meeste energiearmoede voorkomt. Door het maken van goede prestatieafspraken op het gebied van betaalbare energielasten kunnen huurders in energiearmoede geholpen worden. Uit het onderzoek naar Energiearmoede en de energietransitie blijkt dat veel bewoners gemotiveerd zijn om te besparen en willen leren om de eigen situatie te verbeteren.

Energiearmoede-aanpak volgens Woonbond

De Woonbond is de belangenbehartiger van huurders. De bond begeleidt onder andere huurdersorganisaties bij het maken van goede lokale prestatieafspraken samen met de woningcorporatie en de gemeente op het gebied van verduurzaming en betaalbare

energielasten. De belangrijkste manier om energiearmoede structureel tegen te gaan, is het zeer goed isoleren van woningen. Daarnaast is hulp op korte termijn nodig. De Woonbond heeft voor zowel de structurele als korte termijn-aanpak het informatieblad 'Aanpak energiearmoede' beschikbaar.

Regelingen & subsidies energiebesparing

Het Rijk stelt in totaal meer dan 550 miljoen euro ter beschikking aan gemeenten voor de aanpak energiearmoede. De middelen worden uitgekeerd door middel van een specifieke uitkering (SPUK) aan alle gemeenten in Nederland om huishoudens die kampen met energiearmoede te ondersteunen met energiebesparende maatregelen. Het doel van de SPUK is om de energierekening van huishoudens die kampen met energiearmoede nog voor komende winter te verlagen. De SPUK regeling is verlengd tot 31 december 2027.

Gemeenten bepalen grotendeels zelf hoe ze de middelen besteden, daardoor is het mogelijk voor een gemeente om aan te sluiten bij een al bestaande aanpak, zoals voortgekomen uit de RRE en RREW. Sinds 2023 is hier de SPUK Lokale Aanpak Isolatie bijgekomen.



Meer informatie



[Prestatieafspraken gemeenten Arnhem
2025-2029](#)

[RVO](#)

[NPLW](#)

[MilieuCentraal](#)

[Groene Huisvesters](#)



[Goed geregeld Arnhem](#)



[Energiecoach](#)



[Witgoedregeling de energiebank
Arnhem](#)



[Routekaart](#)



[Evaluatie Pilot Energiearmoede Arnhem](#)



[Energie hulpnetwerk](#)



[Zoektool voor energiehulp](#)



[Kleine acties voor handige huurders,
Woonbond](#)



[Eenvoudige uitleg over energie
besparen](#)



[Toolkit energiebesparen, Woonbond](#)

Dank & contactpersoon

Voor deze bouwsteen danken we de door ons geïnterviewde mensen:

Sanne Meelker, Volkshuisvesting: s.meelker@volkshuisvesting.nl

Maarten van 't Hoog, gemeente Arnhem: maarten.van.t.hoog@arnhem.nl

Marije Ruysch-Koster, Energiebank regio Arnhem:
marije.ruysch@energiebankregioarnhem.nl,

Danielle Siebum, Buurtklusbedrijf Malburgen: danielle@2match-reintegratie.nl

Yvonne Feuerhahn, Milieu Centraal: energiehulpnetwerk@milieucentraal.nl

Rene Schellekens, RVO energiearmoede: rene.schellekens@rvo.nl

Lokale prestatieafspraken betaalbare energielasten



De reeks 'Lokale prestatieafspraken betaalbare energielasten' is hier te vinden:

- Blokverwarming optimaliseren en inzicht in verbruik
- Begeleiding op maat: de Arnhemse aanpak
- Tante Tip helpt installaties goed gebruiken
- Hitte maatregelen voor kwetsbare bewoners
- Verbouwstromen voor betaalbare energielasten

Colofon

De reeks 'Lokale prestatieafspraken betaalbare energielasten' is gemaakt in opdracht van de Rijksdienst voor Ondernemend Nederland (RVO) in samenwerking met Aedes, Woonbond, het ministerie van Volkshuisvesting en Ruimtelijk Ordening (VRO).

Video's & Foto's

Stichting Rijnstad: Alert op geldzorgen

Volkshuisvesting Arnhem: Mensen maken de stad (podcast)

BNN VARA Kassa

Volkshuisvesting Nederland

Redactie & vormgeving

Marlou Boerbooms,
marlou@energieambassadeur.nl

Lisa Verhaeghe,
lisa.verhaeghe@gmail.com