



Energiebank Rotterdam Werken aan minder energiearmoede in Rotterdam

Inhoudsopgave

Samenvatting	3
Aanleiding	4
Energiearmoede	4
Doelstellingen.....	4
Wat doet de Energiebank?	4
Energiebank Rotterdam	4
Werkwijze	5
De doelgroep.....	5
De begeleiding.....	6
De vrijwilligers: coaches en vrijwillige medewerkers	7
Paranta.....	7
Coördinatie	8
Duurzaamheid	8
Organisatie.....	8
Bestuur	8
Stichting Energiebank Nederland	8
Financiën.....	9

Samenvatting

Energiebank Rotterdam is een initiatief van netbeheerder Stedin en Stichting Samen 010 en bestaat grotendeels uit vrijwilligers. Alleen de coördinatie bestaat uit betaalde krachten vanuit Stedin en Samen 010, waarbij Stedin de uren van hun coördinator sponsort.

Energiebank Rotterdam heeft de volgende doelstellingen:

- Energie als eerste levensbehoefte bereikbaar houden voor huishoudens die te weinig geld hebben om hun energierekening te betalen.
- Klanten van de Energiebank op de korte termijn ondersteunen en op de lange termijn versterken.

Onze missie is om huishoudens te versterken, zodat zij zelf hun energierekening blijvend kunnen verlagen. Dit doen we door op twee manieren hulp te bieden:

- Hulp bij bewustwording
Door vier keer in een half jaar tijd bij huishoudens langs te gaan of via vier groepsbijeenkomsten, met hen de energierekening en het verbruik te bekijken helpt de energiebank hen bewust te worden van het energieverbruik. Het idee is dat deze bewustwording leidt tot echte gedragsverandering.
- Hulp bij besparing
Samen met het huishouden bekijkt de energiecoach de mogelijkheid tot energiebesparing. De Energiebank doneert een aantal besparingsproducten, zoals radiatorfolie, tochtstrippen en ledlampen.

Energiebank Rotterdam heeft als doel om in 2022 in totaal 200 nieuwe huishoudens te helpen en 80 actieve coaches te hebben.

Dit zijn dezelfde doelstellingen als in 2021 omdat door corona de groei van de Energiebank is vertraagd.

Naast Rotterdam-Zuid (Feijenoord en Charlois) richten we ons ook in 2022 op een tweede wijk in Rotterdam-Oost (Prins Alexander). Dat betekent dat Rotterdam-Zuid en Rotterdam-Oost als focuswijken voor de Energiebank gelden

Een nieuwe ontwikkeling is dat we dit najaar in gesprek gaan met een aantal deskundigen op initiatief van het Social Impact Fonds Rotterdam om te werken aan een businesscase. Dit proces is gericht op het verduurzamen van het project op lange termijn. Het Fonds ziet daar mogelijkheden voor en is bereid hun expertise en netwerk in te zetten om met ons mee te denken. We hopen dat er in de loop van 2022 een businesscase ligt voor de komende jaren.

Aanleiding

Energiearmoede

Energie is essentieel voor ons welzijn en onze welvaart. Zonder energie kunnen we onze huizen niet verwarmen, kunnen we niet koken en niet telefoneren. In Nederland hebben ongeveer 750.000 huishoudens moeite om hun energierekening te betalen. Dit noemen we energiearmoede. Rotterdam telt een belangrijk deel van de huishoudens met (problematische) schulden en daarmee met problemen om de energierekening te betalen. In Rotterdam hebben 60.000 huishoudens schulden. Daarvan hebben 27.000 Rotterdammers zes maanden of langer hun zorgpremie niet betaald. Dit zijn problematische schulden. Ongeveer 5% van deze groep wordt geholpen door de schulddienstverlening van de Kredietbank Rotterdam. Van gezinnen in de schulddienstverlening is bekend dat zij gemiddeld een schuld hebben van ruim € 50.000,-. Jaarlijks worden in de regio Rotterdam tussen de 300 en 400 huishoudens afgesloten van energie omdat zij hun energierekening niet kunnen betalen. De missie van de Energiebank Rotterdam is om deze huishoudens op energievlak te versterken, zodat zij hun energierekening blijvend kunnen verlagen. Bovendien bieden we mensen die leven in armoede de mogelijkheid om een bijdrage te leveren aan een duurzame wereld.

Doelstellingen

Wat doet de Energiebank?

De Energiebank zet zich in om mensen die leven in energiearmoede te helpen om structureel hun energierekening te verlagen. Een energiecoach begeleidt hen met advies, informatie en het plaatsen van energiebesparende producten om hen te helpen met het besparen van energie zowel op de korte als lange termijn. Kortom: tijdelijke hulp met een langdurig effect.

Energiebank Rotterdam

Energiebank Rotterdam is een initiatief van Stichting Samen 010 en Stedin. Stedin, netbeheerder van de regio Rotterdam, wil vanuit het oogpunt van maatschappelijk verantwoord ondernemen huishoudens in Rotterdam helpen grip te krijgen op hun energierekening. Stichting Samen 010 ondersteunt met het project Budgetmaatjes al enkele jaren inwoners van Rotterdam die financieel zijn vastgelopen of vast dreigen te lopen. Vanuit hun achtergrond waren het twee logische partijen om de Energiebank in Rotterdam op te zetten.

De doelstellingen van de Energiebank Rotterdam zijn:

- Energie als eerste levensbehoefte bereikbaar houden voor Rotterdamse huishoudens die te weinig geld hebben om hun energierekening te betalen.
- Huishoudens op de korte termijn ondersteunen en op de lange termijn versterken, door hulp te bieden bij bewustwording en hulp bij besparing.

Resultaten

Energiebank Rotterdam heeft als doel om in 2022 in totaal 200 nieuwe huishoudens te werven en te helpen en 80 actieve coaches te hebben. Dit is dezelfde doelstelling als in 2021, omdat door corona minder huishoudens zich hebben gemeld. Huishoudens worden vaak door hulpverleners aangemeld, de hulpverleners en door corona was er bij hen was er een terugloop te zien in aanmeldingen, wat ook weer consequenties had voor de Energiebank. Doordat veel niet kon, was de inzet van de Energiebank minder dan gewenst. We hopen in de 2^e halfjaar van 2021 dat nog deels in te lopen, maar dat zal niet helemaal lukken.

Naast Rotterdam-Zuid (Feijenoord en Charlois) richten we ons ook in 2022 op een tweede wijk in Rotterdam-Oost (Prins Alexander) te kiezen. Dit betekent dat in dat Rotterdam-Zuid en Rotterdam Oost als focuswijken voor de Energiebank gelden. We hebben ervaring opgedaan in Rotterdam-Zuid, dat we effectiever kunnen werken door de energie van de coördinatoren niet te verdelen over de hele stad maar te focussen op een gebied om daar netwerken op te bouwen en vooral ook sleutelfiguren te vinden die het vertrouwen van bewoners hebben. Relaties en vertrouwen blijken namelijk cruciaal voor het werven van de doelgroep, zoals ook blijkt uit het onderzoek van Nina Cranen: "Making the city; mobilizing environmental psychological concept for governing social sustainability", thesis Erasmus University, 2019.

Werkwijze

De doelgroep

De hulp van de Energiebank helpt huishoudens die leven in armoede die:

- een inkomen hebben tot maximaal 120% van de bijstandsnorm of een netto besteedbaar inkomen niet hoger dan 120% van de bijstandsnorm.
- de gemotiveerd zijn om energie te besparen.

Het werven van de doelgroep vindt op verschillende manieren plaats:

- Via berichten in huis-aan-huis bladen: de huis-aan-huis bladen worden over het algemeen goed gelezen door de doelgroep. Daarmee is er een redelijke kans dat zij de berichten onder ogen krijgen.
- Via instanties als energieleveranciers, hulpverleners, gemeente (Wmo-loket), woningcorporaties, Voedselbank en inloophuizen: deze instanties hebben zicht op de doelgroep door niet betaalde rekeningen of door de hulp die zij aan het huishouden bieden. De instanties kunnen, op het moment dat zij contact hebben met huishoudens uit de doelgroep, hen wijzen op het bestaan van de Energiebank.
- Via het project Budgetmaatjes: Samen 010 heeft al enkele jaren een project waarbij zij huishoudens langdurig helpen bij het op orde brengen van de financiën. Per 1 januari 2022 wordt dit project verzelfstandigd in een aparte stichting, maar ook dan blijft verwijzing naar de Energiebank aan de orde. Daarnaast heeft Samen 010 het project Geld & Gezin wat zich richt op dezelfde doelgroep. Energiecoaching zou onderdeel kunnen zijn bij beide projecten van het traject wat deze mensen doorlopen, maar dan wel aan het eind van het traject. Eerder heeft geen zin omdat mensen dan onvoldoende ruimte in hun hoofd hebben om met energiebesparing bezig te zijn.
- Flyeren: flyers kunnen worden uitgedeeld op de markten in de stad, huis-aan-huis worden verspreid of worden verspreid op plekken waar de doelgroep komt, zoals de lokale supermarkt, buurthuizen of wachtruimtes van artsen.
- Mond-tot-mond reclame: huishoudens die gebruik hebben gemaakt van de Energiebank kunnen anderen vertellen over hun eigen ervaringen met de Energiebank.
- Via voorlichtingsbijeenkomsten op plekken waar de doelgroep komt, zoals Huizen van de Wijk, Voedsel- en kledingbanken, inloophuizen, speeltuinen, koffieochtenden op school of de Gaarkeuken van Rotterdam

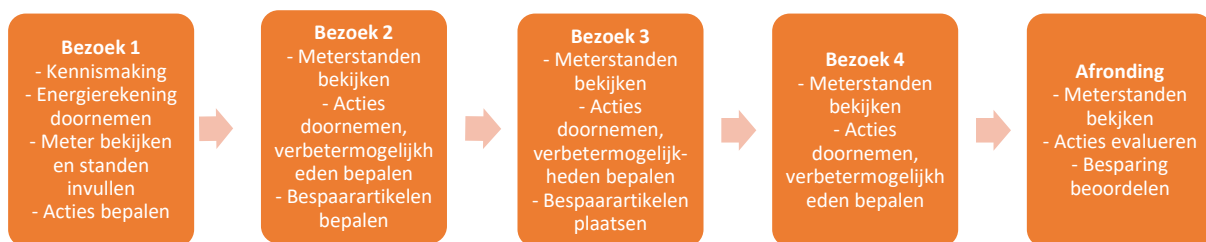
De begeleiding

De aanpak van de Energiebank kent twee manieren.

1. Individuele coaching door een maatje

Nadat een huishouden contact heeft opgenomen met de Energiebank, vindt er een intake plaats. Onderdeel van de intake is het vaststellen dat het huishouden aan de gestelde eisen rondom het inkomen voldoet en of zij voldoende gemotiveerd zijn om daadwerkelijk aan de slag te gaan met energie besparen. Ook wordt gekeken naar de samenstelling van het huishouden en andere praktische zaken die relevant zijn om te weten om een coach te kunnen toewijzen. Tot slot wordt met het huishouden besproken of er randvoorwaarden zijn waar de coach aan moet voldoen. Hierbij valt te denken aan de culturele achtergrond, of dat men liever geholpen wordt door een vrouw of juist liever een man.

Na de intake zoekt de (vrijwillige) medewerker Huishoudens & Coaches een passende coach. Die start een ondersteuningstraject van zes maanden met daarin vier bezoeken en houden in die periode waar nodig ook via WhatsApp of telefonisch. Onderstaande figuur laat de inhoud van de bezoeken zien.



Tijdens de vier bezoeken komen twee vormen van hulp aan de orde:

- Hulp bij bewustwording: tijdens de bezoeken van de coach wordt gezamenlijk het elektriciteit- en gasverbruik bekeken. Dit gebeurt door de beide energiemeters te bekijken en te laten zien hoe je de meterstanden afleest. Huishoudens krijgen een kaart waarop ze wekelijks de meterstand kunnen noteren. Dit wordt vervolgens vertaald in kosten zodat zij een beeld hebben van wat ze in die week of maand aan energie hebben uitgegeven. Door de eerste keer ook de energierekening met het huishouden door te nemen krijgen ze een beter beeld hoe de energierekening is opgebouwd.
- Hulp bij besparing: Tijdens het eerste bezoek vormt de coach samen met het huishouden het eerste beeld van bespaarmogelijkheden. Ook wordt de vragenlijst klantevaluatie startmeting ingevuld. Gezamenlijk bepalen zij welke acties het huishouden de eerste maand gaat uitvoeren. Ieder volgend bezoek worden de acties samen besproken. Wat ging goed, wat ging minder goed. Welke bespaarmogelijkheden zijn er nog. Na vier bezoeken zou het huishouden in staat moeten zijn om de mogelijke besparingsacties zelf toe te passen. Door het inzicht te geven in de financiële besparing die dit oplevert wordt het huishouden bovendien gemotiveerd om het vol te houden en te blijven besparen.

Om het besparen voor het huishouden nog makkelijker te maken, krijgt zij van de Energiebank een persoonlijk samengesteld energiebesparingspakket. Er is een pakket met zes besparingsproducten beschikbaar, zoals tochtstrippen, radiatorfolie en ledlampen. Het huishouden maakt samen met de energiecoach een keuze uit deze door de Energiebank aangeboden producten. De energiecoach neemt de producten op zijn derde bezoek mee. De coach en het huishouden installeren de producten samen.

Na afloop van ieder bezoek wordt in een centraal systeem van de Energiebank vastgelegd welke afspraken de coach met het huishouden heeft gemaakt en welke besparingen het huishouden heeft bereikt.

Een halfjaar na het 4^e bezoek volgt nog een afsluitend bezoek waarbij ook de vragenlijst klantevaluatie eindmeting wordt ingevuld (zie bijlagen voor start- en eindmeting).

2. Groepsbijeenkomsten geleid door twee vrijwillige coaches

Als een huishouden aangeeft dat het liever geen individuele coach aan huis wil, kan er ook gekozen worden voor vier groepsbijeenkomsten en een terugkombijeenkomst na een half jaar. In een bijeenkomst komt in principe hetzelfde onderwerp aan de orde als bij de huisbezoeken. De deelnemers ontvangen ook opdrachten om zelf thuis uit te voeren. Tijdens de bijeenkomsten wordt steeds een deel uit het energiebesparingspakket uitgedeeld.

We merken dat een aantal mensen die zelf een coach hebben gehad, gemotiveerd raken om vervolgens zelf coach te worden bijv. bij andere bewoners van hun flat, buurt of groep waar ze bij betrokken zijn.

De vrijwilligers: coaches en vrijwillige medewerkers

De organisatie van de Energiebank bestaat grotendeels uit vrijwilligers. Allereerst zijn er de coaches, die de huishoudens begeleiden en groepscoaches die groepsbijeenkomsten leiden. De coaches krijgen een intakegesprek als zij bij de Energiebank binnen komen. Hierin wordt getoetst of zij voldoende in staat zijn om huishoudens te begeleiden en/of groepsbijeenkomsten te leiden. Tijdens de intake kunnen potentiële coaches aangeven welke voorwaarden zij hebben voor de coaching. Denk hierbij aan culturele achtergrond, vrouwen die liever niet alleen zijn met een mannelijke hulpvrager, of de bereikbaarheid van het huishouden. Na de intake worden de coaches aan een huishouden of een groep gekoppeld. Zeker in het begin wordt door de medewerker Huishoudens & Coaches goed in de gaten gehouden hoe het met de coaches gaat, of zij nog hulp nodig hebben. Om de coaches verder te ondersteunen en de betrokkenheid bij de Energiebank te behouden hebben de coaches eens in de 12 weken een intervisiebijeenkomst. Hierin kunnen zij ervaringen met elkaar uitwisselen en eventuele problemen waar zij tegenaan lopen bespreken.

Naast de coaches zijn er een aantal vrijwillige medewerkers:

➤ Medewerker Huishoudens & Coaches

De medewerker Huishoudens & Coaches vormt de ingang voor zowel de huishoudens als de coaches tot de Energiebank. De medewerker doet de eerste toets op de motivatie van de huishoudens en doet de intake met potentiële coaches. Omdat de medewerker zowel de huishoudens als de coaches spreekt kan hij/ zij een goed beeld vormen van goed passende matches. De medewerker heeft een goed beeld van de ervaringen van de coaches, waar zij tegenaan lopen, wat er beter kan. Na afloop van een begeleidingstraject toetst de medewerker bij het huishouden het (blijvende) effect van de begeleiding door de Energiebank.

➤ Trainer

De rol van de trainer is om nieuwe energiecoaches op te leiden zodat zij huishoudens kunnen gaan ondersteunen. Daarnaast organiseert de trainer verdiepende trainingen mede op basis van wat ter sprake komt tijdens de intervisie en dus de behoefte van de energiecoaches.

Nadat vrijwilligers zijn aangenomen – onafhankelijk van hun rol – nemen zij deel aan de energiecoachtraining.

Door de coronacrisis hebben we de intervisie van de coaches online gedaan. Dat leverde soms een hogere opkomst op dan de normale intervisiebijeenkomsten. Verder is de training voor nieuwe coaches geschikt gemaakt voor online-gebruik en getest met al actieve coaches. Bovendien zijn er instructiefilmpjes gemaakt voor het aanbrengen van besparingsproducten zoals bijvoorbeeld het aanbrengen van radiatorfolie om nieuwe coaches verder op weg te helpen.

Het is goed om deze online mogelijkheden voor training en intervisie ook beschikbaar hebben. Het geeft ons meer mogelijkheden hoe we vrijwilligers willen trainen en ondersteunen.

Paranta

Al enige tijd zijn we bij Samen 010 aan het kijken hoe we een beter beeld van onze vrijwilligers kunnen krijgen. Wat drijft hen, wat vinden ze van onze begeleiding en hebben ze het bij ons naar hun zin? Wij maken daarvoor gebruik van het online platform Paranta.

Werkwijze:

- Het gaat om korte vragenlijsten die een vrijwilliger in 2 minuten kan invullen en die je gedurende het jaar een paar keer kunt uitzetten met verschillende onderwerpen of met verdiepende vragen. Dat maakt dat we als organisatie kunnen leren en veranderen en bovendien investeren in het kapitaal van onze organisatie: de vrijwilligers.
- Er zit een cyclus in: je zet een vragenlijst uit, je krijgt de antwoorden en resultaten en aan de hand daarvan onderneem je actie. Door dingen in de organisatie te veranderen en/of door een volgende vragenlijst uit te zetten. En zo telkens opnieuw. Belangrijk is dat we deze acties, dus wat we doen met de antwoorden, terugkoppelen naar onze vrijwilligers.
- Ook voor het beleid op de langere termijn is er winst omdat we met elkaar leren wat wel of niet werkt, wat de behoeftes zijn van vrijwilligers in het algemeen, in bepaalde projecten of van een bepaalde leeftijd. Dat heeft gevolgen voor de begeleiding van onze huidige vrijwilligers, maar ook voor de werving van nieuwe mensen.

Inmiddels hebben we een eerste vragenlijst van Paranta uitgezet met veel respons van de vrijwilligers. De uitkomsten zijn door de coördinatoren besproken met hun vrijwilligers. Het levert voor de coördinatoren concrete verbeterpunten op, waar ze samen met de vrijwilligers aan gaan werken.

Voor 2022 willen we doorgaan met Paranta en zo'n 3 vragenlijsten verdeeld over het jaar uitzetten.

Coördinatie

De dagelijkse aansturing van Energiebank vindt plaats door een viertal parttime coördinatoren (twee voor 0,22 fte en twee voor 0,11 fte). Naast dat zij de medewerkers aansturen, bepalen zij ook de langetermijnkoers van de Energiebank Rotterdam. Op dit moment zijn het twee medewerkers van Samen 010 en twee medewerkers van Stedin. Dit zijn betaalde krachten. De uren van de Stedin-medewerker worden door Stedin gedoneerd.

Samenwerkingspartners

Energiebank Rotterdam heeft contact met met Stedin, energiebedrijven, energiecoöperaties, de Gemeente Rotterdam en woningbouwcorporaties.

Duurzaamheid

We gaan dit najaar in gesprek met een aantal deskundigen op initiatief van het Social Impact Fonds Rotterdam om te werken aan een businesscase. Dit proces is gericht op het verduurzamen van het project op lange termijn. Het Fonds ziet daar mogelijkheden voor en is bereid hun expertise en netwerk in te zetten om met ons mee te denken.

We hopen dat er in de loop van 2022 een businesscase ligt voor de komende jaren.

Organisatie

Bestuur

Boven de coördinatoren bevindt zich de directeur en het bestuur van Stichting Samen 010. De Energiebank Rotterdam is als project bij Stichting Samen 010 ondergebracht. Het bestuur van de stichting is dan ook juridisch verantwoordelijk voor het functioneren van Energiebank Rotterdam en draagt de financiële verantwoording. Het bestuur dient akkoord te geven op de voorgestelde koers. De directeur en het bestuur zijn daarnaast het escalatiekanaal voor situaties die de coördinatoren niet zelf kunnen oplossen.

Stichting Energiebank Nederland

Energiebank Rotterdam is niet de enige Energiebank in Nederland. In 2015 is gestart met een Energiebank in Arnhem, daarna ook in andere gemeenten. Hoewel iedere gemeente anders is, en de diverse Energiebanken dus hun eigen draai moeten geven aan de invulling, zijn er wel centrale kaders en doelstellingen waaraan moet worden voldaan. Deze centrale kaders worden opgesteld door Stichting Energiebank Nederland. Om voor Energiebank Rotterdam te borgen dat aan de

kaders en doelstellingen wordt voldaan, is een samenwerkingsovereenkomst ondertekend tussen Energiebank Nederland en Stichting Samen 010. Regelmatig is er overleg tussen Energiebank Nederland en de regionale Energiebanken om ervaringen uit te wisselen en elkaar te versterken.

Financiën

Een begroting en dekkingsplan zijn toegevoegd in de bijlage