



# Training energiecoaches





## Inhoud

|   |   |
|---|---|
| Training energie-coaches .....  | 3 |
| Het begint bij Huib en Derk .....   | 3 |
| In het kort: wat zijn Energiecoaches en wat doen ze? .....                    | 4 |
| Wat heb je nodig voor een netwerk van energiecoaches? .....                   | 4 |
| Wat biedt Hoom om lokale coaches met de nodige kennis op pad te sturen? ..... | 4 |
| Motiveren, faciliteren en continuïteit waarborgen.....                        | 5 |
| De opleiding tot energiecoach.....  | 5 |
| Communicatie .....  | 6 |
| Basistraining energie besparen.....   | 7 |
| Keukentafelgesprek.....   | 8 |
| Kosten .....  | 9 |



# Training energie-coaches



*Dit zijn Huib Holsteijn (links) en Derk Reijnen. Zij zijn twee van de tien energiecoaches voor het Energieloket Lochem. Energiecoaches komen bij je thuis voor een gratis advies over wat je zou kunnen doen om energie te besparen.*

Bovenstaande tekst is te lezen op de site van LochemEnergie. Een wervende tekst om bewoners op een laagdrempelige manier over te halen energie te gaan besparen. Dit is een mooi initiatief en een goed streven. Het begint immers bij gedrag en eenvoudige aanpassingen, zoals ledlampen in plaats van gloeilampen.

We willen echter een stap verder gaan dan het vervangen van gloeilampen voor ledlampen. Voor die volgende stap, het verduurzamen van de woning is soms hulp 'van buiten' nodig. Hulp van iemand die iets meer kan vertellen over bespaarmaatregelen die aansluiten op je persoonlijke situatie. Hieronder willen wij het belang van een goed opgeleide coach benadrukken en laten zien hoe je deze coaches opleidt.

## Het begint bij Huib en Derk

Huib en Derk kwamen dit najaar bij Hoom met de vraag of wij kunnen zorgen voor een training voor de coaches die actief zijn in Lochem en omgeving. Met het enthousiasme van Huib en Derk zit het goed, ze houden het vuur bij de andere coaches eronder en zorgen voor een goede basis waar de coaches mee kunnen werken. Belangrijk voor het goed functioneren van een groep wooncoaches is goede coördinatie, begeleiding en continue bijscholing op zaken waar mensen het gevoel hebben te kort te schieten. Huib en Derk zorgen in Lochem voor dit fundament.



## In het kort: wat zijn Energiecoaches en wat doen ze?

Energiecoaches zijn de lokale aanjagers, kwartiermakers en begeleiders voor het energiezuinig maken van woningen. Zij kennen de buurt en weten wat er speelt. Ook en geven zij een vertrouwd gezicht aan een bespaarcampagne. Bij de werkzaamheden van een energiecoach kun je denken aan:

- Adviseren tijdens een persoonlijk gesprek aan huis
- Cursus geven aan medecoaches
- Een energieloket of energiespreekuur bemannen
- Rondleidingen geven in voorbeeldwoningen
- Het organiseren van een energiemarkt of een campagne energie besparen
- Offertes beoordelen en vergelijken
- Presenteren bij een informatiebijeenkomst

## Wat heb je nodig voor een netwerk van energiecoaches?

- Geïnteresseerde bewoners
- Een opleiding met daarin: communicatieve vaardigheden en technische kennis
- Een coördinator, spin in het web
- Reguliere bijeenkomsten voor scholing, kennis, kennismaking, samenwerking
- Toereikend budget
- Een eigen ruimte, een bezoekadres

## Wat biedt Hoom om lokale coaches met de nodige kennis op pad te sturen?

- Basistraining theorie & praktijk energie besparen
- Gebruik van de keukentafeltool; presentatie en instructie
- Offertes beoordelen en vergelijken\*
- Benaderen van bedrijven\*
- Communicatie: werken met bewoners en gespreksvaardigheden

\*In overleg kan hier extra training over worden gegeven



## Motiveren, faciliteren en continuïteit waarborgen

Het is belangrijk om te zorgen voor een groep mensen die zich voor een langere periode willen committeren, sociaalvaardig zijn en enige technische affiniteit hebben. Een goede mengeling van disciplines zorgt ervoor dat coaches onderling het oor bij elkaar te luister kunnen leggen en de groep gemotiveerd blijft.

Niet alleen in Lochem maar ook op andere plekken in het land wordt er voor een goede begeleiding van coaches gezorgd. Vanuit Duurzaam (t)huis Twente (een initiatief van de veertien Twentse gemeenten) worden er 4 tot 6 bijscholingsdagen per jaar georganiseerd. Ook de intervisie tussen de



coaches onderling is belangrijk. Coaches zijn onderdeel van een team dat ondersteund wordt door een organisatie waar ze met al hun vragen terecht kunnen. Binnen het team zijn er mensen die praktische zaken regelen en die zorgen dat ze met de goede tools en materialen kunnen werken.

Het gaat dus om meer dan alleen de opleiding, maar ook organiseren, faciliteren, begeleiden, kennis delen en up-to-date houden is een belangrijk onderdeel van werken van energiecoaches.

## De opleiding tot energiecoach

De opleiding tot energiecoach bestaat uit een basistraining energie besparen. De training is onderverdeeld in een gedeelte over communicatie, een basistraining energie besparen met de onderdelen: bouwkundig, installatie en een praktijkgedeelte, een deel over het keukentafelgesprek en de daarbij behorende softwaretool (de 'keukentafeltool'). Deze eerste training is voldoende om vervolgens zelf een gesprek bij een bewoner uit te gaan voeren. De vragen die voortkomen uit deze eerste gesprekken kunnen weer in een vervolstraining opgepakt worden. Er kan dan worden gekozen om weer een woning te bezoeken voor nog meer toelichting in de praktijk.



## Communicatie

Het communicatieonderdeel bestaat uit:

- Algemeen, wat is belangrijk bij communiceren?

Er is vaak al veel kennis onder de coaches aanwezig. Het is dan goed om te peilen welke kennis er is en hier mee interactief aan de slag te gaan, met de nodige aanvullingen vanuit de trainer. Hierbij is te denken aan: goed luisteren naar de bewoner, blijf bij je leest als coach; vertel niet meer dan je weet en geef de grenzen van je kennis duidelijk aan. Ook belangrijk: weet namens wie en wat je spreekt. Als je als coach ingezet wordt in een campagne voor energie besparen, zorg dan dat je weet hoe het proces van de campagne verloopt (hoe meld je je aan? wat gebeurt er na de aanmelding?). Voorkom vaagheden.

- Een gesprek

Wat is belangrijk om je vooraf te realiseren voordat je een gesprek met een bewoner aangaat? Denk hierbij aan zaken als: meer zenden dan ontvangen, slecht luisteren, maken van oogcontact, je houding. Ook je assertiviteit in een gesprek komt aan bod. Tijdens het gesprek kan je letten op het vermijden van vakjargon, het positief formuleren van je boodschap en het gebruik van humor. Kortom: zowel het non-verbale als het verbale aspect komt aan bod.

- Gesprekken met bewoners

Een coach geeft advies aan de hand van hun vragen en laat het daarbij aan de bewoner zelf wat hij of zij vervolgens doet met dit advies. Gesprekstechnieken, het contact houden met de bewoner en non-verbale communicatie komen aan bod. Waar moet je op letten tijdens het presenteren en tijdens een gesprek met bewoners, welke personen heb je tegenover je en hoe pas je daar je communicatie op aan.

- Welke talenten heb jij? Wat zijn je zwakke punten

Zoals hierboven al aangegeven: Een goede mengeling van disciplines zorgt ervoor dat coaches onderling het oor bij elkaar te luister kunnen leggen en de groep gemotiveerd blijft. Zorg dat de sterkte punten van eenieder naar boven komen en maak daar gebruik van. Zo ook met de zwakke punten. Geef aan wat je niet goed kan en vul elkaar waar nodig aan.

- Rollenspel

Interactief aan de slag met hetgeen in de sessie geleerd is en dit oefenen met elkaar. Een belangrijk moment om het geleerde terug te koppelen. Eventueel kunnen we het rollenspel combineren met het oefenen met de keukentafeltool (zie hieronder).



## Basistraining energie besparen

Deze training bestaat uit:

- Gedrag, bouwkunde en installaties

Drie belangrijke componenten voor energiebesparing; hoe zuinig ga jij om met energie, hoe hoog zet jij de thermostaat, doe je deuren en gordijnen dicht, doe je de verwarming laag als je een ruimte niet gebruikt? Hoe goed is je huis geïsoleerd en wat doe je aan energieopwekking of terugwinning van warmte?

- Verleden, heden en toekomst

Wat nu normaal is was dat vroeger niet en zal het in de toekomst ook niet zijn. We gaan echt anders naar energiegebruik kijken.

- Bouwfysica en trias energetica

Wat is warmte, hoe staat dat in relatie tot vocht, condens en tot frisse lucht? Hoe hou je warmte vast? Wat zijn de technische componenten van de energiehuishouding?

- Begrippen

Wat is de betekenis van diverse begrippen over energiebesparing: van gasloos en NoM tot bodemisolatie.

- De schil, ventilatie en opwekken

Welke onderdelen behoren tot de bouwkundige schil van een woning? We willen niet dat het tocht in een woning, maar we willen wel frisse lucht. Hoe doen we dat?

- Warmteweerstand

Welke componenten zijn belangrijk in een constructie om de warmte binnen te houden? Wat is een R-waarde en wat een U-waarde?

- Match of balans tussen maatregelen

Als je het in de woonkamer lekker warm wil zitten en boven je ramen open staan denken we daar niet over na. Hoe verhouden bijvoorbeeld glas en een spouwmuur zich?

- Basis getallen

Wat is nu veel energieverbruik of weinig, wat is een goede isolatiewaarde? Aan de hand van basisgetallen krijg je daar gevoel voor.

- Bodem, vloer, gevel, dak, kozijn

De bouwkundige maatregelen hebben een lange levensduur en geven veel comfort. Hoe isoleer je op een goede manier?

- Warmtepomp, zonnepanelen, zonneboiler

Wat is een warmtepomp en wanneer pas je welk type toe? Waarom moeten we allemaal zonnepanelen nemen en wat is het verschil met een zonneboiler?

- Een bezoek aan een woning

Bovenstaande wordt samen met de technisch specialist van Hoom in de praktijk bekeken in een daarvoor geselecteerde voorbeeldwoning. Dit kan afgestemd worden met de cursisten.



## Keukentafelgesprek

Het keukentafelgesprek is een oriënterend adviesgesprek van ca. 1 uur. Het doel is om mensen voor duurzaamheid te enthousiasmeren, wensen te inventariseren en drempels te achterhalen. Het kan een opstapje bieden naar: een uitgebreider advies of het aanvragen van energiebesparende maatregelen. Voor het keukentafelgesprek is geen diepgaande kennis van bouwtechniek nodig. Wel belangrijk is interesse en enthousiasme voor energiebesparing en duurzaamheid.

Deze training bestaat uit:

- De keukentafeltool, wat kun je ermee doen?

Tekst en uitleg bij de software die tijdens het gesprek ondersteuning biedt.

Huidige situatie in beeld brengen; het energiegebruik van de bewoner relateren aan het gemiddelde energiegebruik; wensen en motivatie van de bewoners in kaart brengen; per maatregel wordt een indicatie gegeven over de te verwachten kosten en baten; in de keukentafeltool kunnen afspraken over vervolgstappen vastgelegd worden; er kan een samenvatting van het gesprek voor de bewoner geëxporteerd worden.

- Wat kan de de keukentafeltool niet?

Advies over specifieke situaties (bijv. welk type warmtepomp/ bouwkundig advies); definitief bepalen of een maatregel wel of niet technisch mogelijk is; advies geven over comfortverbetering; tot op de komma uitgerekende kosten/ baten: het is een indicatie.

- Werkinstructie, rollenspel, proces terugkoppeling

**Stap 1 - Voorbereiden:** Intake; afspraak maken; excelbestand voorbereiden

**Stap 2 - Het gesprek voeren:** Kennismaken; algemene gegevens nalopen; gegevens over het huis verzamelen; gegevens over de bewoners verzamelen; mogelijke maatregelen doornemen

**Stap 3 - Nazorg:** Samenvatting maken en opsturen; overdracht aan coöperatie

- Vragen uit de praktijk