



**IRIS**

Utrecht

# **Challenge datadienst “Inzicht in je energiegebruik”**

***Aanleiding, resultaten vooronderzoek &  
beschikbare databronnen***

***13 mei 2019***

**Mirjam Harmelink**

**Loek Zanders**

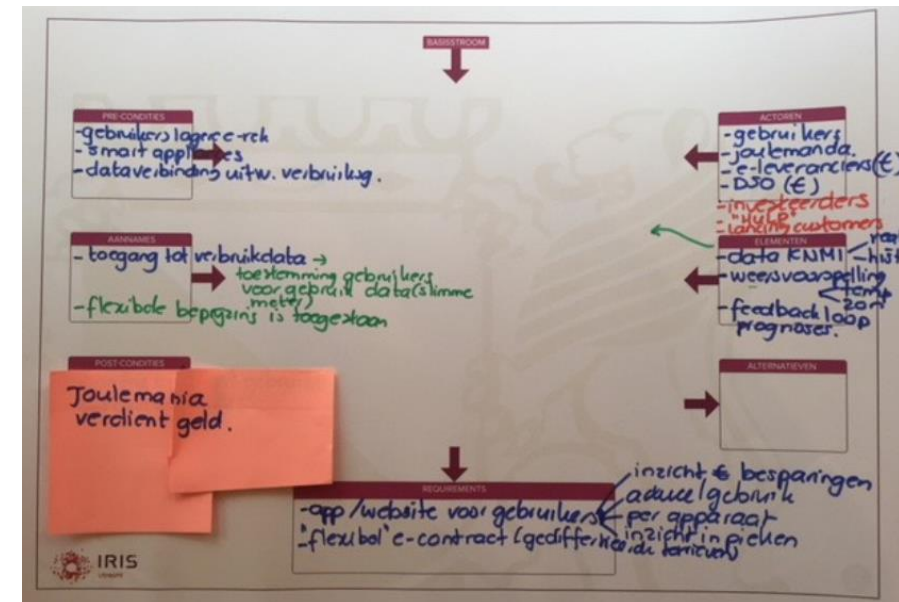


This project has received funding from the European Union's Horizon 2020 research and innovation program under grant agreement No 774199

# **1. Aanleiding en resultaten vooronderzoeken**

# Aanleiding & resultaten vooronderzoekjes in het kader van het IRIS project

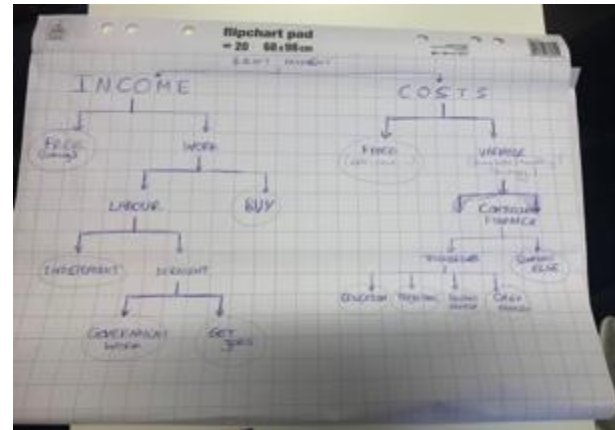
1. 10/2017: Grand Agreement IRIS: Wat hebben we beloofd aan de EC om te ontwikkelen: “the following measures will be applied ...(5) services for fighting energy poverty”
2. 22/01/2018: Verkennd interview met Bo-Ex (Martijn/Spencer/Rolf): wens om beter inzicht te krijgen in de energiesituatie van hun huurders (waarom gebruikt b.v. ene woning veel meer dan andere?), betere voorspelling te kunnen maken zodat eerder ingegrepen kan worden
3. 21/03/2018: Workshop “IRIS open innovatie & USEF”: verkenning van aantal use-cases (w.o Joulmanda) a.d.h.v “design sprints”. Conclusies: toegang tot data belangrijk issue, ontwikkeling helder business model
4. 28/03/2018: Workshop Gothenburg: IRIS User stories. Groot deel herhaling van workshop in Utrecht



# Aanleiding & resultaten vooronderzoekjes in het kader van het IRIS project

## 5. 18/01/2019: Bevindingen studenten Business Development & Entrepreneurship:

- Mensen zijn moeilijk te spreken te krijgen over hun energierekening
- Groep die weinig/geen inzicht toont in energierekening heeft over het algemeen hogere rekening dan groep die wel inzicht heeft in eigen energierekening
- Moeite om energierekening te betalen hangt samen met andere financiële problemen (zoals zorgkosten)
- MVP ontwikkeld voor aantal persona's, maar kon onvoldoend worden getest door gebrek aan gebruikers
- Aanbeveling: begin met bredere analyse totale inkomsten en uitgaven van huishoudens en rol van de energierekening



SAVE ENERGY  
SAVE MONEY

BDERP6.COM  
Find out how you can save  
€ 500 on energy

Meer informatie

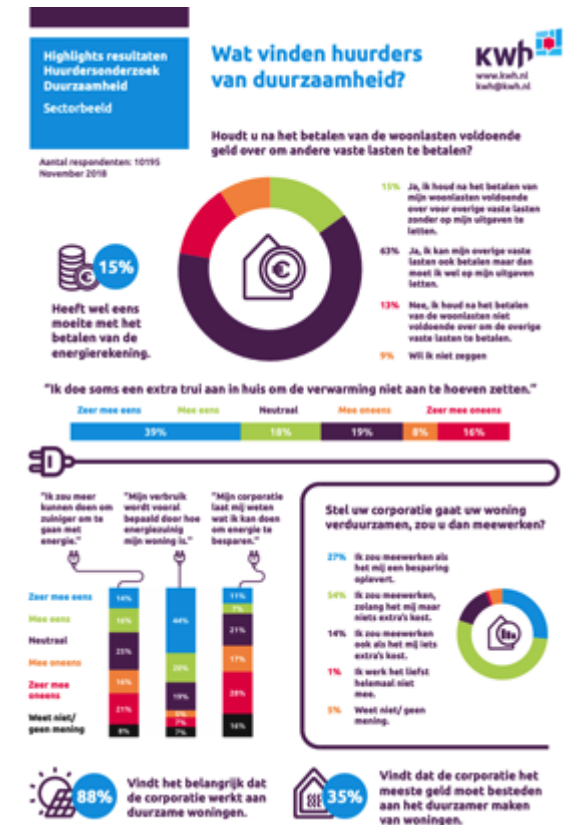
Vind ik leuk Opmerking plaatsen Delen

	<b>Background</b> - Father of a family of 3 - From Syria, they live in Netherlands for the last 17 years - 28.000 / year income - Really satisfied with his job	<b>Biggest Challenges</b> - Costs will increase when they will settle to the new house - His wife will probably have to look for a job so to can afford a bigger house and more comforts
<b>Name</b> Mohamed	<b>Biggest Fears</b> - Their financial situation to get worse because of the new houses' massive costs. - Regret to live their current house	<b>Goals</b> - To move to a bigger home next year - To plan a family vacation back to Syria
<b>Age</b> 42 years old	<b>Industry</b> Manufacturing	<b>Common Objections</b> - Low cost housing VS Comfortable and big new house with massive costs
<b>Highest Level of Education</b> Some college, no degree	<b>Organization Size</b> Self-employed	<b>Hobbies</b> - Watching football with his son - Going for fishing



# Vooronderzoek: wat weten we uit andere bronnen?

- Jaarverslag netwerkbedrijven
  - In 2016 zei 2,6% van huishoudens in Nederland dat zij problemen hadden met het betalen van de energierekening
  - In 2016 had 2% van de huishoudens achterstand (dit is laagste in Europa)
- ECN “energiearmoede” 2017
  - Energiequote – % besteedbaar inkomen dat nodig is om de energierekening te betalen – afgelopen jaren gestegen. Circa 2,6 miljoen huishoudens met een laag inkomen geven gemiddeld bijna 9 % van hun huishoudbudget uit aan energie
- Project Vroegsignalering schulden “gemeente Utrecht”
  - Buurtteams komen regelmatig hoge naheffingen tegen vanwege niet doorgeven meterstanden
  - Naast huur is energie laatste vaste last die mensen verzaken
- Landelijk huurdersonderzoek [kWh](http://www.kwh.nl)
  - 15% heeft soms moeite om energierekening te betalen



# Vooronderzoek: bestaande aanpakken (Utrecht)

- Energiebox + bezoek energieadviseur aan huurders (initiatief van GU samen met woningbouwcorporaties)
  - Al meer dan 3000 huishoudens hebben deelgenomen
  - Gemiddeld 10% besparing op energiekosten per huishouden, ~ 115 euro per jaar
- Vroegsignalering schulden “Gemeente Utrecht”
  - Pilot in 2016 gestart in Kanaleneiland Zuid en Overvecht Spoorzoom
  - Vroegsignalering bij huurachterstand en daarmee ook aanpakken andere schulden
  - 138 bezoeken afgelegd in Kanaleneiland Zuid
- Energiebank Nederland
  - Aanpak met energiecoaches in 4 steden (vergelijkbaar met Energiebox in Utrecht)
  - <https://www.energiebanknederland.nl/>



**De energiebox**

# Vooronderzoek: beschikbaarheid digitale “diensten”

- TOON (Eneco)
  - Toon van Eneco is een energieverbruiksmanager en kamerthermostaat in één. Je ziet in grafieken het verloop van je energieverbruik.
- Huisbaasje (Consumentenbond)
  - Jouw persoonlijke energiemaatje bestaat uit een meetset en een app voor je energiemeter. De meetset past op alle metertypes: slim, digitaal en analoog. De Huisbaasje-app geeft inzicht in je verbruik en bespaartips.
- SMAPPEE
  - De Smappee toont via een app op de smartphone of via een website het stroomverbruik, sluipverbruik en verbruik van individuele apparaten ‘realtime’ en in overzichten per dag, maand en jaar.
- Overzicht van energieverbruiksmanagers: <https://www.energieverbruiksmanagers.nl/overzicht-energieverbruiksmanagers/>

# Observaties & voorlopige conclusies n.a.v. vooronderzoeken

- Doelgroep voor onze datadienst vormen huurders van sociale huurwoning (op Kanaleneiland) met relatief hoge energierekening (in vergelijking tot peers) en met weinig/geen inzicht in hun energiegebruik.
- Doelgroep is moeilijk te bereiken en heeft matige/geen interesse in het onderwerp
- Huidige aanpakken voor deze doelgroep (huisbezoeken door energiecoaches) resulteren in besparingen van minimaal 10% op de energierekening.
- Huidige aanbod van digitale diensten sluit niet aan bij de doelgroep sociale huurders



## **2. Workshop 2 april**

# Context workshop

- Context
  - IRIS project wil een bijdrage te leveren aan het verminderen van energiearmoede, d.m.v. ontwikkelen van een datadienst waarmee huurders van sociale huurwoningen meer grip kunnen krijgen op hun energierekening, waarmee woonlasten worden verlaagd en besteedbaar inkomen toeneemt.
  - IRIS project wil deze datadienst laten ontwikkelen door het uitzetten van een challenge, waarbij startups worden uitgedaagd om innovatieve oplossingen te bedenken voor maatschappelijke uitdagingen (challenges). Onder professionele begeleiding werken startups deze oplossingen uit tot een concreet product of dienst.

# Deelnemers

1. Bo-Ex: Martijn Broekman (projectmanager IRIS project vanuit Bo-Ex)
2. Gemeente Utrecht: Mirjam Harmelink (projectmanager IRIS) (tevens workshopleider)
3. Gemeente Utrecht: Moniek Elskamp (Energiebox)
4. Gemeente Utrecht: Sabine Quak (armoede en schuldhulpverlening)
5. Civity: Arjen Hof (vanuit IRIS verantwoordelijk voor City Innovation Platform)
6. Universiteit Utrecht: Loek Zanders (tevens workshopleider)
7. USI/Universiteit Utrecht: Arno Peekel (projectmanagers IRIS)
8. Utrecht Inc: Stefan Braam
9. Energie-U: Rianne Bakker (projectleider citizen engagement IRIS)

# Ronde 1: 5x “waarom” vraag (1)

- Deelnemers stellen 5 keer waarom vraag:
  - Probleem 1: ‘huurders van sociale huurwoningen met een relatief hoge energierekening hebben weinig tot geen inzicht in hun energierekening’
  - Probleem 2: ‘huurders komen niet in actie als ze geconfronteerd worden met een hoge energierekening’
  - Probleem 3: ‘het huidige aanbod van energieverbruiksmanagers sluit niet aan bij de huurders van sociale huurwoningen’
- Resultaten

1. Waarom komen huurders niet in actie als ze geconfronteerd worden met een hoge energierekening?
  - *Mensen hebben geen invloed op de rekening (beïnvloedbaarheid andere vaste lasten belangrijker)*
  - *Ontbreken van kennis*
  - *Het is niet mijn huis, zien het als taak van corporatie*

# Ronde 1: 5x “waarom” vraag (2)

1. Waarom komen huurders niet in actie als ze geconfronteerd worden met een hoge energierekening?

- *Als het gaat om mensen met financiële problemen dan zijn ze aan het overleven*

2. Waarom zijn ze aan het overleven?

- *Chronische geldstress zorgt voor korte termijn denken, kop in het zand steken, taboe onderwerp*

1. Waarom hebben huurders van sociale huurwoningen met een relatief hoge energierekening weinig tot geen inzicht in hun energierekening?

- *Gebruik van teveel gebruik van jargon*

2. Waarom teveel jargon?

- *Standaardisering en wettelijk bepalingen oplegt aan de energiebedrijven*

3. Waarom is dit zo ingewikkeld?

- *Er is nooit gekeken naar de behoefte van de klant*

# Ronde 1: 5x “waarom” vraag (3)

1. Waarom komen huurders niet in actie als ze geconfronteerd worden met een hoge energierekening?
  - *Huurders kunnen de rekening niet matchen met hun gedrag*
2. Waarom kunnen huurders rekening niet matchen met hun gedrag?
  - *Huurder kunnen hun gebruik niet plaatsen/begrijpen*
3. Waarom kunnen huurders hun gebruik niet plaatsen/begrijpen?
  - *Huurders weten niet goed hoeveel energie wat verbruikt en hoeveel dit kost*
4. Waarom weten huurder niet goed hoeveel energie wat verbruikt?
  - *Huurder hebben geen inzicht in het energiegebruik van apparatuur*
5. Waarom hebben huurders geen inzicht in energiegebruik van apparatuur?
  - *Huurder hebben onvoldoende (accurate) kennis van energieverbruikende apparatuur en effect van hun gedrag hierop*



# Ronde 1: 5x “waarom” vraag (4)

1. Waarom komen huurders weinig inzicht in hun energierekening?
  - *Ze snappen niet wat erop staat*
2. Waarom worden energierekeningen niet vereenvoudigd?
  - *Wet- en regelgeving (het moet)*
3. Waarom kan de klant niet centraal staan ipv de wet- en regelgeving?
  - *Er is geen incentive bij energiebedrijven om dit te doen.*

# Ronde 2: Persona's: voor wie is dit een probleem (1)

- Profiel:
  1. Alleenstaande bijstandsmoeder, 38 jaar, 1 kind van 18 jaar
  2. Man, 58 migratieachtergrond, werkloos
  3. Marokkaans gezin, 4 kinderen (8,10,11,14), laag opgeleide ouders
- Wensen & doelen: dromen
  1. Gelukkig zijn, sociale contacten, financiële stabiliteit
  2. ...
  3. Kinderen goede opleiding, goed toekomstperspectief
- Zorgen/ergernissen
  1. Geld voor kinderen (school, sport, et cetera)
  2. Financiën
  3. Gezondheid
  4. Familieconflicten

# Ronde 2: Persona's: voor wie is dit een probleem (2)

- Profiel:
  - Allochtone afkomst (1<sup>e</sup> of 2<sup>de</sup> generatie)
  - Nederlandse taal niet machtig
  - Laag inkomen
  - Middelbare tot hogere leeftijd
  - Gezin met meerdere kinderen
  - Vrouw werkt niet, man wel
  - Technische kennis is in orde
- Wensen & doelen: dromen
  - Goede toekomst voor hun kinderen
  - Financieel rond kunnen blijven komen
  - Regie over eigen leven en leefomgeving
  - Hoge status
- Zorgen
  - Hoge rekeningen
  - Meer uitgaven dan inkomsten
  - Statusgevoelig
  - Carrièrepad kinderen
  - Hoge groepsdruk
- Ergernissen
  - Lage betrokkenheid en steun vanuit de overheid
  - Ongevraagde adviezen
  - Problemen in hun omgeving (afval/criminaliteit/ratten)

## Ronde 2: Persona's: voor wie is dit een probleem (3)

- Profiel:
  - Gezinnen, relatief groot, 4 kinderen
  - Eenouder
  - Etnische achtergrond
  - Lage opleiding
  - Spreekt geen/slecht Nederlands
  - Geen werk
- Wensen & doelen: dromen
  - Zorgeloos einde van de maandag halen
  - Beste voor jou/anderen: goede opleiding,
  - Sommige: helpen familie in thuisland
- Zorgen/ergernissen
  - Geldstress
  - Sociale controle
  - Gezondheidsproblemen
  - Kinderen op verkeerde pad
  - Kinderen niet kunnen bieden wat ze nodig hebben
  - Naar de voedselbank moeten

### 3. Beschikbare databronnen

Bron	Link
Wist u data Utrecht	<a href="https://wistudata.nl/">https://wistudata.nl/</a>
Volksgezondheidsmonitor	<a href="https://www.volksgezondheidsmonitor.nl/">https://www.volksgezondheidsmonitor.nl/</a>
Open data platform Utrecht	<a href="https://utrecht.dataplatform.nl/#/data">https://utrecht.dataplatform.nl/#/data</a>
Energiegebruik   Slimme meter data	Geen open data. Alleen beschikbaar als gebruiker toestemming geeft
Meteodata	<a href="https://data.knmi.nl/datasets/Actuele10mindataKNMIstations/1">https://data.knmi.nl/datasets/Actuele10mindataKNMIstations/1</a>
Energielabels, bouwkundige maatregelen gebouwen	<a href="https://www.energielabel.nl/">https://www.energielabel.nl/</a>
Op PC 4 niveau zichtbaar welk % van de woningen een slimme meter heeft	<a href="https://www.slimenergiebesparentool.nl/">https://www.slimenergiebesparentool.nl/</a>