



Naar een effectieve lokale Energiebesparingsaanpak

Auteurs

Alfred Middelkamp, KAW
Sible Schöne, HIER klimaatbureau
Maud Vastbinder, HIER klimaatbureau

Deze notitie is geschreven in het kader van het onderzoeksproject Doorontwikkeling en Opschaling Bewonersgerichte Aanpak Energiebesparing (DOBAE) gefinancierd door RVO als onderdeel van het STEM-onderzoeksprogramma onder projectnummer TESE115011



Naar een effectieve lokale Energiebesparingsaanpak

Inleiding

Wonen zonder aardgas is een van de belangrijkste opgaven om de doelstelling van Parijs te halen. Door de aardbevingen in Groningen en de noodzaak om de gaswinning sterk terug te dringen is de urgentie alleen maar toegenomen. Er is brede overeenstemming dat een duurzame warmtevoorziening alleen haalbaar is als we de bestaande woningen beter tot zeer veel beter isoleren. Daarom is het logisch om op lokaal niveau de wijkgerichte aanpak gericht op wonen zonder aardgas te combineren met een bredere aanpak gericht op de isolatie van de schil. Maar hoe ziet een meer effectieve lokale energiebesparingsaanpak er in de praktijk uit? Wat zijn de belangrijkste knelpunten en waar liggen de kansen op verbetering?

Het gegeven dat energiebesparing 'moet', dat het vaak een verstandige investering in je huis is en dat je huis er heel veel comfortabeler van wordt, blijkt in de praktijk voor eigenaar-bewoners toch niet genoeg reden te zijn om energiebesparende maatregelen te nemen. Daarom is in 2016 het HIER klimaatbureau samen met Wageningen Universiteit en drie koplopers van de lokale besparingsaanpak: Buurkracht, Hoom en KAW (Slim Wonen, Reimarkt) een onderzoek gestart naar de effectiviteit van de lokale besparingsaanpak. Het project bestaat uit twee onderdelen, namelijk een onderzoek van de Universiteit Wageningen en een analyse van de knelpunten in de bestaande aanpakken gericht op doorontwikkeling en opschaling hiervan.

Deze notitie gaat in op de vraag hoe we de bestaande lokale aanpakken gericht op energiebesparing in huishoudens volgens geleerde lessen uit de praktijk en uit het onderzoek kunnen verbeteren. Hoe kan de effectiviteit worden vergroot en opschaling worden gerealiseerd? En wat is er nodig om de stap te zetten van individuele maatregelen naar een klimaatneutrale woning? Daarnaast gaan we in op de vraag hoe een landelijke structuur de regionale systemen zou kunnen coördineren of ondersteunen op een manier die aansluit bij de behoeften en wensen van eigenaar-bewoners. Welke taken zou de landelijke structuur moeten hebben en hoe en met wie zouden die taken uitgevoerd moeten worden.

Om dit uit te werken putten we uit de ervaring van de drie projectpartners KUUB/KAW, Buurkracht en (de Coöperatie) Hoom en het onderzoek van de Wageningen Universiteit dat in het kader van dit project is uitgevoerd. Samen geven deze bronnen een goed beeld waar op dit moment ontbrekende of verbeterbare schakels zitten in de klantreisondersteuning. In de eerste twee hoofdstukken vatten we deze elementen samen om vervolgens in hoofdstuk 3 aanbevelingen te geven voor het verbeteren van zowel de lokale en regionale aanpakken als voor een landelijke structuur die de regionale en lokale partijen in hun kracht laat en in een kader plaatst. Daarbij nemen we als vertrekpunt dat we moeten stoppen met aardgas voor de verwarming van woningen. Met onze aanbevelingen willen we aansluiten bij deze ambitie.

Deze notitie concentreert zich op de vier gangbare energiebesparingsmaatregelen, muurisolatie, vloerisolatie, dakisolatie en isolerend glas. We kijken niet naar zonnepanelen en naar de verwarmingsinstallatie. Deze hebben vaak een andere klantreis. De verschillende klantreizen kunnen elkaar uiteraard wel versterken.

Deze notitie beperkt zich tot de verbetering van de algemene klantreisondersteuning. We kijken niet naar specifieke lastige doelgroepen, zoals bewoners met weinig geld of de groeiende groep zeer oude mensen. Hiervoor is aanvullend beleid nodig, dat naar verwachting wel goed vanuit de energieloketten kan worden uitgevoerd.

1. Lessen vanuit het onderzoek

Wageningen Universiteit heeft onderzoek gedaan naar de effectiviteit van bewonersgerichte aanpakken van Buurkracht, Hoom en KAW (Slim Wonen, Reimarkt). Het [onderzoeksrapport](#) is o.a. op de website van het HIER klimaatbureau te downloaden. Dit hoofdstuk geeft een samenvatting van de belangrijkste bevindingen uit het onderzoek:

De klantreis van de bewonersgerichte aanpakken van Buurkracht, Hoom en KAW (Slim Wonen, Reimarkt) staan in het onderzoek van de WUR centraal. De klantreis energiebesparing is het (emotionele) besluitvormingstraject van bewoners, waarop je als organisatie gericht kunt aangrijpen met je dienstverlening zodat woningeigenaren beter gestimuleerd en ondersteund worden in hun reis naar een energiezuinige woning. De klantreis is een serie van beslissingen van de bewoner, waarbij de woningeigenaar actief ondersteund kan worden bij het zetten van een volgende stap naar het realiseren van een energiezuinige woning.

Het onderzoek onderscheidt 6 verschillende stappen in de klantreis energiebesparing:



Figuur 1. Klantreis Energiebesparing

Emotie versus ratio

Het nemen van energiebesparende maatregelen vindt plaats achter de voordeur van woningeigenaren en gaat vaak gepaard met significante investeringen. Bewoners worden vaak 'gedwongen' om tijdens het besluitvormingstraject na te denken over de huidige en toekomstige woon- en leefsituatie. Hierdoor ervaren bewoners het verbouwen en verduurzamen van de woning als een emotioneel proces. Waarden zoals logica en onafhankelijkheid kunnen daardoor een ondergeschikte rol hebben in de klantreis van energiebesparing.

Vertrouwen als smeermiddel van een goede klantreis

Het belangrijkste resultaat van het onderzoek is dat woningeigenaren op zoek zijn naar een betrouwbare partner die in hun beste belang zal handelen. Bewoners vinden het belangrijk om te kunnen vertrouwen in de kwaliteit, geloofwaardigheid en betrokkenheid van de organisatie, de expertise en producten. In de context van energiebesparing kent het vertrouwen van woningeigenaren 3 dimensies:

- » vertrouwen in mensen en instellingen (organisatie);
- » vertrouwen in hun kennis, ervaring en competenties (expertise);
- » vertrouwen in de materialen en technologieën die zij leveren (producten).

Over het algemeen geldt hoe meer vertrouwen woningeigenaren hebben (in de organisatie, de expertise en het product), hoe minder behoefte is aan gedetailleerde informatie over de aanbieders, producten, offertes of de onafhankelijk daarvan.

Vertrouwen is een kwetsbaar goed: het komt te voet en vertrekt te paard. Zodra de bewoner te maken krijgt met een nieuwe stakeholder binnen de klantreis (gemeente, Lokale Duurzame Energie-initiatieven (LDEI'S), het bedrijfsleven (adviseurs en uitvoerders), een intermediair als uitvoerder van de loketfunctie en natuurlijk bewoners(groepen)) moet de vertrouwensband vaak door een gebrek aan samenwerking en overdracht weer opnieuw opgebouwd worden. De kans dat de bewoner hierdoor vroegtijdig in de klantreis afhaakt is aanzienlijk.

Opbouwen van vertrouwen door contactmomenten

De mate van betrokkenheid van de stakeholder en de communicatie met woningeigenaren speelt een belangrijke rol in het opbouwen van vertrouwen. Uit het onderzoek blijkt dat het vertrouwen opgebouwd kan worden door te investeren in contactmomenten met de woningeigenaar.

Nazorg: een niet te onderschatten 'goedmakertje'

De klantreiservaring zal bepalen of de woningeigenaar tevreden is met de maatregel, het rendement, de service, het klantcontact en dergelijke. Bij onduidelijkheid of ontevredenheid gedurende de klantreis is de kans groot dat de woningeigenaar in de klantreis (voortijdig) afhaakt. Een goede evaluatie van de geleverde dienst of het geleverde product én een terugkoppeling daarvan richting de bewoner staat garant voor goede nazorg in de klantreis. Het tonen van betrokkenheid tijdens de laatste fasen van de klantreis kan het vertrouwen ook weer (deels) herstellen. Ook wanneer de bewoner tevreden is, wordt nazorg erg gewaardeerd en mag eigenlijk niet overgeslagen worden.

Tevreden bewoners als vliegwiel

Een 'volledige' klantreisbegeleiding is geen lineair, maar eerder een circulair proces: goede ervaringen leveren tevreden klanten. Tevreden klanten zijn loyale klanten en zijn eerder geneigd om nogmaals (met dezelfde partij) een nieuwe klantreis aan te gaan. Daarnaast zijn loyale bewoners vaak enthousiaste ambassadeurs voor andere woningeigenaren. Hierbij geldt dat hoe meer onderlinge normen en waarden worden gedeeld, hoe aannemelijker de boodschap is vanwege het vertrouwen in de ambassadeur. Met name vrienden, familieleden, collega's en burens kunnen een belangrijke rol spelen in het besluitvormingsproces van een bewoner. De verschillende aanpakken spelen hier wel op in.

2. Lessen vanuit de projectpartners

De drie projectpartners KAW, Buurkracht en Coöperatie Hoom zijn jaren geleden gestart met de ontwikkeling van innovatieve bewonersgerichte aanpakken waarin het begeleiden van bewoners door middel van een klantreis centraal staat. De projectpartners zijn intermediaire organisaties die zich door hun aanpak onderscheiden door alle stakeholders rondom de klantreis van de bewoner te organiseren. In dit hoofdstuk worden door KAW, Buurkracht en Coöperatie Hoom op grond van hun ervaring, verschillende knelpunten geformuleerd waar op dit moment ontbrekende of verbeterbare schakels zitten in de klantreisondersteuning. Wanneer in onderstaande tekst wordt gerefereerd naar een 'loket' dient dit te worden gelezen als een (onderdeel van een) uitvoeringsorganisatie die verantwoordelijk is voor de lokale energiebesparingsaanpak.

Meer stakeholders, meer aanpakken, meer complexiteit

We zien dat steeds meer stakeholders de uitdaging van energiebesparing oppakken. Zo zijn in de afgelopen periode in het kader van het Energieakkoord overal in het land regionale energieloketten ontstaan, meerdere energieleveranciers gestart met advies en marketing voor duurzame woningmaatregelen. Ook pakt het merendeel van de honderden Lokale Duurzame Energie Initiatieven het thema op. Voortdurend worden nieuwe aanpakken ontwikkeld voor het benaderen van nieuwe doelgroepen, waarbij weer andere stakeholders zijn betrokken. Denk hierbij aan woningcorporaties, netbeheerders, makelaars en hypotheekadviseurs. De VNG-versnellingsaanpakken, gericht op een doelgroep zoals de VvE's, of een natuurlijk moment zoals de plaatsing van slimme meters en het verhuismoment, zijn hiervan goede voorbeelden.

De groei van het aantal stakeholders, de diversiteit van allerlei aanpakken en het vaak tijdelijke karakter hiervan resulteren voor een bewoner in een onoverzichtelijk en gefragmenteerd energiebesparingslandschap wat vaak ten koste gaat van de effectiviteit van de aanpakken.

Verschillende rollen voor stakeholders, dus geen uniforme aanpak

De rollen van de verschillende stakeholders worden in bijna iedere regio verschillend ingevuld. In de ene regio nemen de gemeenten een sterk leidende rol (bijvoorbeeld in Haaglanden), in de andere regio hebben de energiecoöperaties een meer leidende rol (bijvoorbeeld in West-Brabant). In weer andere regio's laten de gemeenten de aanpak over aan professionele beheerders van energieloketten, zoals KAW, Greenhome, Duurzaam Bouwloket of Susteen. In een deel van de gevallen kiezen partijen voor een neutrale, voorlichtende rol, die past bij de eerste twee fases van de klantreis, in andere gevallen wordt gestreefd naar een verdienmodel door met bedrijven afspraken te maken over de leads die worden gecreëerd. Hoewel het goed is dat stakeholders de rol kiezen die bij hen past, maakt het kennisdeling en samenwerking tussen aanpakken lastig. Bovendien volgt hieruit dat er geen uniforme "beste aanpak" voor heel Nederland bestaat.

Conflicterende doelstellingen, randvoorwaarden en beoogde eindresultaten

Verschillende stakeholders hanteren in de bovengenoemde aanpakken vaak verschillende doelstellingen of stellen verschillende randvoorwaarden aan de uitvoerders of maatregelen. Dit kan gaan over verplicht energieprestatiegaranties, over een minimale verbetering in energielabel, het verplicht combineren van maatregelen, verplicht onafhankelijk advies betrekken etc. Deze verschillen in doelstellingen en randvoorwaarden hebben tot gevolg dat een uitvoerder voor iedere aanpak weer andere voorwaarden moet hanteren, wat praktisch onhaalbaar is.

Een belangrijke oorzaak van conflicterende doelen is ook dat de ene aanpak zich richt op concrete besparingsmaatregelen, terwijl de andere aanpakken een integrale benadering gericht op energie-neutraliteit (Nul op de Meter) dan wel klimaatneutraliteit (aardgasvrij wonen) centraal stellen. Deze motieven (stap-voor-stap, NOM en aardgasvrij) kunnen conflicteren in de keuze van de bewoner, wat contraproductief werkt.

Gebrek aan continuïteit

Uit ervaring blijkt dat een complete klantreis (van interesse tot het nemen van een enkele energiebesparende maatregel) gemiddeld zo'n 1,5 jaar duurt. De meeste aanpakken om energiebesparing te stimuleren zijn echter projectmatig opgezet. Ze zijn gericht op resultaten binnen relatief korte tijd. We zien dat veel van deze aanpakken na enige tijd worden stopgezet wegens gebrek aan effectiviteit op korte termijn en gebrek aan vervolfinanciering.

Continuïteit in termen van beleid, aanpakken, doelstellingen, financiën, capaciteit en middelen ontbreekt op de langere termijn, terwijl bewoners juist behoefte hebben aan continuïteit en een langdurige ondersteuning. Zeker wanneer het gaat om een van de belangrijkste ontbrekende schakels in de huidige aanpakken: "het verbinden van de korte en de lange cyclus van energiebesparing". De korte cyclus is de klantreis naar uitvoering van één maatregel (of meerdere maatregelen tegelijk). In een situatie waarin hiermee niet een einddoel wordt bereikt (bijvoorbeeld aardgasvrij), is het de bedoeling dat hierop vervolginvesteringen volgen, waarmee het einddoel alsnog wordt bereikt. Dit is de lange cyclus, die dus bestaat uit meerdere korte cycli.

Het offertemoment als kritisch faalpunt

Veel aanpakken kennen een "objectief en onafhankelijk" voortraject, waarin informeren en activeren/stimuleren strikt objectief en onafhankelijk gebeurt. Dit is meestal de keuze van gemeente en/of het lokale energie initiatief. Waar de bewoner de behoefte uitspreekt om aan de slag te gaan, volgt dan de overgang naar het "commerciële" uitvoeringstraject, wat start met de offerte. Het strikt scheiden van deze twee onderdelen levert veel effectverlies op. Het is ook een frustratie voor de bewoner, die ineens niet meer terecht kan bij zijn contactpersoon en afhankelijk van de maatregel op zoek moet naar een nieuw bedrijf en contactpersoon. Er ontbreekt ook doorloop in het advies: van zijn vertrouwde partij krijgt de bewoner bijvoorbeeld niet het gewenste oordeel of een uitvoerende partij een goede keuze is. Bovendien wordt opgebouwde informatie vaak niet doorgegeven zodat er opnieuw gegevens moeten worden verzameld (frustrerend voor de bewoner) en blijkt er vaak verschil van informatie te zijn. Richtprijzen uit de informatiefase kunnen bijvoorbeeld sterk afwijken van de uiteindelijke prijs in de offerte.

Onafhankelijkheid wordt overgewaardeerd

Gemeenten en lokale energie initiatieven hechten veel waarde aan het begrip onafhankelijkheid. Stakeholders binnen de klantreis vinden het belangrijk om een onafhankelijk aanbod te geven aan adviezen en maatregelen. Het voorschotelen van een eerlijk speelveld en een onafhankelijk aanbod is echter niet altijd waar een bewoner op zit te wachten. Een bewoner wil meestal een goed, betrouwbaar en beperkt aanbod (adviezen, maatregelen en aanbieders) zodat het niet zo ingewikkeld is om een keuze te maken.

Veel loketten geven een 'beperkt' aanbod van (lokale) aanbieders die voldoen aan de door het loket opgestelde criteria voor samenwerking. Dit resulteert vaak in een webpagina met een ruime keuze aan goedgekeurde aanbieders waaruit bijna niet te kiezen is.

Daarnaast verschillende de criteria om te 'mogen' samenwerken vaak per loket, waardoor het voor een aanbieder haast onmogelijk is om aan verschillende eisen te voldoen. In de praktijk wordt er niet of nauwelijks op de criteria gehandhaafd waardoor (voor de bewoner) de betrouwbaarheid van het aanbod in geding komt.

Advies: op maat versus opschalen

Advies op maat is onmisbaar wanneer wordt gekozen voor een integrale benadering gericht op energieneutraliteit of wonen zonder aardgas, maar wanneer het gaat om gangbare losse maatregelen is een dergelijk advies in veel gevallen niet per se nodig: bij de meeste woningen kan de uitvoerder zonder uitgebreide opname prima een inschatting maken van welk product in welke kwaliteit gebruikt moet worden voor goede isolatie (muur, vloer, dak). Ook maakt een advies of opname weinig verschil voor de keuze van zonnepanelen, verwarmingssysteem of glasvervanging. Bij dergelijke ingrepen maakt een "verplicht" onafhankelijk advies de oplossing enkel duurder voor de bewoner, wat de effectiviteit van de aanpak negatief beïnvloedt. Uitvoerende partijen zijn in meerderheid ook niet bereid om de kosten van advies op zich te nemen bij het verwerven van werkzaamheden die hieruit voortkomen.

Bedrijven nemen de dragende rol in de aanpak niet over

De meeste regionale en lokale aanpakken zijn opgezet als een tijdelijk gesubsidieerde activiteit, waarbij voorwaarde is dat aan het eind van de subsidieperiode een zelfstandige business case is ontstaan. Bij het overgrote deel van de aanpakken is hiervoor de hoop gericht op de uitvoerende bedrijven (zelfstandig of in consortia): de aanpak moet in verzelfstandigde vorm door hen worden gedragen en gefinancierd. Kerngedachte is dat de leads die de aanpak hen oplevert zichtbaar waarde vertegenwoordigen, die de bedrijven de motivatie te geven om de aanpak met eigen bijdragen (of personele inzet) voort te zetten. Dit is nog bij geen enkele aanpak gelukt. De lage conversie van lead naar (getekende) offerte laat zien waar dit probleem ligt: de meeste bedrijven herkennen de waarde van de lead (nog?) niet. Gedeeltelijk is dit te wijten aan de kwaliteit van de leads: in de praktijk vragen bewoners vaak offertes op ter oriëntatie of voor een prijsindicatie voor een bepaalde maatregel. Hierdoor lijkt de conversie van het opvragen van offertes naar het realiseren en uitvoeren van maatregelen vaak laag.

Gedeeltelijk kan het ook te wijten zijn aan een te hoge verwachting van het ondernemerschap van de bedrijven. Zij worden gezien als ondernemers die vooraan staan om elke kans te pakken en ongelimiteerd mee te innoveren, terwijl de meeste bedrijven ZZP'ers zijn die gewoon als eigen baas willen uitvoeren en lokale aannemers niet gewend zijn op deze manier te werken. Daarbij is de markt sterk aangetrokken, waardoor veel bedrijven niet om werk verlegen zitten en een nieuwe manier van werken gericht op energiebesparing of klantreisondersteuning dus geen prioriteit heeft.

Daarnaast is het ook steeds duidelijker dat de keten nog een lange weg heeft te gaan op het gebied van klantgerichtheid: het blijkt in de praktijk erg moeilijk om de gestelde beloftes gestand te doen (bijvoorbeeld het binnen een bepaalde periode verzenden van een offerte). De bewoner, die in de eerste fases juist gewend is geraakt aan een klantgerichte aanpak, haakt vervolgens snel af.

Black box: weinig zicht op voortgang en aansluiting ontbreekt

Door de grote hoeveelheid aan stakeholders binnen een klantreis en door vaak een gebrekkige samenwerking en/of dossieroverdracht tussen deze stakeholders, is het overzicht op de klantreis dikwijls een black box. Er wordt door verschillende partijen veel aandacht geschonken aan de voorfase van de klantreis: informeren, activeren, stimuleren van bewoners. Maar vanaf het offertemoment is het voor een loketbeheerder gokken of een maatregel überhaupt is genomen en uitgevoerd en wanneer het natraject weer opgepakt kan worden. Zicht op voortgang in een klantreis ontbreekt hierdoor. Het gevolg is ook dat het enthousiasme van bewoners over genomen maatregelen onvoldoende wordt benut.

Beheer van een klantreis vaak technisch en onoverzichtelijk door ICT

Een praktische reden waarom inzicht en overzicht in de klantreis ontbreekt is de diversiteit aan ICT en software-systemen. De afzonderlijke stakeholders binnen de klantreis energiebesparing werken vaak met verschillende systemen. De data die bij een bewoner en de woning hoort verdwijnt of wordt niet overgedragen bij de overgang van de ene naar de andere stakeholder.

Veel loketten proberen dit te verhelpen door een platform in te richten waarop alle stakeholders hun activiteiten bijhouden om op deze manier de klantreis volledig in beeld te krijgen. In de praktijk werkt dit slecht omdat veel partijen (met name de uitvoerende partijen) niet gewend zijn om in externe systemen te werken. Hierdoor wordt vaak een "dubbele activiteit" uitgevoerd: eerst de communicatie met de eigen middelen (e-mail, Excel) en vervolgens een kopie hiervan naar het platform. Dit kopiëren wordt vervolgens vaak vergeten waardoor bedrijven niet consequent terugkoppelen.

Daarnaast werkt ieder platform of aanpak vaak met een eigen ICT-systeem, wat nog meer bijdraagt aan de al bestaande complexiteit. Het kan voor een uitvoerder zomaar zo zijn dat hij in zijn werkgebied 5 aanpakken tegenkomt, die hem allemaal verplichten zijn offertes in andere formats in andere systemen te plaatsen. Dat is een onwerkbaar situatie.

De nazorgfase wordt vaak nauwelijks ingevuld

Er is bij alle aanpakken veel aandacht voor de voorfase (informereren, activeren, stimuleren) en vanzelfsprekend ook voor de uitvoeringsfase (offerte, uitvoering, oplevering). De meeste aanpakken kennen ook een evaluatiestap. Daarna vallen de meeste aanpakken stil: er wordt soms gesproken over garanties, service, onderhoud, ambassadeurschap en opvolging, maar in de praktijk blijft het erbij. Een goede nazorgfase is juist belangrijk, omdat van hieruit de stap wordt gezet naar vervolguitvoeringen: het verbinden van de kort cyclus en de lange cyclus. Deze schakel ontbreekt echter bij de meeste aanpakken.

3. Aanbevelingen

Op grond van de resultaten van het onderzoek en de ervaringen van de drie koplopers van de lokale energiebesparingsaanpak kunnen we een aantal aanbevelingen geven voor de verbetering van de lokale energiebesparingsaanpak en een aantal zaken die landelijk kunnen worden verbeterd.

We kunnen in dit document geen advies geven over de “beste aanpak”, want er bestaat geen uniforme aanpak, net zoals er geen uniforme bewoner bestaat. Maar we kunnen wel een aantal aanbevelingen geven voor een betere inrichting en effectievere invulling van energiebesparingsaanpakken. In paragraaf 3.1 geven we op basis van onze ervaringen een aantal aanbevelingen voor de lokale aanpak. In paragraaf 3.2 doen we voorstellen voor landelijke ondersteuning.

Huidig beleidskader en landelijke ambities

Zoals aangegeven in de inleiding is het vertrekpunt daarbij de Nederlandse uitwerking van het klimaatakkoord van Parijs, meer specifiek de ambitie om te stoppen met aardgas voor de verwarming van woningen. In het concept Transitiepad Lage Temperatuur Warmte van de ministeries van Economische Zaken en Klimaat en Binnenlandse Zaken wordt voorgesteld dat gemeenten de taak krijgen om in de komende kabinetsperiode (2017-2021) in nauwe samenwerking met netbeheerders, provincies, de rijksoverheid, woningcorporaties, bewoners en bedrijven een warmtetransitieplan op te stellen, dat bij inwerkingtreding van de Omgevingswet onderdeel kan worden van de lokale omgevingsvisie en het omgevingsplan.

Onderdeel van de planmatige aanpak is dat elke gemeente eind 2021 voor alle wijken en gebieden binnen zijn grenzen een besluit heeft genomen waar en wanneer er een alternatieve warmtevoorziening gerealiseerd moet zijn. Voor de wijken die vóór 2030 staan ingepland, wordt aangegeven voor welke alternatieve energiedrager wordt gekozen, welke energie-infrastructuur daarvoor nodig is en hoe de verduurzaming voor langere periode gewaarborgd is.

Essentieel onderdeel van het transitiepad is dat het noodzakelijk is om de warmtevraag van gebouwen - het aantal kWh/m² - sterk te reduceren. Dit maakt ook een gefaseerde aanpak mogelijk waarbij gebouwen eerst klaar worden gemaakt voor aardgasvrije verwarming en pas later volledig aardgasvrij worden. Dit betekent dat de landelijke overheid naar verwachting ook de brede energiebesparingsaanpak versterkt wil doorzetten.

Aardgasvrij is iets anders dan energieneutraal. Vanuit kosteneffectiviteitsoverwegingen is het niet per se nodig is om gebouwen zelf energieneutraal te maken (dat wil zeggen dat de gebouwen per saldo op jaarbasis geen energie verbruiken). Het is ook mogelijk met toepassing van hernieuwbare energie van buitenaf of groen gas een gebouw aardgasvrij te maken.

Als deze plannen – naar verwachting – doorgaan zullen gemeenten op de een of andere manier een uitvoeringsorganisatie moeten opzetten die een wijkgerichte aanpak kan uitvoeren en die tegelijkertijd verantwoordelijk wordt voor een bredere gemeentelijke energiebesparingsaanpak, waarbij een stap voor stap benadering van (met name) isolatiemaatregelen wordt verbonden met een strategie gericht op wonen zonder aardgas. De aanbevelingen in dit document richten zich op de lokale energiebesparingsaanpak en niet op de strategie voor wonen zonder aardgas in zijn geheel.

3.1 Aanbevelingen voor lokale energiebesparingsaanpak

In onderstaande paragraaf worden gebaseerd op de in hoofdstuk 1 en 2 geconstateerde knelpunten, een aantal concrete aanbevelingen voor de lokale energiebesparingsaanpak gegeven.

Kies voor continuïteit: ontwikkel een langlopende lokale energiebesparingsaanpak, inclusief een realistisch financieringsplan

Het onderzoek en de praktijkervaringen bevestigen de conclusie uit het Blok voor Blok programma dat een complete klantreis (van interesse tot het nemen van een enkele energiebesparende maatregel) gemiddeld zo'n 1,5 jaar duurt. Het duurt nog langer om een samenhangende aanpak te ontwikkelen, waarbij stap voor stap een databestand wordt opgebouwd van de maatregelen die per woning worden getroffen en waarbij tevreden bewoners als ambassadeur kunnen worden gebruikt. Een dergelijke aanpak is noodzakelijk om schaal te kunnen maken en om de korte en de lange cyclus van energiebesparing te verbinden, zodat bewoners vervolginvesteringen doen.

De meeste aanpakken om energiebesparing te stimuleren zijn nu projectmatig opgezet en gericht op resultaten binnen relatief korte tijd. We zien dat veel van deze aanpakken na enige tijd worden stopgezet wegens gebrek aan effectiviteit op korte termijn en gebrek aan vervolfinanciering.

In het licht van de enorme ambitie om de gebouwde omgeving aardgasvrij te maken en het besef dat het grootste deel van de maatregelen achter de voordeur moet worden genomen, is het logisch te kiezen voor een structurele langlopende aanpak en de daarbij horende programmafinanciering.

Organiseer 'vertrouwen' in alle fasen van de klantreis

Energiebesparing vindt plaats achter de voordeur en is voor de bewoner een persoonlijk en emotioneel proces. De Wageningen Universiteit heeft geconcludeerd dat vertrouwen het sleutelwoord is voor een succesvol traject. Het gaat hier om vertrouwen in organisaties, expertise en producten. Vertrouwen kan opgebouwd worden door te investeren in contactmomenten: zorg voor een passende communicatie waaruit betrokkenheid blijkt. Kijk hierbij naar frequentie, momenten en middelen van communicatie.

Vertrouwen is een zeer kwetsbaar goed dus ga er voorzichtig mee om. Het kost heel wat tijd en energie op een vertrouwensband op te bouwen. Werk samen om ervoor te zorgen dat deze vertrouwensband niet steeds opgebouwd hoeft te worden. Optimalisatie van een klantreis betekent naast een goede samenwerking tussen stakeholders, ook optimalisatie van het vertrouwen van de bewoner. Een goede samenwerking tussen stakeholders is hierbij essentieel zodat het vertrouwen van de bewonder zo goed mogelijk wordt overgedragen.

Zorg bij de klantreis voor een heldere koppeling tussen het voortraject (de fase van informeren, activeren en stimuleren) en de uitvoering

Een van de grootste problemen bij de lokale besparingsaanpak is het enorme verlies dat optreedt tussen de voorfase van informeren, activeren en stimuleren en de begeleidingsstructuur van aanbieders (offerte-uitvoering-after sales). Erkenning van dit probleem en het helder beleggen van de aanpak van dit probleem is van essentieel belang voor het boeken van resultaat. Een effectieve oplossing vraagt om een duidelijke visie op onafhankelijkheid, een doordachte bedrijvenaankpak, een aanpak gericht op behoud van vertrouwen en een goede overdracht van informatie.

Een succesvolle aanpak van dit knelpunt maakt het mogelijk enerzijds succesvol samen te werken met meerdere partijen die de voorfase organiseren en met meerdere uitvoerders. Een zorgvuldige aanpak van dit probleem kan op verschillende manieren vorm krijgen. Het is zowel mogelijk om te kiezen voor een harde knip tussen beide fases als voor een aanpak waarbij de voorfase en uitvoeringsfase in één goed werkende structuur zijn gevat.

Samenwerking

In een klantreis energiebesparing zijn vaak veel verschillende stakeholders betrokken en elke stakeholder heeft een eigen specialisatie en focus. Samenwerking hangt af van de rolopvatting van de betrokken stakeholders. Deze volgt meestal uit hun doelstellingen, budget en capaciteit. Dat is niet erg, we hoeven niet toe te werken naar vaste rollen voor iedere stakeholder door heel Nederland. Omdat geen enkele stakeholder alle fasen van de klantreis optimaal kan organiseren, is samenwerking voor een succesvolle klantreiservaring essentieel. Een goede samenwerking tussen de verschillende stakeholders bestaat uit een regelmatige terugkoppeling met elkaar en met de bewoner (!) zodat de opgebouwde informatie (het klantdossier, zie ook volgende pagina) en de vertrouwensband met de bewoner zo goed mogelijk wordt doorgegeven.

Ontwikkel een samenhangende aanpak tussen losse besparingsmaatregelen en het streven naar wonen zonder aardgas

De ervaring heeft geleerd dat het geschikt maken van een woning voor een (hybride) warmtepomp of een warmtenet op 60 graden of minder vereist dat de gebruikelijke besparingsmaatregelen worden gecombineerd met aanpassingen in het warmteafgiftesysteem en (eventueel) verbetering van het ventilatiesysteem. Er is een zekere deskundigheid nodig om deze maatregelen in samenhang in kaart te brengen, met name voor niet-serieus geproduceerde woningen.

Tegelijkertijd zien we dat de meeste eigenaar-bewoners in de praktijk mede vanuit financiële overwegingen kiezen voor een stap voor stap aanpak. Het is weinig zinvol deze twee benaderingen tegenover elkaar te plaatsen. Het is juist belangrijk de stap voor stap aanpak als realiteit te accepteren en deze te combineren met een integraal plan voor de woning.

Een praktische manier om de stapsgewijze aanpak en de lange termijn te verbinden is door bewoners een kwalitatief goed woningadvies aan te bieden, bijvoorbeeld in de vorm van een subsidie die wordt verrekend met de eerste besparingsmaatregelen die de bewoner neemt. Een dergelijke aanpak is bijvoorbeeld in de gemeente Utrecht ontwikkeld. Een bijkomend voordeel van een dergelijke aanpak is dat een gemeente een lijst van gekwalificeerde woningadviseurs kan opstellen.

Ontwikkel een bedrijvenaanpak, die maximale conversie garandeert

Het ontwikkelen van een effectieve bedrijvenaanpak die maximale conversie oplevert is een van de lastigste onderdelen van een succesvolle lokale aanpak. Het is te simpel om te denken dat je een aantal criteria kunt opstellen en vervolgens alle bedrijven die hieraan voldoen op een lijst te zetten. In de praktijk weet een bewoner niet wat hij aan moet met een dergelijke lijst. Het is bovendien voor bedrijven lastig om in elke gemeente of regio aan verschillende criteria te voldoen. Daarnaast wordt er in de praktijk niet of nauwelijks op de criteria gehandhaafd waardoor (voor de bewoner) de betrouwbaarheid van het aanbod in geding komt. Een logische aanpak is om te werken met een beperkte lijst van aanbieders die zich houden aan afspraken over enerzijds het snel opvolgen van leads, het terugmelden van resultaten en onderzoek doen naar klanttevredenheid en anderzijds afspraken maken over de wijze waarop leads worden aangeleverd. Uiteraard moet dit ook getoetst worden, inclusief het nemen van sancties. Wanneer de samenwerking succesvol blijkt ontstaat er dan ook na enige tijd ruimte om te spreken over een zekere financiële waardering van leads. Ook is het denkbaar te kiezen voor een ranking van de verschillende bedrijven op basis van bovenstaande criteria, inclusief klanttevredenheid.

Verbeter de kwaliteit van leads

De 'leads' die bedrijven krijgen zijn in de praktijk dikwijls bewoners die in de oriënterende- of adviserende-fase van de klantreis zitten en op zoek zijn naar meer informatie dan dat het gaat om leads die echt omgezet kunnen worden naar ondertekende offertes en dus het uitvoeren van maatregelen.

Als we willen dat bedrijven de waarde gaan inzien van leads, dan moet er ook gekeken worden naar het verbeteren van de kwaliteit van deze leads. Dat kan enerzijds doordat de partijen in de eerste fasen van de klantreis, leads verder bewerken voor overdracht en hiervoor de skills verwerven, of anderzijds wanneer de uitvoerende bedrijven hun skills verbeteren in het opwerken van informatiezoeker tot offertevrager. Nauwe afstemming tussen de partijen en realistische verwachting daarover zijn belangrijk voor een effectieve gezamenlijke aanpak.

Hanteer de klantreis als uitgangspunt

Het 'volgen' van een bewoner is eigenlijk de enige manier om de bewoner zo optimaal mogelijk te ondersteunen in het besluitvormingsproces. Een efficiënte energiebesparingsaanpak kan dus eigenlijk niet zonder het hanteren van een klantreis. Een goedwerkende klantreis maakt eerdere activiteiten (en afwegingen) van een bewoner zichtbaar zodat verschillende stakeholders op het juiste moment, zo passend mogelijk kunnen inspelen op de behoeften van de bewoner. Door de klantreis en de stakeholders zichtbaar te maken wordt het proces van energiebesparing minder een black-box. Een goede klantreisbenadering faciliteert hopelijk ook de nazorg fase beter (zie aanbeveling nazorg).

Benut enthousiasme van bewoners

Zoals in hoofdstuk 1 al genoemd is, is een 'volledige' klantreisbegeleiding geen lineair maar als het goed is een circulair proces: enthousiaste, loyale bewoners zijn eerder geneigd om nogmaals (met dezelfde partij) een nieuwe klantreis aan te gaan. Daarnaast wordt het peer-to-peer enthousiasme onderschat. Hoe meer onderlinge normen en waarden worden gedeeld, hoe aannemelijker de boodschap is vanwege het vertrouwen in de ambassadeur (in dit geval een enthousiaste bewoner). Met name vrienden, familieleden, collega's en burens kunnen een belangrijke rol spelen in het besluitvormingsproces van een bewoner.

In de huidige energiebesparingsaanpakken wordt het enthousiasme van bewoners echter te weinig benut. Dit komt mogelijk ook doordat de huidige klantreizen op dit moment nog teveel een black box zijn vanwege het ontbreken van een terugkoppeling van bedrijven. Dit maakt het moeilijk om een goede nazorg te faciliteren waardoor de bewoner zijn ervaring niet helemaal kan afronden.

Nazorg/Langdurige ondersteuning: de verbinding van de volgende stap

Een goede klantreiservaring eindigt voor een bewoner pas na een evaluatie van de geleverde diensten en de genomen maatregelen. Uit het onderzoek blijkt dat een goede nazorg essentieel is voor een afgeronde en goede klantreiservaring, zowel bij een goede als een slechte ervaring. Vooral bij een goede ervaring wordt er vaak niet meer geïnvesteerd in een goede afwikkeling en evaluatie, maar het uitblijven van nazorg kan de hele klantreiservaring van een bewoner negatief beïnvloeden. We raden daarom aan om meer zorg en aandacht te besteden in het organiseren van de nazorg.

Daarbij is het van belang om de nazorgfase zo in te richten, dat een vervolginvestering (een nieuwe korte cyclus) wordt uitgelokt. Het gaat dus om een herontwerp van de klantreisactiviteiten na uitvoering (evaluatie, ambassadeurschap, after-sales en opvolging), waarbij het doel is het verbinden van de korte- en de lange cyclus van energiebesparing.

Voorbeelden daarvan zijn:

- » Nabellen op een vooraf gevraagd gewenst/logisch/verwacht moment voor een vervolginvestering.
- » Specifieke nieuwsbrieven voor bewoners in deze fase met triggers om vervolginvesteringen te doen.
- » Een portal meeleveren voor het monitoren van energieverbruik door de klant, met triggers voor vervolginvesteringen.
- » Service calls: telefonisch benaderen van oud-klanten op logische momenten, bijvoorbeeld het begin van het stookseizoen.

Creëer nieuwe logische momenten voor investeren in energiebesparing. Nu is het onderwerp energiebesparing voor een bewoner relevant bij verhuis en verbouw-momenten maar door bewoners constant (op maat!) te prikkelen kun je meerdere instapmomenten creëren. Door bijvoorbeeld de klantreis te koppelen aan het vaststellen van een energielabel of een onderhoudscontract, ontstaan er meer logische momenten voor vervolginvesteringen. De VvE is hierin speciaal, hier bestaan mogelijkheden om reserveringen te versleutelen in servicekosten en zo al te anticiperen op vervolginvesteringen. Door samen af te spreken dat na iedere uitvoering het energielabel wordt geactualiseerd, wordt het ook duidelijk wanneer de uitvoering gereed is. Alle betrokken partijen houden zo grip op het uitvoeringsproces.

Dataoverdracht: maak uniforme afspraken over het klantdossier

De sleutel voor succes van samenwerking ligt naast goede afspraken en een duidelijke rolverdeling bij de overdracht van een "klantdossier". Het is hierbij belangrijk om het klantdossier zo simpel mogelijk in te richten. Wij adviseren daarom een dossierstructuur aan te houden waarbij de volgende elementen consistent worden bijgehouden:

- » Klantgegevens (NAW-gegevens etc.) in de gebruikelijke formats.
- » Woninginformatie volgens de opzet van het Energielabel: de meest voorkomende uitvoeringsmaatregelen met hun status (al aanwezig, nog uit te voeren, in uitvoering, uitgevoerd).
- » Eventuele opname-informatie en adviezen kunnen hier in eigen formats aan worden toegevoegd.
- » Contactmomenten met de klant (afzonderlijk geregistreerd met datum en contactsoort, gekoppeld aan de bewoner met via een unieke code (sleutelvariabele).

Met deze minimale en redelijk generieke eisen is het altijd mogelijk voor de ontvangende partij om het dossier over te nemen in het eigen systeem en de eigen activiteiten hieraan toe te voegen.

Dataoverdracht: maak heldere afspraken over de ICT

Wij denken dat het onrealistisch is om binnen een bepaalde aanpak alle stakeholders te dwingen om met hetzelfde software-systeem te werken: ga niet aan uitvoerders vragen om terug te koppelen via externe systemen. Dat is zelfs ongewenst, want een effectief systeem volgt de aanpak en juist de aanpakken zijn verschillend. Kies in plaats daarvan voor systemen waarbij dubbele invoer niet nodig, bijvoorbeeld omdat het systeem vanuit een mail-cc de voortgang automatisch bijhoudt. Dit voorkomt dat de aanpakken ICT-systemen hanteren die zo verschillend zijn, dat het voor de uitvoerder en bewoner tot afhaken leidt en voorkomt dat telkens het wiel opnieuw uit wordt gevonden.

3.2. Een landelijk beleidskader

In de inleiding van dit hoofdstuk zijn de landelijke ambities aangegeven om te komen tot een aardgasvrije gebouwde omgeving. Een belangrijk uitgangspunt is dat de meeste aardgasvrije verwarmingssystemen een (behoorlijk of zeer) energiezuinige woning vereisen. Maatregelen in de woning vormen het hart van een aardgasvrije gebouwde omgeving. Daarom is het logisch om op lokaal niveau te kiezen voor de combinatie van een intensivering van het energiebesparingsbeleid en een wijkgerichte aanpak gericht op klimaatneutraliteit en deze met elkaar te verbinden.

Wij denken dat het verstandig is om zo min mogelijk te spreken over energieneutraliteit. Het is niet noodzakelijk om op woningniveau energieneutraal te worden. Het is bovendien zo dat het kabinet heeft aangekondigd dat ze in deze kabinetsperiode de salderingsregeling zal afschaffen, waardoor de mogelijkheid van nul op de meter in de praktijk verdwijnt.

Het landelijk energiebesparingsbeleid heeft zich de afgelopen decennia gekenmerkt door twee belangrijke maatregelen: voortschrijdende normstelling voor de (ver)nieuwbouw en de invoering van de regulerende energiebelasting in de jaren '90. Daarnaast is sprake van een groot gebrek aan continuïteit. We hebben diverse subsidieregelingen gezien, een aantal convenanten, de lokale aanpak op basis van de SLOK-regeling, de Meer met Minder aanpak, het Blok voor Blok programma, de opzet van regionale energieloketten en het programma innovatieve aanpakken. Al deze regelingen en programma's hadden een looptijd van maximaal enkele jaren.

Wij pleiten ervoor om een heldere ambitie te formuleren voor de verbetering van de schil van de woning, die enerzijds aansluit bij het streven naar een aardgasvrije gebouwde omgeving en anderzijds bij de realiteit van de maatregel voor maatregel aanpak, waar de meeste eigenaar-bewoners ook uit financiële overwegingen voor kiezen. In aansluiting op de eerder genoemde ambtelijke notitie pleiten we voor een aanpak die erop is gericht de warmtevraag in (vrijwel) alle woningen te beperken tot een niveau waarbij een verwarmingssysteem op basis van een maximale temperatuur van bij voorkeur 40 graden en maximaal 60 - 70 graden mogelijk wordt.

Wij pleiten er voor om landelijk de financiële, communicatieve en organisatorische voorwaarden te creëren om een effectieve lokale aanpak, zoals beschreven in de vorige paragraaf, mogelijk te maken.

Belangrijke onderdelen hiervan zijn:

- » Structurele financiering van de lokale aanpak totdat deze ver genoeg is ontwikkeld dat ze financieel op eigen benen kan staan (als dit al mogelijk blijkt);
- » Goede landelijke informatievoorziening over de klantreis naar wonen zonder aardgas;
- » Een kennisplatform waarin gemeenten, lokale energie initiatieven en bedrijfsleven samenwerken om de geschetste lokale aanpak door te ontwikkelen;
- » Stimuleer een gezamenlijke aanpak door bewoners.

Structurele financiering

Wij stellen voor om te starten met een aanpak die qua budget vergelijkbaar is met de SLOK-regeling, waarbij gemeenten 50% subsidie krijgen voor de opzet van een lokale energiebesparingsaanpak. Ook het kennisplatform kan net als bij de SLOK-regeling uit deze financiering worden betaald.

Landelijke informatievoorziening over de klantreis naar wonen zonder aardgas

Uit onze analyse blijkt dat het van toegevoegde waarde zou zijn om op landelijk niveau eigenaar-bewoners veel beter te informeren over de klantreis naar het beoogde einddoel wonen zonder aardgas en hen door te verwijzen naar de lokale energieloketten (in de brede zin van het woord).

Een belangrijk doel van landelijke informatievoorziening is het wegnemen van de complexiteit in klantreizen. Geef uitleg over wat de keuzes voor de bewoner zijn: ga je voor stap-voor-stap maatregelen of voor aardgasvrij? Oftewel: wanneer kies je voor welke klantreis?

Deze informatie kan op landelijke website gezet worden, en/of kan geïntegreerd worden in meerdere bestaande websites, die zijn gericht op energiebesparing en aardgasvrij wonen.

Een tweede belangrijke doelstelling van deze informatievoorziening is om bewoners te stimuleren samen met buurtbewoners en de gemeente in gesprek te gaan over wonen zonder aardgas. De reden hiervoor is dat de transitie naar wonen zonder aardgas geen individueel proces is, maar een sociaal proces, waarbij per wijk of buurt gezamenlijke oplossingen moeten worden gekozen.

Een landelijk kennisplatform

Het is belangrijk een landelijk kennisplatform op te richten dat gemeenten en lokale energie initiatieven ondersteunt bij de uitwerking en invoering van de geschetste lokale aanpak.

Een dergelijk kennisplatform dient zich te richten op twee doelen:

1. Het structureel oplossen van de genoemde knelpunten in de lokale aanpak op basis van de aanbevelingen in paragraaf 3.1. Daarbij gaat het onder andere om:
 - » Een stapsgewijze aanpak gericht op maximale financiering door de markt;
 - » Organisatie van de lokale samenwerking;
 - » Professionalisering van ICT.
2. Het trainen van gemeenten en lokale energie initiatieven in een effectieve lokale aanpak (inhoudelijk en organisatorisch).

Gezamenlijke buurtaanpak belangrijk voor klimaatneutraliteit

In deze notitie hebben we ons geconcentreerd op de verbetering van de lokale energiebesparings-aanpak. Een belangrijke vraag is hoe de individuele eigenaar-bewoner aanpak de noodzakelijke buurtgerichte aanpak gericht op wonen zonder aardgas kan versterken. Bij een buurtgerichte aanpak is het noodzakelijk de hele buurt of wijk mee te krijgen, omdat de meeste maatregelen in de praktijk in de woning moeten worden genomen. Het sociale proces is daarbij cruciaal. De twee benaderingen (individuele eigenaar-bewoner vs. buurtgerichte wonen zonder aardgas) kunnen elkaar versterken als er enige samenhang is tussen de maatregelen die individueel worden aangeboden en de buurtoplossing om in de ontbrekende energie te voorzien. Een stappenplan kan hierin een belangrijk instrument zijn om het totaalperspectief bij iedere bewoner neer te leggen, zonder meteen in hoge extra advieskosten te vervallen bij iedere uitvoering. Daarnaast is het belangrijk dat het energieloket zich nadrukkelijk niet alleen richt op individuele eigenaar-bewoners, maar ook stimuleert dat bewoners samen aan de slag gaan.

Bij de transitie naar wonen zonder aardgas dient een top-down benadering te worden gecombineerd met een bottom-up benadering. Wij denken dat in veel wijken groepen bewoners (uit eigen beweging of op uitnodiging van de gemeente) plus eventueel de lokale energiecoöperatie kritisch constructief meedenken en met eigen plannen komen en dat de meeste bewoners afwachtend zijn en een deel tegen. Naar verwachting zullen bewonersinitiatieven voor informatie, financiering en ondersteuning aankloppen bij de gemeente. Het is daarom belangrijk dat de gemeente faciliteiten ontwikkelt om deze bewonersinitiatieven te ondersteunen.

Wij pleiten ervoor om op landelijk niveau een platform op te richten om bewoners te informeren over de warmtetransitie en hen te stimuleren om met elkaar en de gemeente (en eventueel de lokale energiecoöperatie) praktische oplossingen te zoeken. Een dergelijk landelijk platform is een logisch onderdeel van de totale aanpak en kan ook gemeenten helpen bij hun bewonersbenadering.

Wij pleiten er tot slot voor om structureel te investeren in de versterking van bewonersinitiatieven in de buurt. Dergelijke bewonersinitiatieven hoeven zich niet alleen te richten op energiebesparing of wonen zonder aardgas, maar kunnen ook gericht zijn op totaal andere thema's, zoals een speeltuin of groen in de buurt. Een bredere aanpak gericht op de versterking van de sociale samenhang biedt ook meer kansen voor energiebesparing en wonen zonder aardgas.