

1. Gegevens project

- Projectnummer- TESE115011
- Projecttitel – Doorontwikkeling en Opschalen Aanpak Energiebesparing
- Penvoerder en medeaanvragers
 - Stichting Uitvoering Klimaatprogramma
 - Wageningen Universiteit
 - Stichting Centrum Particuliere Bouw
 - Hoom B.V.
 - Fudura B.V.
- Projectperiode – 4-1-2016 t/m 28-2-2018

2. Inhoudelijk eindrapport

• Samenvatting

Aardgasvrij wonen is alleen mogelijk als we de bestaande woningen veel beter isoleren. Daarom moeten gemeenten kiezen voor een effectieve lokale energiebesparingsaanpak. HIER klimaatbureau en KAW hebben het rapport [Naar een effectieve lokale energiebesparingsaanpak](#) gepubliceerd, waarin -op basis van de ervaringen van drie koplopers in de lokale energiebesparingsaanpak (Buurkracht, Hoom en KAW) van gemeenten en lokale energie initiatieven- de belangrijkste knelpunten in kaart zijn gebracht en aangegeven wordt wat er nodig is voor een succesvolle aanpak.

Het onderzoek onderscheidt 6 verschillende stappen in de klantreis energiebesparing:



Klantreis Energiebesparing

Sible Schöne, directeur van HIER klimaatbureau: “De energiebesparingsaanpak kenmerkt zich door een enorm gebrek aan continuïteit. Elke paar jaar komt er een nieuwe landelijke aanpak: Blok voor Blok, Meer met Minder, Lokale Energieloketten en tijdelijke subsidieregelingen. En ook bij gemeenten is het vaak vallen en opstaan. Dat werkt niet. Een effectieve aanpak vraagt een lange adem. Bewoners nemen meestal maar één maatregel per keer. Een goede lokale aanpak kan ervoor zorgen dat woningen stap voor stap geschikt worden gemaakt voor aardgasvrij wonen”.

Bewonersvertrouwen groot probleem

Een van de belangrijkste problemen is het behoud van het vertrouwen van de bewoner. Bewoners vertrouwen een voorlichtende partij, maar weten vervolgens niet bij welk bedrijf ze met vertrouwen een offerte kunnen aanvragen. Goede afspraken met bedrijven of een ranking kunnen dit probleem verhelpen. Een ander belangrijk probleem is dat voorlichtende partijen geen zicht hebben op de maatregelen die bewoners daadwerkelijk nemen. Daardoor kunnen tevreden bewoners niet worden ingezet om hun burens te overtuigen, terwijl een dergelijke burenaanpak in de praktijk het meest succesvol is. Goede afspraken met het bedrijfsleven over de begeleiding van de klant door het hele traject van aankoop kunnen ook dit probleem verhelpen.

De aanbevelingen zijn mede gebaseerd [op onderzoek van Wageningen Universiteit](#) naar de effectiviteit van de bewonersgerichte aanpakken van de drie koplopers Buurkracht, Hoom en KAW (Slim Wonen, Reimarkt). Het onderzoek laat zien dat bewoners het verbouwen en verduurzamen van de woning als een emotioneel proces ervaren. Waarden zoals logica en onafhankelijkheid spelen vaak een ondergeschikte rol. 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.

Langlopende aanpak

Sible Schöne: “Al deze problemen zijn oplosbaar als gemeenten bereid zijn te investeren in een langlopende professionele aanpak. We hebben bij zonne-energie en wind op zee gezien wat er mogelijk is als we kiezen voor een structurele aanpak. Dan gaat het na een paar jaar echt lopen. Dat kan ook bij isolatiemaatregelen. Vanuit HIER opgewekt zien we kansen voor de rol die lokale energie initiatieven hierin kunnen spelen, juist omdat vertrouwen voor bewoners zo belangrijk is.”

• 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.

• Doelstelling

Dit project onderzoekt hoe deze verschillende aanpakken waarin de (korte termijn) beslismomenten van de eigenaar-bewoner centraal staan, verder ontwikkeld, opgeschaald en uitgebreid kan worden om bewoners effectief en langdurig te ondersteunen bij energiebesparing. Het doel van het project is de bestaande aanpakken verder te ontwikkelen en een langere ondersteuningsstructuur voor de diversiteit een lokale/regionale initiatieven te ontwerpen die

- het landschap van energiebesparing voor eigenaar-bewoners minder versnipperd maakt; en
- het project van energiebesparing door eigenaar-bewoners langdurig ondersteunt en in beeld houdt.

- **Werkwijze**

De werkwijze is conform projectplan verlopen:

- Voorbereidend onderzoek
- onderzoek eigenaar-bewoners en energiebesparing
- Evaluatie en doorontwikkeling bestaande aanpakken
- Opschaling en uitbreiding: ontwerpen landelijk breed gedragen ondersteuningsstructuur
- Dialoog & reflectie en kennisverspreiding

- **Resultaten**

- Aanbevelingen optimaliseren bestaande aanpakken: Onderzoeksrapport WUR:
https://www.hier.nu/uploads/inline/OnderzoeksrapportWUR_DOBAE.pdf
- Aanbevelingen voor opzetten van breed gedragen ondersteuningsstructuur die landelijk inzetbaar is:
Eindrapport HIER/KAW:
https://www.hier.nu/uploads/inline/Naar%20een%20effectieve%20lokale%20energiebesparingsaanpak_maart2018.def_.pdf
- De WUR heeft wetenschappelijke artikelen gepubliceerd/in prep. over dit onderwerp en project.
- Doorontwikkeling bestaande aanpakken: Alle vier de aanpakken zijn gewijzigd. Dit is deels toe te schrijven aan de veranderingen van de markt en door voortschrijdend inzicht maar zeker ook dankzij de verkregen inzichten door het project. Het begrip vertrouwen staat nu centraal.

- **Mogelijkheden voor spin off en vervolgactiviteiten**

- Bevindingen zijn basis voor ontwikkeling nieuwe wijkaanpak Wonen zonder Aardgas. Eindrapport is discussiestuk Klimaatakkoord Bebouwde Omgeving.
- Lokale Energie Monitor ([LEM](#)). Sinds 2015 publiceert HIER opgewekt elk jaar de Lokale Energie Monitor. In 2017 is voor de eerste keer ook gekeken in hoeverre Energiebesparing een activiteit is voor lokale energie coöperaties. Een bachelor student van de UU heeft hier onderzoek naar gedaan en heeft hiervoor een groot aantal energie coöperaties geïnterviewd. De voorlopige resultaten van het DOBAE project zijn in het onderzoek van deze student doorgegeven aan de energie coöperaties.
- Training gemeenten: wat zijn de grootste knelpunten in de klantreis energiebesparing en hoe kun je hier je wijkgerichte aanpak op aanpassen. Deze is inmiddels ontwikkeld en de eerste training is ook al gegeven op de Trainingsdag Wonen zonder Aardgas
- Training lokale duurzaam energie initiatieven (LDEI): op het kennisplatform HIER opgewekt is het rapport te downloaden met daarin ook een [infographic](#) over de Klantreis Energiebesparing en dat het begrip vertrouwen van groot belang is. Een mogelijke spin off is het ontwikkelen van een training voor LDEI: welke lessons learned kan een energie coöperatie meenemen bij het ondersteunen en stimuleren van bewoners in de klantreis energiebesparing? En wat is de rol voor LDEI hierin? HIER opgewekt is van plan om deze training te ontwikkelen.

- **Conclusie en 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 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 (zie het rapport voor meer informatie):

- Kies voor continuïteit: ontwikkel een langlopende lokale energiebesparingsaanpak, inclusief een realistisch financieringsplan
- Organiseer 'vertrouwen' in alle fasen van de klantreis
- Zorg bij de klantreis voor een heldere koppeling tussen het voortraject (de fase van informeren, activeren en stimuleren) en de uitvoering
- Optimaliseer samenwerking tussen stakeholders
- Ontwikkel een samenhangende aanpak tussen losse besparingsmaatregelen en het streven naar wonen zonder aardgas
- Ontwikkel een bedrijvenaankpak, die maximale conversie garandeert
- Verbeter de kwaliteit van leads
- Hanteer de klantreis als uitgangspunt
- Benut enthousiasme van bewoners
- Nazorg/Langdurige ondersteuning: de verbinding van de volgende stap
- Dataoverdracht: maak uniforme afspraken over het klantdossier
- Dataoverdracht: maak heldere afspraken over de ICT

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.

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

breder aanpak gericht op de versterking van de sociale samenhang biedt ook meer kansen voor energiebesparing en wonen zonder aardgas.

3. Uitvoering van het project

- **De problemen (technisch en organisatorisch) die zich tijdens het project hebben voorgedaan en de wijze waarop deze problemen zijn opgelost**

Het project is heel soepel verlopen. Het projectplan was duidelijk, zo ook de werkpakketten en de te behalen mijlpalen. Het contact met RvO is echter niet altijd goed verlopen. Voorbeelden hiervan zijn:

- HIER klimaatbureau heeft foutieve informatie gekregen over de controleverklaring en over het indienen van wijzigingsverzoeken
- HIER klimaatbureau is niet op de hoogte gebracht van het feit dat er een wisseling was van onze contactpersoon bij RvO waardoor contact zoeken met RvO heel moeizaam verliep.
- De reactietijd van RvO heeft meerdere keren meerdere maanden geduurd, of bleef zelfs uit.

- **Toelichting op wijzigingen ten opzichte van het projectplan**

- Aantal geïnterviewde personen is iets minder geworden doordat het moeilijk was om respondenten te vinden. In het Projectplan stond dat WUR bij WP2 circa 40 interviews zou doen. Er zijn wel 40 interviews gehouden, maar nog niet alle klantreizen zijn gedurende het onderzoek afgerond. 33 klantreizen zijn afgerond.
- Stichting Centrum Particuliere Bouw/KUUB is KAW geworden
- Hoom b.v. is coöperatie HOOM geworden
- In het begin van het project was de context Wonen zonder Aardgas compleet anders.

- **Toelichting op de verschillen tussen de begroting en de werkelijk gemaakte kosten**

Het project is uitgevoerd conform het projectplan en ook de begroting komt bijna helemaal overeen met de werkelijk gemaakte kosten. HOOM en Buurkracht hebben de verwachte uren gemaakt. KAW, WUR en HIER hebben iets meer uren gemaakt dan de begrote uren. WUR heeft 15 uur extra gedeclareerd vanwege extra werk door een student-assistent. KAW en HIER hebben met name bij WP 4 Opschaling en uitbreiding, meer uur gedraaid. De analyse van de knelpunten, het formuleren van aanbevelingen en de verificatie van beide was een intensief onderdeel van het project. De gemaakte kosten komen hierdoor wat hoger uit. HIER klimaatbureau heeft daarentegen minder out of pocket kosten gemaakt doordat de meeste bijeenkomsten intern georganiseerd konden worden.

- **Toelichting wijze van kennisverspreiding**

- Verspreiding van het eindrapport aan de volgende stakeholders:
 - Het eindrapport is als discussiestuk ingebracht bij Diederik Samsom, bij de tafel Bebouwde Omgeving van het Klimaatakkoord
 - Het eindrapport is ingebracht bij verschillende partijen (NVDE, milieuorganisaties en andere partijen) die ook namens HIER klimaatbureau onderhandelen voor het Klimaatakkoord.
 - Projectpartners
 - Stakeholders project (o.a. projectpartners, SER, Min EZK, Min BZK, RvO, VNG, Bouwend Nederland, UNETO-VNI, Milieu Centraal, Pluimers, Green Home, DuurzaamBouwloket, gemeenten Wageningen, Eersel, Utrecht, Goeree-Overflakkee)
 - De milieuorganisaties waar HIER klimaatbureau regelmatig contact mee heeft
 - Gemeente ambtenaren die nauw betrokken zijn in de warmtetransitie
 - Ambtenaren van Ministeries BZK en EZK
 - Milieu Defensie
 - Kamerleden
 - Publicatie op onze websites:
<https://www.hieropgewekt.nl/kennisdossiers/effectieve-lokale-energiebesparingsaanpak->

- [mogelijk
https://www.hier.nu/themas/voor-energieprofessionals/effectieve-lokale-energiebesparingsaanpak-mogelijk](https://www.hier.nu/themas/voor-energieprofessionals/effectieve-lokale-energiebesparingsaanpak-mogelijk)
- Versturen van persbericht naar een aantal journalisten
- Publicatie persbericht en rapport door derden
 - <https://www.ensoc.nl/nieuwsarchief/branchenieuws/woningen-van-gas-af-dan-veel-beter-isoleren/>
 - <https://groenecourant.nl/algemeen/hier-aardgasvrij-wonen-enkel-mogelijk-bij-betere-isolatie/>
- Publicatie infographic HIER opgewekt
<https://www.hieropgewekt.nl/kennisdossiers/infographic-klantreis-in-energiebesparing>
- Via nieuwsbrieven van HIER opgewekt en HIER verwarmt voor professionals (totaal bereik bijna 5000)
- Aan de bedrijvenscoalitie van HIER verwarmt met daarin oa. Nuon, Feenstra, Tonzon, Eneco, Gasunie, e.d.
- Via Twitter en Facebook van HIER klimaatbureau, HIER verwarmt en HIER opgewekt + social media van collega's
- Toelichting gegeven (presentaties, workshops, trainingen) → dit is exclusief alle partnerbijeenkomsten
 - 3x workshop gegevens op Evenement HIER opgewekt 2015, 2016 en 2017
 - Presentatie gegeven aan Regionale Energiestrategie van VNG
 - Workshop gegeven op Wonen zonder aardgas congres van HIER verwarmt
 - Presentatie gegeven aan de Bedrijvenscoalitie van HIER verwarmt
 - Training voor gemeenten ontwikkeld: Met vertrouwen verbouwen
 - Handreiking voor Energie coöperaties ontwikkeld voor HIER opgewekt
 - Presentatie onderzoeksresultaten en workshop gegeven tijdens Slotbijeenkomst DOBAE
- Via overleg met en toetsing bij gemeenten zoals: Utrecht, Wageningen, Groningen, Den Haag en het Gelders Energieakkoord
- Publicatie en verspreiding van onderzoeksrapport en eindrapport via verschillende websites en media
- Publicatie wetenschappelijke artikelen WUR
- Presentaties WUR op (inter)nationale congressen
- (Social) media
 - Tweets
 - Nieuwsberichten
 - Website van HIER klimaatbureau (HIER.nu, HIERverwarmt en HIERopgewekt)
 - Artikelen (Energiepodium, Energiea, Warme Truëndag)

- **Toelichting PR project en verdere PR-mogelijkheden**

Er was veel interesse van onze stakeholders in het onderzoek en in de resultaten. Onze bijeenkomsten en presentaties waren ook altijd goed bezocht. Bij publicatie van het eindrapport is ook een persbericht verstuurd en dit is ook opgepakt:

- <https://www.ensoc.nl/nieuwsarchief/branchenieuws/woningen-van-gas-af-dan-veel-beter-isoleren/>
- <https://groenecourant.nl/algemeen/hier-aardgasvrij-wonen-enkel-mogelijk-bij-betere-isolatie/>

Daarnaast is Mandy de Wilde van de WUR een aantal keer over dit onderwerp geïnterviewd (Greenchoice en Energiea) en hebben we samen een publicatie geschreven voor het blad Energiepodium.