

**De klantreis:  
via vraag en aanbod naar resultaat**

**Rapportage Regiegroep Energiebesparing Koop**

*10 december 2015*

## INHOUDSOPGAVE

<b>1. Inleiding en leeswijzer</b>	<b>3</b>
<b>2. De uitdaging</b>	<b>4</b>
<b>3. De aanpak</b>	<b>6</b>
<b>4. De klantreis</b>	<b>8</b>
4.1 De vraag articuleren	8
4.2 Het aanbod bundelen	9
4.3 De financiële drempel verlagen	11
4.4 Kwaliteit in uitvoering en nazorg	12
<b>5. De ketenaanpak: kwaliteit en continuïteit</b>	<b>13</b>
5.1 Activerende voorlichtingscampagne	13
5.2 Verbinding van vraag en aanbod	13
5.3 Klantvolgsysteem	14
5.4 Kwaliteitsborging en garantie	14
5.5 Programmatische aanpak: krachtenbundeling in de regio	15
<b>6. De aanbevelingen</b>	<b>16</b>
6.1 Start op korte termijn een activerende voorlichtingscampagne	16
6.2 Geef de klant actieve feedback bij uitrol van de slimme meter	16
6.3 Bevorder programmatische samenwerking in regionale allianties	17
6.4 Tot besluit	20

## **1. Inleiding en leeswijzer**

De Regiegroep Energiebesparing Koop is ingesteld om een impuls te geven aan energiebesparing in de koopsector. De focus ligt daarbij op energiebesparing in de bestaande voorraad koopwoningen, maar waar relevant wordt ook gesproken over duurzame energieopwekking in de koopsector. Gedurende een periode van 6 maanden heeft de Regiegroep lessen getrokken uit ervaringen en succesvoorbeelden uit de praktijk. Deze rapportage doet beknopt verslag van de werkzaamheden van de Regiegroep, geeft een samenvatting van de belangrijkste inzichten en doet aanbevelingen voor versterking van de synergie tussen en effectiviteit van de afspraken in het Energieakkoord.

### ***Leeswijzer***

In hoofdstuk 2 van deze rapportage wordt de opgave in de gebouwde omgeving geformuleerd en kort samengevat welke afspraken in het Energieakkoord zijn vastgelegd voor energiebesparing in de koopsector. Wie voldoende bekend is met de uitdaging en afspraken raadpleegt direct hoofdstuk 3 voor een schets van de aanpak en werkzaamheden van de Regiegroep.

Hoofdstukken 4 en 5 vatten de belangrijkste inzichten en resultaten van de Regiegroep samen en monden uit in hoofdstuk 6 met aanbevelingen voor vervolg.

## 2. De uitdaging

### ***Energiegebruik in de gebouwde omgeving<sup>1</sup>***

Ongeveer een derde van ons landelijk energiegebruik is direct verbonden met de gebouwde omgeving. Onder gebouwde omgeving verstaan we hier de woon- en de werkomgeving: koop- en huurwoningen, appartementencomplexen, maatschappelijk en commercieel vastgoed. Binnen dit domein heeft de Regiegroep zich specifiek gericht op koopwoningen.

In 2013 kende ons land 7.535.315 woningen. Van deze woningen was 59% van particulieren en verenigingen van eigenaars, 31% in eigendom van corporaties, 5% van overige verhuurders en van 4% is het eigendom onbekend. De stagnerende woningmarkt van de afgelopen jaren heeft ertoe geleid dat het nieuwbouwtempo fors is gedaald. Het aantal nieuwbouwwoningen is gedaald van gemiddeld meer dan 70 duizend woningen per jaar in de periode 2000 - 2009 naar 43 duizend woningen in 2013. De verwachting is dat de woningmarkt weer aan zal trekken en het nieuwbouwtempo vanaf 2016 rond de 55 duizend woningen per jaar zal liggen. Het volume en de besparingspotentie van de nieuwbouw valt echter in het niet bij omvang en besparingspotentie van de voorraad.

Het gebruik van gas en elektriciteit in de koopsector is vooral afhankelijk van ontwikkelingen in de bestaande bouw. In de koopsector zorgen verbeteringen in isolatieniveau, efficiëntere manieren van warmtevoorziening (HR-ketels), eigen voorzieningen voor opwekking van duurzame energie (zonnepanelen) en veranderende leefpatronen voor een afname van het gemiddelde energiegebruik. De afgelopen jaren zijn bij ongeveer 200.000 woningen per jaar twee of meer maatregelen genomen om het energieverbruik terug te dringen. Dit betreft een kleine 3 procent van de woningvoorraad per jaar. Naar verwachting zal het gasverbruik bij huishoudens door energiebesparing en de overstap naar andere energiedragers voor ruimteverwarming dalen van 327 PJ in 2013 naar ca. 290 PJ in 2020. In diezelfde periode daalt het finale elektriciteitsverbruik van huishoudens van 84 PJ naar ca. 76 PJ. Bovendien zullen huishoudens en steeds groter deel van hun elektriciteitsvraag zelf opwekken. In 2020 is dit naar verwachting 8-9 PJ.

### ***Afspraken in het Energieakkoord***

Het Energieakkoord formuleert stevige doelstellingen voor de gebouwde omgeving. Partijen streven naar een energieneutrale gebouwde omgeving in 2050. Voor 2030 wordt voor gebouwen gestreefd naar ten minste gemiddeld label A. Partijen hebben afgesproken tot 2020 ten minste de doelstellingen uit de Europese energie-efficiëntie richtlijn (EED), de herziening van de richtlijn energieprestatie van gebouwen (EPBD) en de richtlijn Ecodesign te realiseren. Bovendien blijven de doelstellingen uit de eerdere convenanten over energiebesparing in de gebouwde omgeving staan. Dit houdt onder meer in dat in de bestaande bouw 300.000 bestaande woningen en andere gebouwen per jaar minimaal twee labelstappen maken en de nieuwbouw vanaf 2020 bijna energieneutraal is (en vanaf 2018 reeds voor overheidsgebouwen) conform EPBD-richtlijn.

Uitgangspunt van de afspraken in het Energieakkoord is dat burgers en bedrijven zelf belang hebben bij en verantwoordelijkheid nemen voor energiebesparing. Daarom is gekozen voor een combinatie van voorlichting en bewustwording, ontzorging en financieringsondersteuning. Concreet is het volgende pakket van maatregelen overeengekomen:

- Een landelijke voorlichtingscampagne die wordt ontwikkeld in samenspraak tussen alle relevante partijen (trekker: ministerie BZK)
- Uitrol van het voorlopig energielabel dat een indicatie geeft van de energieprestatie van een woning en dient voor bewustwording (trekker: ministerie BZK)

---

<sup>1</sup> Deze paragraaf is gebaseerd op de Nationale Energieverkenning 2015 van ECN, PBL, CBS en RVO

- Uitrol van slimme meter naar alle aansluitingen in ons land (trekker: Netbeheer NL)
- Integrale ontzorging van de woonconsument (trekker Bouwend NL)
- Ondersteuningsstructuur gemeenten ten behoeve van actieve ondersteuning van gemeenten bij lokale en regionale energiebesparing en -opwekking (trekker: VNG)
- Energieprestatiegarantie (trekker: UNETO-VNI)
- Revolverend fonds voor energiebesparing van circa € 300 mln. (trekker: ministerie BZK)
- Verruiming van het hypothecair krediet voor energiebesparing (trekker: ministerie BZK)
- Energiebedrijven krijgen de mogelijkheid om klanten meer financieringsopties aan te bieden, waarbij leningen via de energierekening terugbetaald worden (trekker: Energie NL)

De Nationale Energieverkenning 2015 constateert dat de partijen van het Energieakkoord vol aan de slag zijn met activiteiten in de koop, huur en vastgoedsector. Naar verwachting is de beoogde besparing van 53 PJ (bovenkant bandbreedte) echter nog buiten bereik. Naar verwachting leveren de afgesproken maatregelen in de gebouwde omgeving in 2020 een energiebesparing van 22 PJ (11,3 – 36,6 PJ). Realisatie van de beoogde 15.000 extra voltijdsbanen in 2020 is wel binnen bereik.

<b>Maatregelen</b>	<b>Energieakkoord</b>	<b>NEV 2015<sup>2</sup></b>
Koopsector	3 - 13 PJ	2,9 PJ (1,1 - 4,2)
Huursector	6,5 - 12 PJ	4,5 PJ (4,5 - 12)
Maatschappelijk en overig vastgoed	3 - 28 PJ	9,8 PJ (4,1 - 12,3)
Generiek: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Uitrol slimme meter<sup>3</sup></li> <li>• Ecodesign</li> </ul>		3,2 PJ (1,6 - 6,4) 1,7 PJ (0 - 1,7)
<b>Totaal</b>	<b>12,5 - 53 PJ</b>	<b>22 PJ</b> (11,3 - 36,6 PJ)

### **Nauwe samenwerking**

Een groot aantal partijen is actief betrokken bij de realisatie van energiebesparing in de gebouwde omgeving. Traditioneel is er in de gebouwde omgeving een stevige rol voor de landelijke overheid. In het bijzonder de ministeries BZK en I&M ontwikkelen de wettelijke kaders en het financieel instrumentarium en ondersteunen de lokale realisatie door o.m. ontwikkeling van energielabels en een ondersteuningsstructuur voor gemeenten.

In de lokale realisatie van energiebesparing spelen provincies en gemeenten een actieve rol, naast aannemers, installateurs en energie adviseurs. Op regionaal en lokaal niveau zijn ook makelaars, hypotheekverstrekkers, energiecoöperaties en natuur- en milieufederaties actief met voorlichting. En ook energiebedrijven en netbeheerders bieden in toenemende mate producten en diensten op gebied van energiebesparing.

De hoge ambities van het Energieakkoord zijn alleen te realiseren als gebouweigenaren en gebruikers fors inzetten op energiebesparing en decentrale energieopwekking. Nauwe samenwerking tussen een groot aantal partijen is nodig voor een gezamenlijke impuls gericht op realisatie van de doelstellingen van het Energieakkoord op het gebied van energiebesparing, duurzame opwekking en banengroei in de gebouwde omgeving.

<sup>2</sup> Prognose 2020 van effect van vastgesteld en voorgenomen beleid (tussen haakjes de bandbreedte).

<sup>3</sup> Landelijke uitrol geeft een besparing van 3 PJ. Als energiebedrijven aan 50% van de huishoudens via de slimme meter effectieve feedback geven, kan dat een extra besparing tot 3 PJ opleveren.

### 3. De aanpak

De Regiegroep Energiebesparing Koopwoningen is samengesteld uit de volgende partijen:

- Vereniging Nederlandse Gemeenten (Lian Merckx)
- Ministerie BZK (Gerben Roest)
- Bouwend Nederland (Joep Rats)
- UNETO-VNI (Pieter van den Eijnden en Harm van den Oever)
- Natuur- en Milieufederaties (Alex Ouwehand)
- Agendalid: Vereniging Eigen Huis (Claudia Umlauf)

Onafhankelijk voorzitter van de Regiegroep is Lodewijk de Waal, secretaris Rob Weterings van de staf van Borgingscommissie.

Bij aanvang is het doel van de Regiegroep als volgt geformuleerd: initiatieven voor energiebesparing in de koopsector versnellen en versterken door:

- a) *Krachten te bundelen*: synergie creëren in de uitrol van maatregelen die zijn gericht op energiebesparing in koopwoningen in het kader van het Energieakkoord;
- b) *Ambities te concretiseren*: landelijke doelen en ambities vertalen in regionale ambities en initiëren van gezamenlijke acties met regionale partijen, inclusief monitoring van resultaten;
- c) *Resultaten uit te dragen*: in de media, de politiek en bij relevant bedrijfsleven goed zichtbaar maken van de kansen en successen voor energiebesparing in de lokale praktijk.

Na een opstartperiode in mei is de Regiegroep met een regelmaat van ongeveer eens per twee weken in vergadering bijeen geweest:

12 mei	27 augustus
17 juni	10 september
1 juli	30 september
16 juli	15 oktober
12 augustus	29 oktober

#### **Synergie**

De rode draad tijdens de bijeenkomsten van de Regiegroep was het versterken van de synergie tussen maatregelen door de onderlinge afstemming en coördinatie te versterken. Vanuit het perspectief van de eigenaar-bewoner is die afstemming zeer gewenst. De ervaring leert dat afzonderlijke acties ontoereikend zijn om de doelgroep van bewustwording, via kennis van handelingsopties te verleiden tot daadwerkelijke besparingen. De coördinatie en afstemming tussen trekkers op landelijk niveau beoogt de samenwerking tussen partijen in de lokale praktijk te versnellen en versterken.

#### **Voortgang in regio's**

Een prioriteit van de Regiegroep was om goed zicht krijgen op de voortgang in de 29 regio's van het VNG programma Energie. VNG, Bouwend Nederland, UNETO-VNI en NMF hebben via hun eigen regionale coördinatoren/kanalen de stand van zaken voor alle 29 regio's geïnventariseerd. Geconstateerd is dat:

- a. de landelijke doelen en ambities nog onvoldoende worden omarmd door regionale partijen;
- b. er grote verschillen in de voortgang en resultaat in diverse regio's bestaan;
- c. de aanpak op regionaal niveau nog onvoldoende eenduidig is en kansen voor uitwisseling van kennis en ervaringen nog onvoldoende worden benut;

- d. de samenwerking tussen overheden, bedrijfsleven en maatschappelijke organisaties die actief een rol zouden moeten spelen op regionaal niveau nog onvoldoende is. Een gezamenlijke inzet en aanpak ontbreekt.

### **Praktijkvoorbeelden**

Veel inspiratie en lering heeft de Regiegroep gehaald uit veelbelovende praktijkvoorbeelden. Over een groot aantal succesvolle aanpakken is informatie verzameld, zoals de Overijsselse aanpak, 033 Energie in Amersfoort, IC DuBO in Rotterdam en de Energieke Regio in Zeeland.

Met contactpersonen van een aantal initiatieven is actief van gedachten gewisseld:

<b>Initiatief</b>	<b>Contactpersoon</b>
HOOM!	Ron de Graaf
Reimarkt	Ellen van Acht
Bleeve	Paul Geurts van Kessel
070 Energiek	Marco Steekelenburg & Alexander van Beek
Essent: Comfort + Campagne	Christiaan Buijnsters & Thomas Strikwerda
Overijsselse aanpak	Erik Lievers, Arnoud Potze & Freek Krane

Aangezien een belangrijk deel van de werkzaamheden in en rond de vakantieperiode plaats vonden, is afgezien van het organiseren van werkbezoeken en het uitdragen van succesvoorbeelden in de media. De focus is gelegd op het benoemen en bevorderen van voorwaarden voor de opschaling van deze en vergelijkbare initiatieven.

## 4. De klantreis

De lokale realisatie van energiebesparing vereist een nauw samenspel van vraag en aanbod. Een goede afstemming tussen vele partijen is nodig om de doelstellingen van het Energieakkoord, op het gebied van energiebesparing en banengroei in de gebouwde omgeving, te realiseren. Het perspectief van de eigenaar-bewoners moet daarbij centraal staan. In de onderstaande tabel is samengevat hoe volgens RVO de klantreis er vanuit het perspectief van de eigenaar-bewoner uitziet.

Stap	Status	Perspectief van eigenaar-bewoner
1	Nog geen maatregelen	"Ik betaal me scheel, maar ik krijg het maar niet warm in huis"
2	Maatregelen op de agenda	"Ik zie verschillende aanbiedingen voorbij komen, die van de gemeente durf ik te vertrouwen"
3	Afweging en keuze	"Ik wil vrijheid om te kiezen, maar wel zeker weten dat ik het juiste kies"
4	Uitvoering	"Ik vind zo'n verbouwing altijd een hoop gedoe"
5	Rekening betalen	"Als de rekening hoger uitpakt dan begroot, dan word ik daar niet blij van"
6	Wonen in een aangepast huis	"Ik had het best logisch gevonden om achteraf nog even een telefoontje te krijgen"
7	Nieuwe energierekening	"Ik merk toch dat ik meer op mijn verbruik ben gaan letten"

### 4.1 De vraag articuleren

Uiteindelijk is het de eigenaar-bewoner die besluit of hij/zij geld investeert in de energieprestatie van het eigen huis. De ervaring leert dat er gemiddeld 14 tot 18 maanden ligt tussen de eerste idee en de feitelijke uitvoering. Iedere eigenaar doorloopt in dat besluitvormingsproces een aantal stappen.

Stap 1 is de behoefte aan inzicht in de eigen energierekening en het eigen energieverbruik. Op dit moment krijgt een eigenaar dat inzicht ééns per jaar, met de jaarlijkse afrekening van het energiebedrijf. De introductie van de slimme meter kan aan dat inzicht bijdragen, mits de bewoner er bruikbare informatie uit kan halen. Sommige gemeenten bieden een energiescan aan. Lokale energiecoöperaties blijken juist op dit punt actief. Zij organiseren informatiebijeenkomsten of Energy Parties waarin mensen hun eigen energierekening kunnen vergelijken met anderen en advies krijgen over eenvoudige maatregelen. Energie besparen doe je samen en het kan nog leuk zijn ook.

#### Energiecoöperatie 070Energiek

Energiecoöperatie 070Energiek organiseert Energy Parties waarin eigenaar-bewoners elkaar inspireren onder begeleiding van een facilitator. Het initiatief is in oktober 2014 in Den Haag gestart door hun energiecoöperatie en sindsdien zijn al 25 partijen georganiseerd. De ambitie is om voor het einde van dit jaar in totaal 100 partijen te organiseren.

Met subsidie van de gemeente Den Haag is een kaartspel ontwikkeld waarin mensen aangeven welke maatregelen ze al getroffen hebben ('heb ik al') en welke maatregelen ze overwegen ('wil ik wel'). Dan kan het gaan om energiebesparing, om lokale opwekking in eigen huis, maar ook op om collectieve, lokale energieopwekking. Bewoners vergelijken onderling hun energiegebruik en wisselen ervaringen uit over de maatregelen die sommigen al hebben getroffen. Voor de maatregelen waarvan mensen aangeven dat ze die overwegen worden 1 of 2 offertes bij lokale aanbieders. Meestal gaat het dan om eenvoudige maatregelen: vloerisolatie, een nieuwe ketel, zonnepanelen. Het aanbod blijft voor verantwoordelijkheid van de leverancier. 070Energiek organiseert niet het aanbod, maar legt wel de verbinding tussen vraag en aanbod.

070Energiek is actief in wijken waar de sociale samenhang al goed is en bewoners bovendien enige



financiële ruimte hebben. In wijken met een lagere sociale samenhang en financiële slagkracht zijn andere maatregelen nodig. Het is dus geen aanpak die algemeen als standaard voorgeschreven zou moeten worden.

Daarmee zijn we bij stap 2: het verzamelen van informatie over maatregelen om op de energierekening te besparen. Het gaat om een veelheid van enkelvoudige maatregelen zoals isolatie van muren, vloer of dak, zuinige verlichting, dubbel glas, een efficiëntere CV ketel, gezamenlijk inkopen van energie, of zonnepanelen op eigen dak. Het kan ook gaan om meer complexe (combinaties van) maatregelen die het energiesysteem ingrijpend veranderen, zoals bij 0-op-de-meter woningen. In alle gevallen zal een huiseigenaren kosten en baten tegen elkaar afwegen. Bij dergelijke afwegingen kunnen EPA adviseurs een rol spelen, maar in beginsel ook installateurs, bouwers en architecten. En als het gaat om de aankoop van een huis zijn ook makelaars, taxateurs en hypotheek instellingen in beginsel in de positie om de huiseigenaren te adviseren.

Toch leert de praktijk dat het hier vaak vastloopt. Een huiseigenaar blijkt veel kennis en doorzettingsvermogen nodig te hebben om de maatregelen te beoordelen, de juiste uitvoerder te vinden, in aanmerking te komen voor subsidie of aantrekkelijke financiering via de hypotheek te kunnen regelen. Ontzorgen is niet voor niets een sleutelwoord in het Energieakkoord.

#### **4.2 Het aanbod bundelen**

Op dit moment is het aanbod van maatregelen voor energiebesparing en lokale opwekking gefragmenteerd. Er zijn vele maatregelen en vele potentiële aanbieders. Het is nodig dat een groter aantal aannemers en installateurs het volledige pakket zou kunnen aanbieden. Dan behoeft niet de keuze voor een bedrijf tegelijkertijd de keuze voor een beperkte set van maatregelen te zijn. Het vraagt een proactieve houding van de aanbodzijde om integrale pakketten te ontwikkelen.

Voor aannemers en installateurs is energiebesparing in woningen een potentiële markt die al jaren lang aan de horizon gloort. Gedurende het voortraject, wanneer potentiële klanten nog allerlei afwegingen moeten maken - tussen energiebesparing of een nieuwe badkamer, tussen isolatie of andere besparingsmaatregelen, tussen de ene of de andere uitvoerder - zijn bouwers en installateurs met een veel breder service- en productenaanbod nodig en/of andere partijen die de eigenaar-bewoners ondersteunen bij het maken van een keuze (stap 3 van de klantreis). Wanneer een energiecoöperatie, een gemeente of een (onafhankelijk) adviseur hierbij adviseert, dan lijkt de onafhankelijkheid wel geborgd. Energieloketten spelen – als middel of marktplaats – een rol in het bundelen van het aanbod.

#### **KUUB Slim Wonen**

De Stichting KUUB is in 2002 opgericht en richt zich op de particuliere wooneigenaar. KUUB adviseert, begeleidt en ondersteunt particulieren bij de ontwikkeling van hun eigen nieuwbouwwoning, bij energierenovatie en bij herbestemming (wonen en zorg). Dat doet de Stichting op diverse manieren. Zo heeft men SLIM Wonen ontwikkeld, een energiebesparingsaanpak die in Groningen, Friesland en Drenthe met succes is uitgerold. SLIM Wonen werkt nauw samen met de regionale bouw- en vastgoedsector.

In de klantreis zoals SLIM Wonen die hanteert zijn zeven duidelijke fasen te onderscheiden, die iedere bewoner doorloopt. Deze zeven stappen vormen de kern van de SLIM methodiek: (i) een energiecheck: gebruik ik teveel energie?, (ii) een energiebespaarscan: hoe kan ik besparen?, (iii) bemiddeling bij aanbod van lokale bedrijven, (iv) hulp bij financiering / subsidie, (v) een checklist voor de uitvoering (vi) een eind enquête en (vii) de uitnodiging om als ambassadeur anderen te motiveren. De ervaring leert dat zo'n ketenaanpak nodig is om bewoners tot daadwerkelijke

conversie van hun woning te brengen.

Slim Wonen is te beschouwen als een pionier van de energieloketten die op dit moment overal in het land in ontwikkeling zijn. In de aanpak van SLIM Wonen staat de klantreis centraal, vanuit de ervaring dat je bewoners alleen kunt motiveren om hun eigen geld in hun eigen huis te steken als je hun beslissingsproces begrijpt en volgt. Maar toch blijken nog veel klanten niet de gehele keten te doorlopen en dus voortijdig af te haken, bijvoorbeeld omdat ze door lokale bedrijven niet goed bediend worden.

Een belangrijke beperking van energieloketten zoals SLIM Wonen is dat ze de fragmentatie in het aanbod niet echt kunnen doorbreken. De Reimarkt is een recent initiatief van KUUB dat het aanbod van een groot aantal leveranciers bundelt. De retail dient daarbij als voorbeeld: een winkel bundelt het aanbod van een groot aantal leveranciers. De Reimarkt is een supermarkt waar bewoners van huur- en koopwoningen terecht kunnen voor een advies over de energiebesparing en voor kant en klare oplossingen die zij kunnen toepassen in hun woning, van dubbel glas tot energienotuloze woningen.

#### **Reimarkt**

De eerste Reimarkt is in 2014 door minister Blok in Enschede geopend. Het is een supermarkt waar bewoners van huur- en koopwoningen terecht kunnen voor een advies over de energiebesparing en voor kant en klare oplossingen die zij kunnen toepassen in hun woning, van dubbel glas tot energienotuloze woningen. De Reimarkt berekent een marge van 10% over de geleverde producten en diensten. Dat is nodig voor een sluitende business case. Inmiddels zijn ook Reimarkten gestart in Delft, Bergen op Zoom en Den Bosch.

Recent zijn ook andere bedrijven gestart met initiatieven waarmee men eigenaar-bewoners probeert een gepast aanbod te doen. Het gaat dan om energiebedrijven (bijv. Essent) die hun dienstverlening verbreden, maar ook om beginnende bedrijven zoals de BV HOOM! en Bleeve.

#### **HOOM! en Bleeve**

De BV HOOM! richt zich op bevorderen van energiebesparing bij particuliere huiseigenaren door de huiseigenaren snel een onafhankelijk aanbod te doen met 3 offertes van merendeels lokale aannemers en installateurs. De werkwijze van HOOM! borgt dat de klant een aanbod krijgt dat goed aansluit bij zijn/haar ambitie: van enkelvoudige maatregelen tot 0-op-de-meter. Voor de klant is het aantrekkelijk dat alles met één loket kan worden geregeld (HOOM! is contractpartij). Voor bedrijven is aantrekkelijk dat de marketing professioneel en kosteneffectief worden 'overgenomen'. HOOM! is gestart als initiatief van netbeheerder Alliander, op dit moment enig aandeelhouder. Het feit dat netbeheerders op dit moment geen gereguleerde rol hebben bij energiebesparing werkt belemmerend bij de doorontwikkeling van HOOM! en ontmoedigt andere netbeheerders om vergelijkbare initiatieven te nemen.

Bleeve is een sociale marktplaats voor energiebesparing. De marktplaats bevat twee pijlers: een module die de consument inzicht geeft in de mogelijkheden om zijn huis te verduurzamen middels zonnepanelen of extra isolatie. Hierbij worden specifieke data over de woning gekoppeld, mede met gebruikmaking van kadaster- en wijkinformatie. Op basis van het advies uit de eerste module biedt Bleeve in de tweede module een overzicht van lokale aanbieders. Bleeve stimuleert samenwerking: buurtbewoners die besluiten in zonnepanelen te investeren, kunnen bijvoorbeeld voor dat project een groep aanmaken en genieten dan het voordeel van groepskorting

Energiebedrijven en bedrijven zoals de Reimarkt, de BV HOOM! en Bleeve zijn geen charitatieve instelling. Om de business case sluitend te maken berekent men de leveranciers een marge van 3 tot 10% over de geleverde producten en diensten. Aannemers en installateurs kunnen zich toeleggen op hun kerntaak: een hoogwaardige uitvoering.

#### **4.3 De financiële drempel verlagen**

Een belangrijk element in stap 3 (afweging en keuze) is de financiering. Eenvoudige ingrepen betalen veel huiseigenaars direct uit eigen middelen, maar als meer of duurdere besparingsmaatregelen worden uitgevoerd kan zo'n investering een drempel gaan vormen. Diverse afspraken in het Energieakkoord zijn bedoeld om deze drempel te verlagen.

Zo is het voor huiseigenaren vanaf januari 2014 mogelijk om een energiebespaarlening af te sluiten. Deze lening bedraagt minimaal 2.500,- en maximaal 25.000,-. Via maandelijkse betalingen van de lening kunnen de kosten over meerdere jaren worden gespreid, terwijl men direct kan profiteren van een besparing op energiegebruik. Deze lening is mogelijk gemaakt door instelling van het Nationaal Energiebespaarfonds, een revolverend fonds waarin het Rijk 75 miljoen euro heeft geïnvesteerd en de Rabobank en de ASN als cofinanciers samen 225 miljoen euro bijdragen.

Naast dit revolverend fonds voor energiebesparing zijn in het Energieakkoord ook afspraken gemaakt over verruiming van het hypothecair krediet voor energiebesparing en over de mogelijkheid voor energiebedrijven om klanten meer financieringsopties aan te bieden, waarbij leningen via de energierekening terugbetaald worden. Bovendien zijn er diverse provinciale en lokale initiatieven om de investeringsdrempel voor huiseigenaren te verlagen. Een goed voorbeeld is het Deventer Woningabonnement<sup>®</sup> dat huiseigenaren de mogelijkheid biedt om duurzame maatregelen in hun woning uit te voeren zonder zelf te investeren. Gemeenten en provincie maken dit mogelijk met gegarandeerd kapitaal, wat private financiers aanzet om aanvullende financiering te verstrekken.

#### **Deventer Woningabonnement<sup>®</sup>**

Met het Woningabonnement<sup>®</sup> kunnen huiseigenaren in Overijssel hun woning volgens eigen wens energiezuinig maken zonder zelf te investeren. Een Stichting geeft (in een franchisevorm) aanbieders het recht om het Woningabonnement<sup>®</sup> in de markt te zetten. Op basis van een analyse van verbruik en potentiële besparing bepaalt de huiseigenaar welke maatregelen gewenst zijn. De aanbieder levert de gewenste producten en diensten (tegen marktconforme tarieven), biedt productgarantie en een energieprestatiegarantie. De huiseigenaar voldoet zijn energierekening in de vorm van abonnementsgelden aan de Deventer Energiecoöperatie. Met Kredietbank Salland is de afspraak gemaakt om tegen een vaste vergoeding per contract het incasso en debiteurenrisico over te nemen.

De gemeente Deventer versterkt risicodragend kapitaal in de vorm van private equity (een achtergestelde lening van 400.000 euro), waarmee tegen normale rentepercentages financiering uit de markt wordt aangetrokken (verhouding 15%-85%). Met deze middelen worden voor eind 2015 circa 200 Woningabonnementen<sup>®</sup> afgesloten. De provincie Overijssel wil een aanzienlijk bedrag inzetten in de vorm van participatie. Daarmee kan het hefboomeffect zorgen voor 50 tot 100 miljoen euro private financiering. Genoeg om 5.000 – 10.000 huishoudens van een Woningabonnement<sup>®</sup> te voorzien.

Deze voorzieningen nemen nog niet alle belemmeringen voor financiering van besparende maatregelen weg. Zo gaat het in alle gevallen om een lening of contract dat bij verkoop van de woning niet als kettingbeding kan worden doorgezet naar de nieuwe eigenaar. De huiseigenaar moet

in de afweging dus meenemen hoe lang hij of zij nog in de woning denkt te blijven wonen. Dit zou op te lossen zijn wanneer de lening / het contract wordt gekoppeld aan de woning of de hypotheek.

#### ***4.4 Kwaliteit in uitvoering en nazorg***

Die uitvoering van duurzame maatregelen vormt stap 4 van de klantreis. De kwaliteit van de uitvoering is in hoge mate bepalend voor de tevredenheid van de klant over energiebesparing. Dan gaat het om de kwaliteit van de producten, het leveren van maatwerk, de snelheid van uitvoering en de beperking van overlast. Maar het gaat ook om het binnen begroting realiseren van de afgesproken maatregelen (stap 5 van de klantreis) en het bieden van goede instructie en nazorg (stap 6). Aannemers en installateurs hebben in deze drie stappen van de klantreis een doorslaggevende invloed in de kwaliteit en effectiviteit en daarmee de klanttevredenheid. Dit vraagt om een goede kwaliteitsborging in de sector, die zeker stelt dat de eigenaar-bewoner kwaliteit (voortgaande verbetering) en keuze (diversiteit aan producten en diensten) wordt geboden, tegen een goede prijs.

In de laatste stap van de klantreis (stap 7) ziet de eigenaar-bewoner aan de energierekening wat de maatregelen hebben opgeleverd. De ervaring leert dat hij of zij zich meer bewust is van het eigen energiegebruik en open staat voor informatie over actuele ontwikkelingen op het gebied van energiebesparing en duurzame opwekking.

## **5. De ketenaanpak: kwaliteit en continuïteit**

In het Energieakkoord is gekozen voor een combinatie van voorlichting en bewustwording, ontzorging in keuze en uitvoering en financieringsondersteuning. Deze begrippen beschrijven verschillende schakels van een klantreis die uiteindelijk moet resulteren in effectieve energiebesparing en een tevreden eigenaar-bewoner. Kwaliteit van dienstverlening en continuïteit van het klantcontact zijn essentieel, want gemiddeld ligt er 14 tot 18 maanden tussen de eerste idee en de feitelijke uitvoering van besparende maatregelen.

### **5.1 Activerende voorlichtingscampagne**

In het begin van de klantreis heeft de klant nog geen uitgesproken behoefte of vraag. Een activerende voorlichtingscampagne kan helpen om interesse voor energiebesparing te bevorderen en eigenaar-bewoners een eerste stap te laten zetten in hun klantreis. In lijn met de afspraken in het Energieakkoord hebben UNETO-VNI, Bouwend Nederland, Energie Nederland en BZK samen met andere partijen meer dan een jaar gewerkt aan de voorbereiding van zo'n voorlichtingscampagne. Dat heeft een document met een beschrijving van de gewenste campagne en een eerste creatieve uitwerking opgeleverd.

De voorlichtingscampagne heeft als doel om de nog niet in energiebesparende maatregelen geïnteresseerde woonconsumenten te prikkelen zodat zij in de klantreis terechtkomen. Daarnaast heeft de voorlichtingscampagne als doel om de klantreis te versnellen richting het moment van de aanschaf van energiebesparende maatregelen. Daartoe bestaat de campagne uit een combinatie van regionale en doelgroepspecifieke voorlichtingsactiviteiten en een landelijke campagne. De landelijke campagne zorgt voor continuïteit en een groot bereik door middel van onder meer een online vraag gestuurd platform, waarop mensen goede en betrouwbare informatie vinden en waar ze geleid worden naar regionale initiatieven en energieloketten. Op deze manier genereert de landelijke voorlichtingscampagne aandacht voor energiebesparing en een herkenbare verbinding met regionale en doelgroepspecifieke voorlichtingsactiviteiten van gemeenten, energieleveranciers, regionale netbeheerders, aanbieders van energiebesparende maatregelen en , natuur- en milieuorganisaties. Een gezamenlijk beeldmerk (herkenbaarheid) en een goede afstemming van landelijke en regionale activiteiten is doorslaggevend voor het succes.

### **5.2 Verbinding van vraag en aanbod**

Als de eigenaar-bewoner inzicht heeft in zijn energierekening dient zich de volgende vraag aan: hoe kan ik besparen en wie kan leveren wat ik nodig heb? In een groot aantal gemeenten – via de VNG vaak georganiseerd op regionaal niveau - is een energieloket in ontwikkeling dat de eigenaar-bewoner hierbij als onafhankelijke, betrouwbare intermediair ondersteunt. Zij bieden informatie over de voor- en nadelen van diverse besparingsmaatregelen en verwijzen door naar aannemers en installateurs die deze maatregelen kunnen uitvoeren. Een aantal energieloketten bemiddelt ook bij de uitvraag van offertes van lokale bedrijven of bij de aanvraag van subsidie/financiering.

In de praktijk is er veel diversiteit in de manier waarop vraag en aanbod met elkaar in verbinding worden gebracht. Zo zien we ook een enkel energiebedrijf of netbeheerder en sommige lokale energiecoöperaties de eigenaar-bewoner ondersteunen bij het articuleren van zijn klantvraag. En recent nemen bedrijven, zoals de start up BLEEVE, de invulling van het gemeentelijk energieloket op zich. Andere bedrijven, zoals de BV HOOM! en de Reimarkt, gaan verder dan bemiddelen en profileren zich ook als contractpartij. Zij streven er naar om eigenaar-bewoners een maatwerkoplossing te bieden en fungeren als opdrachtgever richting (lokale) aannemers en installateurs.

De afgelopen maanden heeft VNG een analyse gemaakt van de effectiviteit van energieloketten. Regionaal is er veel in beweging gekomen door de ondersteuningsstructuur die VNG opbouwt. Er

komt ook steeds meer zicht op de effectiviteit van verschillende keuzes en aanpakken. De VNG werkt aan het energieloket als middel voor de doelstelling: de totstandkoming van regionale allianties en een markt van vraag en aanbod.

De praktijk laat zien dat veel partijen een rol (kunnen) spelen in de klantreis van vraag via aanbod naar resultaat, variërend van burgercoöperaties tot commerciële bedrijven die een maatschappelijke drive combineren met een commerciële business case. Geen van deze partijen heeft regie over de gehele keten, het gaat om hechte samenwerking in een regionale alliantie. Regionaal maatwerk, actief commitment van de partners en een stevige lokale inbedding zijn daarbij van groot belang. Hechte samenwerking tussen bedrijven, overheden en energiecoöperaties op lokaal en regionaal niveau is essentieel om een effectieve verbinding te leggen tussen klantvraag en een professioneel aanbod. Een energieloket kan dan ook alleen goed functioneren als het gedragen wordt door en de werkvloer vormt voor een regionale alliantie. Naast commitment om de markt op gang te helpen van marktpartijen moet er zeker ook vanuit de gemeenten voldoende bestuurlijk commitment zijn. De betrokken wethouders moeten zich verantwoordelijk voelen en stimuleren dat in hun regio in samenwerking met en vanuit een actieve alliantie een effectieve aanpak gaat ontstaan. De VNG heeft al een bestuurlijk netwerk en werkt momenteel aan het landsdekkend maken hiervan.

### **5.3 Klantvolgsysteem**

Continuïteit moet worden geborgd om te voorkomen dat een potentiële klant ergens in de keten uit beeld verdwijnt. Om die continuïteit te borgen is een klantvolgsysteem nodig dat per klant zichtbaar maakt in welke fase deze is, wanneer het laatste contact is geweest, wat er toen is afgesproken, welke bedrijf met de uitvoering bezig is, enzovoorts. Bleeve, HOOM! en de Reimarkt werken met een dergelijk klantvolgsysteem en pleiten bovendien voor invoering van een afmeldsysteem waarin de woningeigenaar de uitgevoerde maatregelen rapporteert. Zo wordt aan het einde van de keten ook zichtbaar welke maatregelen daadwerkelijk zijn uitgevoerd en welke besparing op energiegebruik daarmee feitelijk is gerealiseerd. Dergelijke informatie ontbreekt nu, maar is wel nodig om te monitoren welke voortgang per wijk, gemeente, regio of landelijk wordt geboekt bij realisatie van de doelstellingen.

### **5.4 Kwaliteitsborging en garantie**

Kwaliteit is cruciaal om de klantreis eenvoudiger, korter en aantrekkelijker te maken. Hoge kwaliteitseisen aan advies, bemiddeling, uitvoering en nazorg moeten borgen dat de klant krijgt wat hij wenst.

Dé klant bestaat niet, ook niet bij energiebesparing. Sommige eigenaar-bewoners volstaan met eenvoudige isolatiemaatregelen, anderen zijn op zoek naar een geavanceerd comfortstelsel, weer anderen ambiëren een 0-op-de-meter woning. Het aanbod moet deze diversiteit weerspiegelen en klanten niet naar een 'one-size-fits-all' oplossing forceren. Concurrentie tussen aanbieders is en blijft van belang voor een goede prijs-kwaliteitsverhouding.

De manier om een gezonde concurrentie te bevorderen is het upgraden van het aanbod door het vergroten van het marktperspectief voor ondernemers die actief willen bijdragen aan het vereenvoudigen, versnellen en aantrekkelijker maken van de klantreis. Meer transparantie over daadwerkelijke kwaliteit van geleverde diensten en feitelijk gemeten energieprestaties is daarbij onmisbaar. Hier ligt primair een taak voor branche organisaties in de bouw- en installatiesector (denk aan opleidingen, benchmarks en garantieproducten). Ook garantieproducten, zoals de energieprestatiegarantie en de energielabelstapgarantie, zijn belangrijke instrumenten voor kwaliteitsborging.

### **5.5 Programmatische aanpak: krachtenbundeling in de regio**

Een programmatische aanpak is nodig om de ontwikkeling en opschaling van dergelijke allianties te bespoedigen. In enkele regio's zien we aanzetten tot de vorming van dergelijke allianties, bijvoorbeeld tussen een lokale energiecoöperatie en het gemeentelijk energieloket, of tussen een start up als HOOM! en de lokale aannemers en installateurs. Van een aantal werkwijzen en activiteiten weet de VNG vanuit de analyse wat wel en niet werkt, maar van een aantal nog niet. Hiervoor is expliciet medewerking van de andere partners op nodig.

Wanneer elke regio alleen zelf het wiel moet uitvinden gaat de vorming van regionale allianties veel tijd kosten. De alliantievorming dient daarom op landelijk niveau te worden bespoedigd. Nu al stemmen regio coördinatoren van VNG, Bouwend Nederland, UNETO-VNI en de Natuur- en Milieufederaties met elkaar af om op regionaal niveau beter samen te werken. Deze samenwerking wordt landelijk geborgd in een Stuurgroep waarin onder meer ook het ministerie van BZK is vertegenwoordigd. Andere partijen met een actieve rol in regionale allianties zijn de lokale energiecoöperaties (georganiseerd in de landelijke koepel ODE Decentraal). Zij zijn nog niet in de landelijke Stuurgroep vertegenwoordigd.

Daarnaast staan er commerciële partijen op, zoals Bleeve, HOOM, de Reimarkt en een enkel energiebedrijf, die een fysieke of virtuele marktplaats voor energiebesparing realiseren. Deze commerciële partijen zijn tot dusver regionaal actief, maar de ervaringen die zij met hun marktplaats opdoen zijn voor alle regio's van belang en moeten hun weg vinden naar de landelijke Stuurgroep.

Diverse elementen van een programmatische aanpak zijn in de Regiegroep besproken:

- Doorvertaling van landelijke doelen en ambities naar regionale ambities, op basis van regio-specifieke data (kadaster, Energielabelatlas, etc.)
- Selectie van kansrijke wijken aan de hand van de volgende criteria:

*Wat maakt een wijk 'kansrijk' voor energiebesparing:*

- (koop)woningen die verbetering behoeven
- financieel draagkrachtige huiseigenaren
- een actieve lokale gemeenschap
- goede samenwerking tussen gemeente, lokale energiecoöperatie en bedrijven

- Regionale bijeenkomst voor aannemers, installateurs, gemeenten en lokaal actieve ngo's
- Informatieavonden voor direct contact tussen bedrijven en eigenaar-bewoner
- Monitoring van voortgang, belemmeringen en gerealiseerde effecten (besparing, banen, duurzame opwekking).

## 6. De aanbevelingen

De analyse van de Regiegroep resulteert in de volgende aanbevelingen:

### **6.1 Start op korte termijn een activerende voorlichtingscampagne**

De eerste stap in de klantreis is bewustwording: de eigenaar-bewoner kan zijn/haar wooncomfort verhogen, geld besparen, iets doen aan het klimaatprobleem, enzovoorts. De NEV 2015 laat zien dat de bestaande voorlichting en marketing slechts 10 – 40% van de doelgroep bereikt en uiteindelijk slechts 4 – 12% van de doelgroep daadwerkelijk maatregelen treft. De eerste prioriteit is dus het verhogen van het effectieve bereik van voorlichting.

De in het Energieakkoord afgesproken voorlichtingscampagne is in een langdurig en breed overleg voorbereid door overheden, bedrijfsleven en maatschappelijke organisaties. De Regiegroep adviseert om deze campagne op korte termijn te starten in de vorm van een goed gecoördineerde combinatie van regionale en doelgroepspecifieke voorlichtingsactiviteiten en een landelijke campagne. De landelijke campagne zorgt met een looptijd van 3 jaar voor de noodzakelijke continuïteit en legt een herkenbare verbinding met regionale en doelgroepspecifieke voorlichtingsactiviteiten van gemeenten, energieleveranciers, regionale netbeheerders, aanbieders van energiebesparende maatregelen en natuur- en milieuorganisaties. Een gezamenlijk beeldmerk (herkenbaarheid) en een goede afstemming van landelijke en regionale activiteiten is doorslaggevend voor succes.

Het brede draagvlak voor de voorlichtingscampagne dient in de uitvoering en financiering tot uitdrukking te komen:

- brancheorganisaties ontwikkelen op eigen kosten gerichte initiatieven en instrumenten ter ondersteuning van hun leden in regionale voorlichtingsactiviteiten die het aanbod van energiebesparende maatregelen onder de aandacht brengen van eigenaar-bewoners
- energieleveranciers en netbeheerders ontwikkelen voor eigen rekening voorlichtingsactiviteiten gericht op hun klanten om hen te activeren tot en te ondersteunen bij een bewust energiegebruik. De uitrol van de slimme meter biedt daarvoor een geschikt moment
- gemeenten en provincies informeren via energieloketten de eigenaar-bewoners in hun regio over de voordelen van energiebesparing, over het regionale aanbod van producten en diensten en over de mogelijkheden tot financiële ondersteuning
- natuur- en milieuorganisaties en lokale en regionale energiecoöperaties nemen initiatief tot regionale voorlichtingsacties die worden uitgevoerd in nauwe samenwerking met de regionale allianties. Namens de betrokken partijen vragen zij daarvoor financiële ondersteuning bij provincies en fondsen zoals de Postcodeloterij
- het ministerie BZK investeert jaarlijks 400.000 euro gedurende 3 jaar in een landelijke voorlichtingscampagne die het gezamenlijke beeldmerk breed bekend maakt en een herkenbare verbinding legt met regionale en doelgroepspecifieke voorlichtingsactiviteiten. Bovendien borgt het ministerie de coördinatie die nodig is om de voorlichtingsuitingen van alle partijen onderling af te stemmen.

Om op korte termijn te kunnen starten dient voor eind december 2015 een uitvoeringsplan beschikbaar te zijn dat de activiteiten, financiering en onderlinge taakverdeling vastlegt. Hiertoe schakelt het ministerie BZK een ervaren kwartiermaker in.

### **6.2 Geef de klant actieve feedback bij de uitrol van slimme meter**

De plaatsing van een slimme meter kan het bewustzijn van energiegebruik sterk vergroten. Netbeheerders zijn echter gehouden aan plaatsing van een slimme meter zonder applicatie die de klant feedback op zijn/haar energiegebruik kan geven. Als de klant via een applicatie ook zelf informatie van de slimme meter kan gebruiken levert dat 5-7% extra besparing op. Doorslaggevend is namelijk of de huiseigenaar zijn/haar gedrag aanpast.



Om de uitrol van de slimme meter optimaal te gebruiken als interactiemoment voor advies en voorlichting, hebben Netbeheer Nederland, Energie Nederland, de Vereniging Dienstenaanbieders Energiedata Kleinverbruik (VEDEK) en anderen per 1 januari 2015 een convenant afgesloten. Beoogd effect is dat klanten aanbiedingen krijgen voor producten en diensten waarmee zij in hun woning of bedrijfspand energiebesparende maatregelen kunnen treffen. In het kader van dit convenant is onder meer een website gelanceerd ([www.energieverbruiksmanagers.nl](http://www.energieverbruiksmanagers.nl)) waarop marktpartijen diverse besparingsproducten aanbieden. Bij uitrol van de slimme meter worden klanten per brief op deze website geattendeerd. In het eerste kwartaal van 2016 wordt dit convenant geëvalueerd.

De Regiegroep is van mening dat contactmomenten maximaal moeten worden benut om huiseigenaars te informeren en inspireren om energie te besparen. Aanbevolen wordt om bij plaatsing van de slimme meter standaard een extra applicatie aan te bieden die de eigenaar-bewoner actieve feedback geeft op het eigen energiegebruik. De kosten van deze extra applicatie zijn voor rekening van de klant. Voorwaarde daarbij is dat deze applicatie gebruiksvriendelijk is en dat de directe kosten voor de klant beperkt zijn. Voorkeur heeft verrekening van deze kosten via vastrecht of bij energiebesparingsaanbod.

### **6.3 Bevorder programmatische samenwerking in regionale allianties**

Als de eigenaar-bewoner zich bewust is van het eigen energiegebruik heeft deze gemiddeld 14 – 18 maanden nodig om de klantreis te voltooien en daadwerkelijk energiebesparende maatregelen uit te voeren. De regionale energieloketten spelen een sleutelrol in het verhogen van continuïteit en tempo van die klantreis. Voorwaarde is dat dit energieloket goed functioneert (incl. klantvolgsysteem) en is ingebed in een regionale alliantie van aannemers, installateurs, lokale coöperaties en maatschappelijke organisaties.

Aanbevolen wordt dat VNG, Bouwend Nederland en UNETO-VNI met het ministerie BZK en de natuur- en milieufederaties en de andere aangesloten organisaties (zoals provincies waar relevant) in de recent opgerichte Stuurgroep de programmatische samenwerking in regionale allianties gaan bevorderen. Het doel is samen te werken aan een concrete en kansrijke aanpak, met heldere besparingsdoelen per regio:

- In aansluiting op een onlangs ontwikkelde set activiteiten waarmee de VNG het ondersteuningsprogramma Energie intensiveert. De VNG borgt een goede aansluiting, de andere genoemde organisaties zijn actief medeverantwoordelijk voor de inhoud van de activiteiten
- Gericht op versnellen van de vorming van regionale allianties, onder andere door de eigen regio coördinatoren actief te betrekken en te sturen op regionale samenwerking in concrete projecten
- Gericht op versterking van de effectiviteit van regionale samenwerking, middels inzet op een planmatige aanpak die start met kansrijke wijken (potentiekaarten horen hierbij)
- Met uitdragen en uitwisselen van leerervaringen en succesvoorbeelden tussen regio's.

In regionale allianties worden concrete afspraken gemaakt over de keuze van gebieden (wijken/straten) en over product markt combinaties waarin bouw- en installatiemaatregelen, maar ook advies en financiering worden gecombineerd tot samenhangende pakketten die toepasbaar zijn voor de verschillende type woningeigenaren. Voor de kwaliteit en continuïteit van de uitvoering zijn een duidelijk commitment en een heldere regie, rolverdeling en organisatie essentieel. Dit wordt nader uitgewerkt door een operationele werkgroep in opdracht van de Stuurgroep.

Beoogd resultaat per eind 2016 is dat alle regionale allianties op hun eigen (bij de regio passende) wijze voldoen aan de kwaliteitscriteria die eerder zijn gesteld door VNG. Het is daarmee een samenspel tussen landelijke coördinatie/aansturing (de 10 kwaliteitscriteria) en de regionale speelruimte.

De volgende bouwstenen vormen onderdeel van deze programmatische samenwerking:

*a) Regionale potentiekaarten*

Niet in elk gebouwtype en elke wijk is de potentie voor energiebesparing even groot. Hetzelfde geldt voor de potentie om lokaal duurzame energie op te wekken. Om te kunnen starten met de meest kansrijke wijken hebben regionale allianties potentiekaarten nodig die de bestaande data over energielabels, zon-PV potentie, wijksamenstelling, inkomensgegevens, etc. slim koppelen en op een toegankelijke manier ontsluiten. Deze kaarten kunnen gemeenten helpen beleidsvragen te beantwoorden en kunnen bedrijfsleven, energiecoöperaties en andere spelers in de markt helpen in het focussen op specifieke wijken/straten en of doelgroepen voor hun aanpak. Het moet leiden tot openbare data/informatie.

VNG heeft het initiatief genomen om de haalbaarheid en meerwaarde van deze 'potentiekaarten' te toetsen. Mogelijkerwijs wordt dit een module binnen de Energieatlas die momenteel ontwikkeld wordt. Aanbevolen wordt dat de eerder genoemde Stuurgroep het instrument potentiekaarten verder ontwikkelt en landelijke uitrolt, als onderdeel van de programmatische aanpak.

*b) Profilering Duurzame Aanbieders*

Ondernemers die actief willen bijdragen aan het vereenvoudigen, versnellen en aantrekkelijker maken van de klantreis moeten zich kunnen onderscheiden. Daartoe heeft Bouwend Nederland het initiatief genomen tot ontwikkeling van een landelijke profilering voor Duurzame Aanbieders. Dit initiatief wordt 'gevuld' met diensten en producten van ondernemers die voldoen aan bepaalde voorwaarden. Deelname aan de eerder genoemde voorlichtingscampagne, de hierna te noemen energieprestatiegarantie of energielabelstapgarantie en de hierna genoemde ontwikkeling van product-markt-combinaties zullen deel uitmaken van het dienstenpakket van erkende 'Duurzame Aanbieders'. Ondernemers die aan de op te stellen voorwaarden voldoen mogen zich in de markt profileren als 'Duurzame Aanbieder'. Het leveren van die diensten en producten zal de nodige extra inspanningen van ondernemers vergen. Dat moet voor hen aantrekkelijk worden gemaakt door hen een voorrangspositie op de duurzaamheidsmarkt te bieden die breed (h)erkend en uitgedragen wordt

Het past bij de positie en de rol van de betrokken branche-organisaties van uitvoerende bedrijven – Bouwend Nederland, Onderhoud NL en UNETO-VNI – om gezamenlijk in Stuurgroepverband het begrip 'Duurzame Aanbieder' uit te werken en op die manier hun bijdrage te leveren aan de integrale ontzorging van eigenaar-bewoners. De Regiegroep adviseert dat dit initiatief wordt ondersteund door Rijk, provincies en gemeenten en door andere landelijke organisaties die zich inspannen voor het verduurzamen van de bestaande eigenwoningvoorraad. Doel is te komen tot een gezamenlijke regeling voor sector-overheid-klant. Die partijen moeten het samen organiseren, borgen en uitdragen. Het consumentenbelang moet een centrale rol spelen om tot een vertrouwenwekkende profilering te komen.

*c) Uitrol van de energieprestatiegarantie*

Tegenover een soms forse investering in energiebesparing staat voor de eigenaar-bewoner tot dusver een onzekere besparing op de energierekening. Om de investeringszekerheid te verhogen is in het Energieakkoord afgesproken dat de branche-organisaties met steun van consumentenorganisaties zorgen dat consumenten uiterlijk per 1 juli 2014 gebruik kunnen maken van een energieprestatiegarantie. Met name het rekening houden met het gedrag in de garantie op energieverbruik is een lastig element.

Energiesprong (voor nul-op-de-meter renovatie) en Stichting BouwGarant (voor renovaties van twee of meer labelsprongen) hebben beiden een (landelijke) energieprestatiegarantieregeling

ontwikkeld. Deze garantieregelingen bevinden zich momenteel in pilotfase. Deze twee landelijke garantieproducten zullen vóór 1 juli 2016 breed in de markt beschikbaar zijn.

Een deel van de duurzaamheidsinvesteringen van eigenaar-bewoners betreft een enkelvoudige energiebesparende maatregelen, zoals plaatsing van zonnepanelen, al dan niet in combinatie met bouwkundige voorzieningen. Daarmee wordt vaak niet voldaan aan de voorwaarden van de ontwikkelde garantieproducten voor renovaties van twee of meer labelsprongen. Wel is het mogelijk om te garanderen welke verbetering van het energielabel met de maatregel(en) wordt gerealiseerd. UNETO-VNI, FME en Bouwend Nederland nemen het initiatief om een energielabelstapgarantie te ontwikkelen die mede gebaseerd zal zijn op reeds bestaande regelingen met zekerheden en garanties voor eigenaar-bewoners.

*d) Ontwikkelen van Product-markt-combinaties*

Binnen de regionale allianties moet de komende jaren samenwerking groeien die op een effectieve manier de klant benaderen. Hiervoor worden product-markt-combinaties ontwikkeld, waarbij bouw en installatie aspecten, maar ook advies- en financieringsaspecten worden gecombineerd tot product-markt-combinaties die binnen de verschillende allianties toepasbaar zijn voor de verschillende type woningeigenaren. Daarbij wordt bijvoorbeeld rekening gehouden met het feit dat consumenten die stapsgewijs hun energielabel verbeteren meerdere keren investeren. Dit vereist een samenhangend aanbod van maatregelen dat in de loop van de jaren per woning kan worden uitgevoerd.

Aanbevolen wordt dat Bouwend Nederland en UNETO-VNI het voortouw nemen om, in samenwerking met leveranciers, netwerkbeheerders, energieleveranciers en consumentenorganisaties, de komende maanden een portfolio te (laten) ontwikkelen dat goed aansluit bij de behoeften en wensen van de woningeigenaren en waarmee de regionale samenwerkingsverbanden aan de slag kunnen.

*e) Continuering van de ondersteuning van regionale samenwerking*

De rol van gemeenten bij energiebesparing in de koopsector is nu vanuit het SER Energieakkoord ingevuld door het VNG ondersteuningsprogramma Energie voor de periode 2013-2016. Er is al veel in beweging gezet, maar het resultaat is eind 2016 regionaal nog niet 'af' om over te laten aan de markt. In 2016 wordt in het kader van de Evaluatie van het Energieakkoord bekeken of en op welke manier de ondersteuningsstructuur gecontinueerd kan worden.

In de periode 2013-2015 is binnen het VNG ondersteuningsprogramma Energie een eerste basisstructuur opgezet die samen met regionale allianties effectief gemaakt moet worden. In 2016, maar ook in de periode 2017-2020, is het nodig om een aantal gerichte impulsen te geven om tot een duurzame en effectieve aanpak per regio te komen:

- De ondersteuning van regionale samenwerking blijven verbeteren op basis van voortschrijdend inzicht en toetsing in de praktijk. De VNG heeft een sturingslijn en werkvorm ontwikkeld gebaseerd op bekende en bestaande effectieve onderdelen van de energieloketten. Nog niet van alle acties is bekend of ze effectief zijn en zo ja, binnen welke randvoorwaarden. Het ondersteuningsprogramma dient ruimte en comfort te bieden voor vernieuwing en te mikken op een zo groot mogelijke effectiviteit gebaseerd op voortschrijdend inzicht;
- meer commitment en landelijke bestuurlijke borging (naast de regionale aanspreekpunten) vanuit de betrokken gemeenten (de VNG heeft hier in september 2015 een additionele oproep voor gedaan). De structuur hiervan wordt in 2016 ingericht;
- de doelstelling is het creëren van evoluerende en effectieve samenwerkingsallianties op regionaal niveau tussen overheden, bedrijfsleven en maatschappelijke organisaties om

tot een gezamenlijke kansrijke aanpak te komen, zodat steeds gebruik gemaakt kan worden van alle beschikbare en in ontwikkeling zijnde kennis en tools. Het bedrijfsleven kan een gericht aanbod (bijvoorbeeld op gebiedsniveau, product-markt-combinaties) doen afgestemd op het gezamenlijke plan van aanpak;

- monitoren van de voortgang en resultaten van de energieregio's aan de hand van de prestatieafspraken en programmatische aanpak. Jaarlijks monitorresultaten bespreken. De VNG werkt momenteel aan een 'Bosatlas' om dit te bewerkstelligen.

Om de afgesproken energiebesparingsdoelen in de koopsector te kunnen realiseren is een goede ondersteuningsstructuur die zich doorlopend ontwikkeld essentieel. Als de loketten in 2016 op een programmatische wijze verder worden uitgebouwd zoals hierboven beschreven, dan kan een duurzame en effectieve aanpak per regio in de periode 2017 – 2020 verder worden ingevuld en uitgebreid.

#### **6.4 Tot besluit**

De bovenstaande aanbevelingen sluiten aan bij de uitgangspunten en afspraken in het Energieakkoord. De afgelopen periode zijn de meeste afspraken en instrumenten gericht op de koopsector in werking getreden. Ondanks dat de samenhang ontbrak en de ondersteuningsstructuur nog echt goed op gang moest komen, constateert de Nationale Energieverkenning 2015 dat in 2020 een besparing van 2,9 PJ (met als bandbreedte 1,1 – 4,2PJ) mogelijk moet zijn. In het Energieakkoord is voor de koopsector een ambitie van 3 PJ afgesproken, met een additionele ambitie van 10 PJ. De regiegroep is van mening dat een meer samenhangende inzet van de instrumenten nodig is om die additionele ambitie binnen bereik te brengen en adviseert de Borgingscommissie in nauwe samenspraak met de Stuurgroep een concreet actieplan te formuleren ten behoeve van de effectieve uitvoering van de hierboven genoemde aanbevelingen.