Plan van Aanpak RREW aanvraag

Gemeente Vijfheerenlanden

Partners: Regionaal Energieloket, Woningcorporatie Fien Wonen, Woningcorporatie Lekstede Wonen, Woningcorporatie KleurrijkWonen, Het Nieuwe Wonen en Avres.
Datum: **16 november 2020**
Versie 1.0

Inhoudsopgave

Inleiding **2**

Betrokken partijen **3**

Activiteitenplan **4**

Doelgroep: Huurders **6**
Activiteit 1: Cadeaubonnen voor huurders 6
Activiteit 2: Ondersteuning huurder aan huis 7
Activiteit 3: Ondersteuning huurders algemeen 8

Doelgroep: Eigenaar-bewoners **10**
Activiteit 5: Cadeaubonnen voor eigenaar-bewoners 11
Activiteit 6: Gebiedsgericht advies 12
Activiteit 7: Collectief advies en inkoop van isolatie, zonnepanelen, HR++glas of hybride warmtepomp gekoppeld aan kleine maatregelen 13
Activiteit 8: Digitale wijkaanpak 15

Doelgroep: VvE **17**
Activiteit 9: VvE Aanpak 17

Doelgroep: Gemeentebreed **18**
Activiteit 10: Gemeentebrede communicatie, informatie en advies 18

Doelgroep: Minima **19**
Activiteit 11: Cadeaubonactie voor minima i.s.m. voedselbank 19

Overigen **20**
Activiteit 12: Externe overhead (marketing, promotiekosten, drukwerk, etc.) 20
Activiteit 13: Interne overhead 20

Resultaten **21**

Planning **21**

Monitoring **23**

Risicobeheersing **24**

Inleiding

In dit Plan van Aanpak RREW lichten wij graag onze aanvraag toe. We gaan daarbij in op de volgende zaken:

- **Betrokken partijen** bij deze RREW aanvraag.
- **RREW activiteitenplan.** Met daarin een omschrijving van de activiteiten waarvoor de specifieke uitkering wordt aangevraagd en hoe deze worden uitgevoerd. Ook lichten we toe waarom voor deze activiteiten is gekozen en motiveren we waarom deze volgens ons effectief zijn.
- **Resultaten.** Met daarbij een onderscheid in:
    - **Bereik:** gemeten in # unieke bereikte koopwoningen en # uniek bereikte huurwoningen) dat we met alle RREW activiteiten beogen te behalen
    - **Maatregelen:** gemeten in # unieke woningen dat een maatregel treft via de onderdelen van het RREW activiteitenplan.
- **Begroting.** In de aanvraag hebben we een apart Excel bestand bijgevoegd. Deze toont de totale begroting, inclusief een detaillering van de kosten op activiteitenniveau. Per activiteit is te zien wat het verwacht aantal bereikte woningen is waar activiteiten, zoals omschreven in artikel 4 van de staatscourant, eerste lid, worden verricht.
- **Planning.** Een planning van de activiteiten op hoofdlijnen met daarin de start- en einddatum.
- **Monitoring.** De wijze waarop de gemeente de voortgang van de resultaten van de RREW activiteiten zal monitoren en zal terugkoppelen via Sisa.
- **Risico.** Een inschatting van de (project)risico’s van onze aanvraag en bijbehorende beheersmaatregelen.

Betrokken partijen

Om optimale invulling te kunnen geven aan deze RREW aanvraag werkt de gemeente samen met de volgende partijen:

Naam organisatie	**Rol**
Regionaal Energieloket (REL)	Energieloket voor woningeigenaren, huurders en VvE's. Regionaal Energieloket speelt een centrale rol in het organiseren, uitvoeren en promoten van (een deel van de) de activiteiten in het RREW activiteitenplan. Verzorgt voor de gemeente ook (een groot deel van) de monitoring van de RREW activiteiten (bereik en maatregelen). Regionaal Energieloket is partner van ~50 gemeenten in Nederland en heeft in 2020 > 30 gemeenten ondersteund bij de RRE regeling.
Het Nieuwe Wonen	Het Nieuwe Wonen is binnen de gemeente Vijfheerenlanden de overkoepelende naam van offline duurzame activiteiten voor huiseigenaren en huurders. Het Nieuwe Wonen speelt een centrale rol in het organiseren en uitvoeren van een deel van de RREW activiteiten. Het Nieuwe Wonen werkt in de uitvoering nauw samen met het Regionale Energieloket.
Woningcorporaties	De woningcorporaties hebben een belangrijke rol in de energietransitie. Zij nemen een groot deel van de verduurzaming woningen op zich en zijn een belangrijke partner binnen de omslag naar duurzaam verwarmten van de woningen. De woningcorporaties en de huurdersverenigingen spelen een centrale rol in de uitvoering van de projecten die we organiseren voor de huurders in onze gemeente.
Avres	Een belangrijke partner op het gebied van armoede- en schuldenbestrijding is Avres. Zij verzorgen voor ons de uitvoering van de Participatiewet en de WGS (Wet Gemeentelijke Schuldhulpverlening). Avres voert ook de meeste minimaregelingen voor onze gemeente uit. De Avres heeft het overzicht van de minima in onze gemeente en kent veelal onze minima. De Avres ondersteund de gemeente met het uitgeven van de vouchers en/of energieboxen.

Organisatie en samenwerking

De gemeente heeft de regierol tijdens de uitvoering van de projecten. De beleidsadviseur Duurzaamheid is de projectverantwoordelijke RREW. Bij de uitvoering van de projecten zijn de afdelingen communicatie/participatie, het Sociaal Domein, de Wijkambassadeurs en de afdeling Facilitaire Zaken betrokken. Tijdens de uitvoering van de projecten onderhoudt de beleidsadviseur Duurzaamheid de contacten met de gemeentelijke collega's, het Regionaal Energieloket, de woningcorporaties, Het Nieuwe Wonen en de Avres.

Bij de aanvang van de RREW wordt een projectgroep opgezet met een projectverantwoordelijke en communicatiemedewerker per organisatie. De samenwerking wordt gestart met een kickoff overleg met de voltallige projectgroep. Tijdens dat overleg worden alle activiteiten besproken aan de hand van de (communicatie)planning en precieze rol- en taakverdeling. Vervolgens zal periodiek worden overlegd over de voortgang van de verschillende activiteiten.

Nadere toelichting betrokken partijen

Regionaal Energieloket
Energieloket voor woningeigenaren, huurders en VvE's. Regionaal Energieloket speelt een centrale rol in het organiseren, uitvoeren en promoten van (een deel van de) de activiteiten in het RREW activiteitenplan. Verzorgt voor de gemeente ook (een groot deel van) de monitoring van de RREW activiteiten (bereik en maatregelen). Regionaal Energieloket is partner van ~50 gemeenten in Nederland en heeft in 2020 > 30 gemeenten ondersteund bij de RRE regeling. Bij de uitvoering wordt veel nadruk gelegd op monitoring van alle fases van de klantreis en wordt er zowel gestuurd op aantallen als op klanttevredenheid van bewoners. Gemeenten kunnen hier live op meekijken via het online dashboard waar alle relevante monitoringsgegevens transparant inzichtelijk zijn.

Bij de keuze van bovengenoemde partijen is sterk rekening gehouden met ervaring en de mate van ontzorging. Regionaal Energieloket heeft bij de uitvoering van de op dit moment lopende RRE veel ervaring opgedaan met de uitvoering van RRE-activiteiten, waaronder communicatie naar bewoners, digitalisering van de klantreis, het ontzorgen van lokale initiatieven én de gemeente door middel van templates, aanvraagformulieren, communicatiekits en webinar-software. Alle activiteiten worden gemonitord en periodiek worden monitoringsgegevens aangeleverd aan de gemeente ten behoeve van de Sisa-verantwoording. Regionaal Energieloket heeft daarnaast laten zien over een groot aanpassingsvermogen te beschikking door talrijke activiteiten die fysiek voorzien waren nu digitaal uit te voeren in verband met COVID-19.

Woningcorporaties
KleurrijkWonen
KleurrijkWonen is met een bezit van zo'n 14.500 woningen sterk vertegenwoordigd in de regio's Rivierenland en Alblasserwaard-Vijfheerenlanden. Voor KleurrijkWonen zijn betaalbare woonlasten en een goede woning belangrijke speerpunten van haar ondernemingsplan. Duurzaamheid draagt bij aan deze speerpunten.
Woningbouwcorporatie Lekstede Wonen
Stichting Lekstedewonenis actief in de regio Utrecht. Medio 2019 beschikt Lekstedewonen over afgerond 3.900 verhuureenheden. In Vianen is 31% van de woningen een huurwoning, in eigendom van Lekstedewonen. Duurzaamheid is een belangrijk onderdeel van de bedrijfsvoering.

Woningbouwcorporatie Fien Wonen
Fien Wonen werkt in de gemeenten Hardinxveld-Giessendam en Vijfheerenlanden. Zij beheren ruim 3.400 verhuureenheden, waaronder eengezinswoningen, appartementen, grondgebonden woningen, seniorenwoningen en vier woonzorgcentra. De komende jaren richt Fien Wonen zich onder andere op duurzaamheid en huurder aan top. Dit wil zeggen dat zij per project bekijken of iets bio-based gebouwd kan worden, dus met gebruik van natuurlijke materialen. Hierdoor willen onze uitstoot reduceren en zorgen voor een betere wereld.

Het Nieuwe Wonen
Het Nieuwe Wonen is binnen de gemeente Vijfheerenlanden de overkoepelende naam van offline duurzame activiteiten voor huiseigenaren en huurders. Het Nieuwe Wonen speelt een centrale rol in het organiseren en uitvoeren van een deel van de RREW activiteiten. Het Nieuwe Wonen werkt in de uitvoering nauw samen met het Regionale Energieloket.

Leveranciers
Leveranciers van isolatiematerialen, zonnepanelen en andere energiebesparende bouwkundige- en installatietechnische worden betrokken bij de collectieve inkoopacties. Gedurende de acties worden zij betrokken en daar waar nodig geselecteerd.

Rollen die de partners vervullen binnen de RREW

Gemeente Vijfheerenlanden
- Regie op de uitvoering
- Sisa verantwoording
- Communicatie richting woningeigenaren/huurders
- Marketing en promotie cadeaubonnen

Regionaal Energieloket
- Uitvoering van activiteiten: 1 t/m 11
- Aanbesteding voor cadeaubonnen
- Monitoring ten behoeve van de Sisa verantwoording
- Aanleveren concept communicatiematerialen eigen activiteiten (communicatiekit)
- Online promotie via het digitaal energieloket

Woningcorporaties KleurrijkWonen, Fien Wonen en Lekstede Wonen
- Uitvoering van activiteiten: 1,2 en 3
- Onder de aandacht brengen van activiteiten onder huurders

Het Nieuwe Wonen
- Uitvoering van activiteiten: 2, 3 en 6
- Monitoring ten behoeve van de Sisa verantwoording

Activiteitenplan

In het volgende hoofdstuk worden de activiteiten per doelgroep toegelicht die door gemeente Vijfheerenlanden worden ingezet voor de RREW aanvraag.

Per activiteit wordt vermeld:

- Binnen welke categorie de activiteit valt (kleine maatregelen, inregelen installaties, specifieke woningadvies, algemeen advies);
- Welke doelgroep er met de activiteit wordt bereikt (huurwoningen of koopwoningen);
- Het verwachte bereik van de activiteit (te vinden in bijgevoegde Excel);
- Een planning van wanneer de activiteit zal plaatsvinden;
- De verwachte effectiviteit van de activiteit.

Hoe hangen de activiteiten samen?
Gemeente Vijfheerenlanden heeft in het bestuursakkoord 2019-2022 de ambitie uitgesproken om een duurzame gemeente te zijn. Om hier invulling aan te geven wordt er ingezet op respectievelijk energiebesparing, Duurzame opwerk energie, duurzame mobiliteit, circulairiteit, klimaatadaptatie en duurzame landbouw. Wij vinden het belangrijk dat iedereen mee kan doen in onze gemeente. Met name voor mensen die minder draagkrachtig zijn is het moeilijk om energiebespraarmaatregelen uit te voeren. En juist zij zijn gebaad bij vermindering van hun woonlasten. De in deze aanvraag beschreven activiteiten sluiten naadloos aan bij de duurzame ambities van onze gemeente. Naast het opstellen van de Regionale Energiestrategie is de gemeente Vijfheerenlanden bezig met het opstellen van de Transitievisie Warmte. Ook in de Transitievisie Warmte wordt veel aandacht besteed aan energiebesparing waarbij 'geen-spijt' maatregelen centraal staan.

Met de drie woningcorporaties Fien Wonen, Kleurrijk Wonen en Lekstede Wonen wordt nauw samengewerkt en ook Het Nieuwe Wonen is een belangrijke stakeholder binnen onze gemeente. Met Regionaal Energieloket wordt reeds ruime tijd samengewerkt. Onze uitvoeringsorganisatie Avres is betrokken bij de energietranistie vanuit ons Actieplan Armoede en Schulden, waar de energietransitie onderdeel van is. De gemeente wil bewoners op een consistente manier benaderen, de samenwerking met bovenstaande partijen is daarom voor ons belangrijk bij de uitvoering. Richting de toekomst is het de ambitie van gemeente Vijfheerenlanden om naast concrete CO2-reductie de huidige ondersteunings- en ontzorgingsstructuur binnen de gemeente verder te professionaliseren. De RREW-regeling zal daar enorm aan bijdragen.

Via de combinatie van onderstaande activiteiten wordt voldaan aan de eisen uit de Staatscourant[1]. De activiteiten zijn gekozen op basis van bewezen succesvolle en effectieve activiteiten door Regionaal Energieloket in de RRE-1. Denk hierbij aan het verstrekken van cadeaubonnen aan eigenaar-bewoners (met een verzilvering percentage > 75%) en de Buurtacties Energiezuinig Wonen (in 2020 meer dan 100x uitgevoerd met een gemiddelde bewonerstevredenheid van 80%).

Onder welke categorie vallen de activiteiten?
Onderstaande tabel geeft per activiteit uit het activiteitenplan weer bij welke categorie deze behoort, zoals omschreven in artikel 4 van de Staatscourant[2], eerste lid.

[1] https://zoek.officielebekendmakingen.nl/stcrt-2020-54616.html
[2] https://zoek.officielebekendmakingen.nl/stcrt-2020-54616.html

Categorie	Activiteit
Kleine maatregelen	Activiteit 1: Cadeaubonnen voor huurders Activiteit 5: Cadeaubonnen voor eigenaar-bewoners Activiteit 11: Cadeaubonnen voor minima i.s.m. Avres
Algemeen advies	Activiteit 3: Ondersteuning huurders algemeen Activiteit 6: Gebiedsgericht advies Activiteit 7: Collectief advies en inkoop van isolatie, zonnepanelen, HR++glas of hybride warmtepomp Activiteit 9: VvE Aanpak Activiteit 10: Gemeentebrede advisering
Specifiek Advies	Activiteit 2: Ondersteuning huurder aan huis Activiteit 6: Gebiedsgericht advies Activiteit 8: Digitale wijkaanpak

Doelgroep: Huurders

Activiteit 1: Cadeaubonnen voor huurders

Categorie: Kleine maatregelen
Doelgroep: Huurders
Verwacht bereik en budget: Zie apart bijgevoegd Excel
Planning: Mei 2021 t/m juli 2022 (zie hoofdstuk Planning)

Omschrijving
De gemeente is voornemens cadeaubonnen (kortingvouchers) voor kleine energiebesparende maatregelen beschikbaar te stellen voor huurders. Huurders kunnen via een aanvraagformulier een cadeaubon aanvragen. Deze cadeaubon met unieke code kunnen huurders bij een online webshop verzilveren of als energiebox aangeboden krijgen via de woningbouwcorporaties.

Waarom effectief?
Het Regionaal Energieloket heeft in 2020 ervaring opgedaan met het verstrekken van cadeaubonnen voor kleine maatregelen in 30 gemeenten. Er zijn reeds meer dan ***25.000 cadeaubonnen*** verzilverd sinds de start van deze actie in april 2020. De aanpak van Regionaal Energieloket resulteert in een hoge conversie van aangevraagde cadeaubon naar verzilvering (***~75%***). Inwoners beoordelen dit proces met een ***klanttevredenheid van 94%***. In het systeem zijn controlemechanismen ingebouwd zodat per adres en per e-mailadres maximaal één cadeaubon aangevraagd kan worden.

Voorbereiding:

1. Regionaal Energieloket organiseert net als bij RRE-1 (eventueel in opdracht van de gemeente) een aanbesteding voor een webshop met energiebesparende producten (kleine maatregelen). De webshop wordt geselecteerd op beste prijs/kwaliteit verhouding. Onderdeel van de criteria zijn diversiteit van het aanbod, prijsniveau, service-levels en ervaring;
2. Na gunningsbeslissing worden de operationele zaken ingeregeld door Regionaal Energieloket en de webshop. Op hoofdlijnen zijn de verantwoordelijkheden tussen Regionaal Energieloket, gemeente en de webshop als volgt verdeeld:

   Gemeente
   (1) marketing en promotie van de cadeaubonnen;

   Regionaal Energieloket:
   (1) projectcoördinatie en afstemming met gemeente en webshop;
   (2) klantenservice richting huurders met vragen over de cadeaubonnen;
   (3) faciliteren van de aanvraag, verspreiding, verificatie en houdbaarheid van de cadeaubon;
   (5) ondersteuning van de gemeente in de promotie richting huurders;
   (6) verantwoording van verzilverde vouchers in kader van de Sisa rapportage vereisten.

   Webshop
   (1) de online webshop en bijbehorende IT omgeving;
   (2) inkoop en levering van energiebesparende producten;
   (3) behandeling van retourzendingen.

Uitvoering:

1. De gemeente voert regie op de communicatie over en de verspreiding van de cadeaubonnen in overleg met de woningcorporatie. Denk hierbij aan de fasering (wanneer bieden we hoeveel cadeaubonnen aan) als ook de diverse communicatiekanalen. Voorbeelden van communicatiekanalen zijn: een informatiebrief van de gemeente, nieuwsbrieven van de woningbouwcorporatie, flyers, energiecoaches of -ambassadeurs en alle overige activiteiten die in het kader van het verduurzamen van huurwoningen in de gemeente worden uitgevoerd. Zo kan de uitgifte van de cadeaubonnen optimaal aansluiten bij het beleid van de gemeente en de woningbouwcorporatie. Regionaal Energieloket ondersteunt in de communicatie door middel van concept brieven/flyers, concept social media posts, Facebook/Google advertenties.
2. Huurders kunnen de cadeaubon inwisselen voor een selectie van producten bij een webshop of in een lokale bouwmarkt.
3. Regionaal Energieloket faciliteert de aanvraag, verspreiding, verificatie en houdbaarheid van de cadeaubon (op basis van postcode en huisnummer en eigendom woning). Ook ondersteunt het Regionaal Energieloket huurders via een klantenservice en draagt zorg voor de monitoring van de aangevraagde en verzilverde cadeaubonnen via een (live) dashboard voor de gemeente.

Kosten

1. **Cadeaubonnen.** De gemeente koopt cadeaubonnen in. Deze komen direct ten goede aan kleine maatregelen.
2. **Handelingskosten.** Regionaal Energieloket rekent €1,- excl. btw voor het aanvraagproces en de klantenservice. Deze kosten zijn als overhead opgenomen in de begroting.

Zie bijgevoegde Excel voor het exacte bedrag in euro's.

Activiteit 2: Ondersteuning huurder aan huis

Categorie: Specifiek advies
Doelgroep: Huurders
Verwacht bereik en budget: Zie apart bijgevoegd Excel
Planning: Mei 2021 t/m juli 2022 (zie hoofdstuk Planning)

Omschrijving

Energiecoaches zijn enthousiaste buurtbewoners die buurtgenoten helpen energie te besparen. Het aanschaffen van energiebesparende producten via de cadeaubonnen uit activiteit 1a kan een opstap zijn naar een gesprek over welke andere manieren er zijn om (meer) energie te besparen is. Vrijwillige energiecoaches voeren deze gesprekken bij inwoners thuis of digitaal/telefonisch.

Waarom effectief?

Ondersteuning door energiecoaches vergroot de kans dat (1) de aangeschafte producten in gebruik worden genomen en (2) dat bewoners verdere stappen zetten om hun huurwoning te verduurzamen. Regionaal Energieloket werkt al meerdere jaren in verschillende gemeenten naar tevredenheid samen met energiecoaches om bewoners te activeren aan de slag te gaan met verduurzaming.

Voorbereiding

1. **Het werven van energiecoaches,** indien deze nog niet of onvoldoende in de gemeente aanwezig zijn;
2. **Het trainen van energiecoaches.** Om de energiecoaches met voldoende kennis en bagage op pad te sturen, organiseert het Regionaal Energieloket een training. De training is toegespitst op technische maatregelen, een update over de warmtetransitie, actuele subsidies,

gesprekstechnieken en overige activiteiten waaraan inwoners deel kunnen nemen binnen de RREW aanvraag van hun gemeente;

3. **Beschikbaar stellen van ondersteunende materialen voor energiecoaches.** Het Regionaal Energieloket biedt ondersteunende middelen die de energiecoaches kunnen gebruiken tijdens de keukentafelgesprekken. Denk hierbij aan het e-book met 50 tips om energie te besparen in huis, een rapport wat aan de keukentafel ingevuld kan worden met de maatregelen die de energiecoach aan de bewoner adviseert, en de gratis online HuisScan.

Uitvoering

1. **Onder de aandacht brengen van de adviesgesprekken.** Huurders worden op verschillende plaatsen en momenten gewezen op de mogelijkheid om een gratis adviesgesprek in te boeken met een energiecoach. Het Regionaal Energieloket ondersteunt hierin door concept marketing- en communicatiematerialen aan te leveren;
2. **Faciliteren van inplannen/boeken van een energiecoach.** Het Regionaal Energieloket faciliteert het inplannen van gesprekken met energiecoaches door huurders via een aparte aanmeldpagina op het digitale energieloket;
3. **Het voeren van het adviesgesprek.** De energiecoach voert met de huurder een gesprek over manieren waarop er energie bespaard kan worden. In dit gesprek wordt algemeen beschikbare informatie (van bijvoorbeeld de Regionaal Energieloket HuisScan, de Regionaal Energieloket Kennisbank of uit een webinar) 'op maat gemaakt' voor de huurder. De volgende onderwerpen komen in ieder geval aan bod:
    a. Advies over kleine maatregelen om energie te besparen. Indien dat nog niet is gedaan kan de coach de huurder helpen met het bestellen van de juiste samenstelling van producten in de ingerichte webshop (zie activiteit 1a en b);
    b. Advies over impact van gedragsaanpassingen op energieverbruik;
    c. Eventueel hulp bij het plaatsen van kleine maatregelen (bijvoorbeeld het direct aanbrengen van radiatorfolie of leidingisolatie).
4. **Het terugkoppelen van het adviesgesprek.** Na afloop van het gesprek maakt de energiecoach een verslag dat hij/zij deelt met de bewoner. De huurder kan zo alle tips nog eens rustig teruglezen en wordt in het verslag doorverwezen naar verdere besparingsmogelijkheden;
5. **Het evalueren van de kwaliteit.** Na afloop van het gesprek krijgt de bewoner een e-mail met de uitnodiging om een korte tevredenheidsenquête in te vullen. De resultaten hiervan zijn inzichtelijk voor de energiecoach zelf, de coördinator en eventueel de gemeente. Zo wordt de kwaliteit van de gesprekken geborgen en kunnen de coaches zich doorontwikkelen.

Kosten

1. **Faciliteren van de aanmeldmogelijkheid**. Het Regionaal Energieloket stelt een aanmeldpagina beschikbaar, zet de aanmeldingen automatisch door naar de energiecoaches, stelt ondersteunende materialen ter beschikking en zorgt voor een beveiligde online opslagruimte voor de verslagen. Dit is een gratis service van Regionaal Energieloket vanuit de basisdienstverlening van het digitale loket;
2. **Vrijwilligersvergoeding.** De gemeente biedt energiecoaches per adviesgesprek een vrijwilligersvergoeding a € 5,00 per uur ;
3. **Training van de energiecoaches.** Dit zijn de kosten voor het trainen van de energiecoaches en het opzetten van hulpmiddelen voor de coaches om hun werk effectief te doen.

Zie bijgevoegde Excel voor het exacte bedrag in euro's.

Activiteit 3: Ondersteuning huurders algemeen

Categorie: Algemeen advies
Doelgroep: Huurders
Verwacht bereik en budget: Zie apart bijgevoegd Excel
Planning: Mei 2021 t/m juli 2022 (zie hoofdstuk Planning)

Omschrijving
Veel huurders hebben weinig gevoel bij energiebesparing in huis. Dat komt doordat een groot deel van de maatregelen een verantwoordelijkheid zijn van de verhuurder. Toch zijn er veel kleine maatregelen, tips en slimme investeringen die door huurders zelf toegepast kunnen worden om de energierekening te verlagen.

Waarom effectief?
Het E-book '50 energiebesparende tips' geschreven door Regionaal Energieloket is over de afgelopen jaren ruim **10.000 keer gedownload** en hiermee één van de succesnummers op het digitale energieloket. Het E-book speelt in op een behoefte van een zeer brede doelgroep: geld besparen zonder grote investeringen doen. Een aanvullende webinar inclusief een reeks korte filmpjes met tips en tricks en een informatiepakket toegespitst op huurders zijn een antwoord op de behoefte van huurders om zelf aan de slag te gaan.

Voorbereiding
Het Regionaal Energieloket stelt een 90%-versie op van het informatiepakket. Samen met de gemeente en woningcorporatie(s) wordt er een inventarisatie gemaakt van thema's die lokaal spelen of in het bijzonder aangestipt moeten worden. Op basis hiervan wordt het informatiepakket en het webinar definitief gemaakt.

Uitvoering
1. Er wordt een reeks aan filmpjes en informatieve emails klaargezet die in een geautomatiseerde 'flow' aan huurders worden gezonden. Het opbreken van het informatiepakket in kleinere, behapbare stukken content verhoogd de kans dat huurders er mee aan de slag gaan;
2. Huurders ontvangen een brief om hen te attenderen op het informatiepakket en uit te nodigen voor het webinar. Huurders kunnen zich voor het webinar inschrijven. In het webinar staan typische huurders-vraagstukken centraal zoals: 'Wat kan ik als huurder doen?' 'Hoe kan ik mijn energierekening verlagen?' 'Kan ik zonnepanelen op mijn dak leggen?' Waar mogelijk zal ook de woningcorporatie(s) aan het woord komen om hun plannen toe te lichten;
3. Huurders ontvangen na afloop van het webinar periodiek nieuwe stukjes content (filmpjes, ebooks, mails) met tips om energie te besparen en het comfort in huis te verhogen. Daarin wordt verwezen naar de cadeaubonnen die in activiteit 1 ter beschikking worden gesteld. Zo verhogen we de kans dat huurders de cadeaubonnen aanvragen en de producten goed toepassen in de woning.

Kosten
1. **Webinar.** Dit zijn de kosten gerelateerd aan de opzetten en uitvoeren van het webinar.
2. **Informatiepakket.** Een reeks aan tips, filmpjes en informatie gericht op huurders rondom het toepassen van (kleine) energiebesparende maatregelen.

Zie bijgevoegde Excel voor het exacte bedrag in euro's.

Doelgroep: Eigenaar-bewoners

Activiteit 5: Cadeaubonnen voor eigenaar-bewoners

Categorie: Kleine maatregelen
Doelgroep: Eigenaar-bewoners
Verwacht bereik en budget: Zie apart bijgevoegd Excel
Planning: mei 2021 t/m juli 2022 (zie hoofdstuk Planning)

Omschrijving
De gemeente is voornemens cadeaubonnen (kortingvouchers) voor kleine maatregelen beschikbaar te stellen richting eigenaar-bewoners. Eigenaar-bewoners kunnen via een aanvraagformulier een cadeaubon aanvragen. Zij kunnen die vervolgens bij een online webshop of een lokale bouwmarkt verzilveren.

Waarom effectief?
Het Regionaal Energieloket heeft in 2020 ervaring opgedaan met het verstrekken van cadeaubonnen voor kleine maatregelen in 30 gemeenten. Er zijn reeds meer dan ***25.000 cadeaubonnen*** verzilverd sinds de start van deze actie in april 2020. De aanpak van Regionaal Energieloket resulteert in een hoge conversie van aangevraagde cadeaubon naar verzilvering (***~75%***). Inwoners beoordelen dit proces met een ***klanttevredenheid van 94%***. In het systeem zijn controlemechanismen ingebouwd zodat per adres en per e-mailadres maximaal één cadeaubon aangevraagd kan worden.

Voorbereiding:

3. Regionaal Energieloket organiseert net als bij RRE-1 (eventueel in opdracht van de gemeente) een aanbesteding voor een webshop met energiebesparende producten (kleine maatregelen). De webshop wordt geselecteerd op beste prijs/kwaliteit verhouding. Onderdeel van de criteria zijn diversiteit van het aanbod, prijsniveau, service-levels en ervaring;
4. Na gunningsbeslissing worden de operationele zaken ingeregeld door Regionaal Energieloket en de webshop. Op hoofdlijnen zijn de verantwoordelijkheden tussen Regionaal Energieloket, gemeente en de webshop als volgt verdeeld:

   Gemeente
   (1) marketing en promotie van de cadeaubonnen;

   Regionaal Energieloket:
   (1) projectcoördinatie en afstemming met gemeente en webshop;
   (2) klantenservice richting eigenaar-bewoners met vragen over de cadeaubonnen;
   (3) faciliteren van de aanvraag, verspreiding, verificatie en houdbaarheid van de cadeaubon;
   (5) ondersteuning van de gemeente in de promotie richting eigenaar-bewoners;
   (6) verantwoording van verzilverde vouchers in kader van de Sisa rapportage vereisten.

   Webshop
   (1) de online webshop en bijbehorende IT-omgeving;
   (2) inkoop en levering van energiebesparende producten;
   (3) behandeling van retourzendingen.

Uitvoering:

4. De gemeente voert regie op de communicatie over en de verspreiding van de cadeaubonnen in overleg met Het Nieuwe Wonen. Denk hierbij aan de fasering (wanneer bieden we hoeveel cadeaubonnen aan) als ook de diverse communicatiekanalen. Voorbeelden van communicatiekanalen zijn: een informatiebrief van de gemeente nieuwsbrieven vanuit Het Nieuwe Wonen, flyers, energiecoaches en alle overige activiteiten die in het kader van het verduurzamen van koopwoningen in de gemeente worden uitgevoerd. Zo kan de uitgifte van de cadeaubonnen optimaal aansluiten bij het beleid van de gemeente. Regionaal Energieloket ondersteunt in de communicatie door middel van concept brieven/flyers, concept social media berichten, Facebook/Google advertenties.
5. Eigenaar-bewoners kunnen de cadeaubon inwisselen voor een selectie van producten bij een webshop of in een lokale bouwmarkt.
6. Regionaal Energieloket faciliteert de aanvraag, verspreiding, verificatie en houdbaarheid van de cadeaubon (op basis van postcode en huisnummer en eigendom woning). Ook ondersteunt het Regionaal Energieloket eigenaar-bewoners via een klantenservice en draagt zorg voor de monitoring van de aangevraagde en verzilverde cadeaubonnen via een (live) dashboard voor de gemeente.

Kosten

3. **Cadeaubonnen.** De gemeente koopt cadeaubonnen in. Deze komen direct ten goede aan kleine maatregelen.
4. **Handelingskosten.** Regionaal Energieloket rekent €1,- excl. btw voor het aanvraagproces en de klantenservice. Deze kosten zijn als overhead opgenomen in de begroting.

Zie bijgevoegde Excel voor het exacte bedrag in euro's.

Activiteit 6: Gebiedsgericht advies

Categorie: Algemeen advies, Specifiek advies
Doelgroep: Eigenaar-bewoners
Verwacht bereik en budget: Zie apart bijgevoegd Excel
Planning: Mei 2021 t/m juli 2022 (zie hoofdstuk Planning)

Omschrijving

Energiecoaches zijn enthousiaste buurtbewoners die buurtgenoten helpen energie te besparen. Het aanschaffen van energiebesparende producten via de cadeaubonnen uit activiteit 5a kan een opstap zijn naar een gesprek over welke andere manieren er zijn om (meer) energie te besparen is. Vrijwillige energiecoaches voeren deze gesprekken bij inwoners thuis of digitaal/telefonisch. Een aantal woningeigenaren zal specifieke en uitgebreidere technische vragen hebben over de verduurzaming van hun woning. Dit kan zijn omdat de woning bijzondere kenmerken heeft, een monumentenstatus heeft, of omdat er specifieke vragen zijn naar aanleiding van de Transitie Warmte en de invloed daarvan op de woning. Dit vraagt om een gespecialiseerder gesprek vanuit de energiecoach of het regionale energieloket. Het maken van een warmtescan van de woning kan een onderdeel zijn van het specifieke energieadvies.

Waarom effectief?

Ondersteuning door energiecoaches vergroot de kans dat (1) de aangeschafte producten in gebruik worden genomen en (2) dat bewoners verdere stappen zetten om hun huurwoning te verduurzamen. Regionaal Energieloket werkt al meerdere jaren in verschillende gemeenten naar tevredenheid samen met energiecoaches om bewoners te activeren aan de slag te gaan met verduurzaming.

Voorbereiding

1. **Het werven van energiecoaches,** indien deze nog niet of onvoldoende in de gemeente aanwezig zijn;
2. **Het trainen van energiecoaches.** Om de energiecoaches met voldoende kennis en bagage op pad te sturen, organiseert het Regionaal Energieloket een training. De training is toegespitst op technische maatregelen, een update over de warmtetransitie, actuele subsidies, gesprekstechnieken en overige activiteiten waaraan inwoners deel kunnen nemen binnen de RREW aanvraag van hun gemeente;
3. **Beschikbaar stellen van ondersteunende materialen voor energiecoaches.** Het Regionaal Energieloket biedt ondersteunende middelen die de energiecoaches kunnen gebruiken tijdens de keukentafelgesprekken. Denk hierbij aan het e-book met 50 tips om energie te besparen in huis, een rapport wat aan de keukentafel ingevuld kan worden met de maatregelen die de energiecoach aan de bewoner adviseert, en de gratis online HuisScan.

Uitvoering

1. **Onder de aandacht brengen van de adviesgesprekken.** Woningeigenaren worden op verschillende plaatsen en momenten gewezen op de mogelijkheid om een (gratis) adviesgesprek in te boeken met een energiecoach. Het Regionaal Energieloket ondersteunt hierin door concept marketing- en communicatiematerialen aan te leveren;
2. **Faciliteren van inplannen/boeken van een energiecoach.** Het Regionaal Energieloket faciliteert het inplannen van gesprekken met energiecoaches door huurders via een aparte aanmeldpagina op het digitale energieloket;
3. **Het voeren van het adviesgesprek.** De energiecoach voert met de woningeigenaar een gesprek over manieren waarop er energie bespaard kan worden. Indien gewenst en nodig verwijst de energiecoach door naar een gespecialiseerde energieadviseur/coach. In dit gesprek wordt algemeen beschikbare informatie (van bijvoorbeeld de Regionaal Energieloket HuisScan, de Regionaal Energieloket Kennisbank of uit een webinar) 'op maat gemaakt' voor de woningeigenaar. De volgende onderwerpen komen in ieder geval aan bod:
    a. Advies over kleine maatregelen om energie te besparen. Indien dat nog niet is gedaan kan de coach de woningeigenaar helpen met het bestellen van de juiste samenstelling van producten in de ingerichte webshop (zie activiteit 1a en b);
    b. Advies over impact van gedragsaanpassingen op energieverbruik;
    c. Eventueel hulp bij het plaatsen van kleine maatregelen (bijvoorbeeld het direct aanbrengen van radiatorfolie of leidingisolatie).
    d. Advies over verdergaande verduurzaming van de woning.
    Tijdens het advies aan huis wordt gekeken naar de bouwkundige en installatietechnische staat van de woning en de luchtkwaliteit. Dankzij het bezoeken van de woning en het persoonlijke gesprek met de bewoner is het mogelijk om in het stappenplan ook stil te staan bij lokale, wijkgebonden kansen en barrières zoals vocht in de kruipruimte, vleermuizen in de spouwmuur, etc.;
4. **Het terugkoppelen van het adviesgesprek.** Na afloop van het gesprek maakt de energiecoach een verslag dat hij/zij deelt met de bewoner. De woningeigenaar kan zo alle tips nog eens rustig teruglezen en wordt in het verslag doorverwezen naar verdere besparingsmogelijkheden;
5. **Het evalueren van de kwaliteit.** Na afloop van het gesprek krijgt de bewoner een e-mail met de uitnodiging om een korte tevredenheidsenquête in te vullen. De resultaten hiervan zijn inzichtelijk voor de energiecoach zelf, de coördinator en eventueel de gemeente. Zo wordt de kwaliteit van de gesprekken geborgen en kunnen de coaches zich doorontwikkelen.

Kosten

1. **Faciliteren van de aanmeldmogelijkheid**. Het Regionaal Energieloket stelt een aanmeldpagina beschikbaar, zet de aanmeldingen automatisch door naar de energiecoaches, stelt ondersteunende materialen ter beschikking en zorgt voor een beveiligde online opslagruimte voor de verslagen. Dit is een gratis service van Regionaal Energieloket vanuit de basisdienstverlening van het digitale loket;
2. **Vrijwilligersvergoeding.** De gemeente biedt energiecoaches per adviesgesprek een vrijwilligersvergoeding a € 5.00;
3. **Energieadvies door gespecialiseerde energiecoach/adviseur.** De gemeente biedt de energiecoach/adviseur per adviesgesprek een vergoeding a € 35,00

Zie bijgevoegde Excel voor het exacte bedrag in euro's.

Activiteit 7: Collectief advies en inkoop van isolatie, zonnepanelen, HR++glas of hybride warmtepomp gekoppeld aan kleine maatregelen

Categorie: Algemeen advies, Installaties inregelen
Doelgroep: Eigenaar-bewoners
Verwacht bereik en budget: Zie apart bijgevoegd Excel
Planning: Mei 2021 t/m juli 2022 (zie hoofdstuk Planning)

Omschrijving
In de collectieve acties staan niet woningtypes (activiteit 6) maar specifieke maatregelen centraal. Via deze acties worden eigenaar-bewoners op weg geholpen in hun oriëntatie naar energiebesparende maatregelen. Per actie wordt er ingezoomd op één thema zoals isolatie, zonnepanelen, isolerend glas, hybride warmtepompen of cv-installaties.

Waarom effectief?
Commitment op kleine maatregelen leidt aantoonbaar vaker tot het treffen van grotere maatregelen. Andersom is het effect ook zichtbaar: bewoners die zich oriënteren op isolatie, zijn vaak op zoek naar een beter comfort. Toelichting over naad- en kierdichting en tochtstrips sluit aan bij de gewenste eindsituatie van de doelgroep. Een andere logische koppeling is die tussen ledverlichting en zonnepanelen ('vervang je al je lampen, dan heb je één paneel minder nodig'). Door kleine energiebesparende maatregelen te koppelen aan collectieve inkoopacties voor 'geen-spijt' maatregelen wordt de link gelegd tussen kleine maatregelen en grotere maatregelen waarmee nog meer CO2-reductie wordt gerealiseerd. Over de afgelopen 4 jaar heeft Regionaal Energieloket ***100+ collectieve inkoopacties*** succesvol uitgevoerd.

Voorbereiding

1. De advies en inkoopacties worden thematisch uitgewerkt voor isolatie, zonnepanelen, isolerend glas, hybride warmtepompen en cv-installaties. Er worden kleine maatregelen per thema klaargezet in de webshop die ingericht wordt onder Activiteit 1 en 5.
2. Daarnaast wordt er een inkoopactie voorbereid op de grotere maatregelen. Lokale en regionale uitvoerende bedrijven worden benaderd en beoordeeld op 50+ objectieve en transparante criteria. Bij de beoordeling staat de juiste prijs/kwaliteitsverhouding centraal.

Uitvoering

1. De collectieve inkoopactie en (online) informatieavond worden onder de aandacht gebracht bij woningeigenaren middels een geadresseerde brief vanuit de gemeente. Van de ***verstuurde brieven woont 3-5% de informatieavond bij*** (o.b.v. cijfers Regionaal Energieloket);
2. Tijdens de online informatieavond (webinar) wordt het thema uitgediept. Bewoners worden meegenomen door allerlei praktische zaken rondom het toepassen van bijv. isolatie. Tijdens de informatieavond lichten we actief de relatie tussen kleine en grote maatregelen toe. Afgelopen jaar heeft Regionaal Energieloket zo een aantal zeer succesvolle webinars georganiseerd met soms wel ***meer dan 500 kijkers***;
3. Collectief voordeel wordt bewerkstelligd door alle geïnteresseerden te bundelen en in de markt te zetten bij de installateur die het beste aanbod had. Op deze manier ontstaat daar een operationeel voordeel in de uitvoering, wat zich weer doorvertaald naar een prijsvoordeel bij de eigenaar-bewoner. En dat werkt naar grote tevredenheid. In de 100+ uitgevoerde thematische aanpakken van Regionaal Energieloket ligt de ***conversie van vrijblijvende offerte naar getekende opdracht gemiddeld tussen de 30-40%***.

Kosten

1. **Collectief advies.** Per thema wordt het collectieve maatregelen advies georganiseerd en wordt er een (digitale) informatieavond gefaciliteerd. Deze kosten worden als algemeen advies beschouwd;

Zie bijgevoegde Excel voor het exacte bedrag in euro's.

Activiteit 8: Digitale wijkaanpak

Categorie: Algemeen advies
Doelgroep: Eigenaar-bewoners
Verwacht bereik en budget: Zie apart bijgevoegd Excel
Planning: Mei 2021 t/m Juli 2022 (zie hoofdstuk Planning)

Omschrijving

In de digitale wijkaanpak worden woningen in een homogene wijk gedigitaliseerd. Eigenaar-bewoners kunnen inloggen op hun digitale woning en vinden hier op maat gemaakt advies rondom allerlei maatregelen. Bewoners krijgen zo inzicht in de impact van zowel individuele maatregelen als complete pakketten (warmtepomp-ready pakket, aardgasvrij pakket, isolatiepakket, etc.) op de energierekening. De berekeningen worden op basis van de nieuwe NTA8800 uitgevoerd zodat bewoners ook direct inzicht krijgen wat de impact gaat zijn volgens de nieuwe energielabel methodologie.

Waarom effectief?

De kosten en besparing wordt voor elke woning specifiek uitgerekend op basis van het unieke woning- en gebruikersprofiel. De software neemt de exacte maatvoering van de woning namelijk mee. De prijsindicatie voor bijvoorbeeld spouwmuurisolatie is daardoor niet langer gebaseerd op een gemiddelde van een tussenwoning, maar op het exacte aantal vierkante meters muuroppervlak (bijv. 34,4 m2). De afgegeven kosten/baten analyses zullen daardoor aanzienlijk accurater en persoonlijker zijn dan wat er in een gemiddeld energierapport staat. Hoe meer informatie de bewoners invullen over hun stookgedrag en reeds getroffen maatregelen, hoe accurater de berekeningen worden.

Bewoners kunnen vanuit de software ook direct een specifiek energierapport downloaden. Daarin staat niet alleen een actuele beschrijving van de huidige staat en de meest kansrijke maatregelen maar ook de voorgestelde energiebespaarpakketten. Doordat de woning en de bewoners via de gedigitaliseerde woning op maat zijn gesneden, zijn de rapporten en onderliggende kosten/baten berekeningen helemaal op hun persoonlijke situatie afgestemd.

Voorbereidingen

1. Op basis van bouwtekeningen, open data en Google Streetview wordt de wijk gedigitaliseerd.
2. Relevante energiebesparende maatregelen en pakketten worden per woningtype uitgewerkt en ingeprogrammeerd. Daarin wordt het hele spectrum van kleine maatregelen opgenomen.

Uitvoering

1. Woningeigenaren ontvangen een brief vanuit de gemeente met daarin een unieke 'digitale sleutel' (inloggegevens). Woningeigenaren loggen in en vinden daar een digitale kopie van hun woning waar ze allerlei verkenningen kunnen doen.
2. In de brief met de digitale sleutel worden bewoners tevens uitgenodigd voor een digitale informatieavond. Deze wordt georganiseerd door gemeente, Regionaal Energieloket en WoonConnect om bewoners te informeren over de wijkaanpak en de mogelijkheden van de software te demonstreren.
3. De woningprofielen en energieprofielen kunnen door de bewoners zelf verrijkt worden. Denk aan het invoeren van de huidige energieprestaties (bijv. HR++ glas selecteren dat vorig jaar vervangen is), maar ook de kleur van de voordeur (groen in plaats van zwart), de gezinssamenstelling en het stookgedrag (douchegedrag, stooklijn en aanwezige apparatuur).
4. Woningeigenaren kunnen ten alle tijden een op-maat energierapport uitdraaien voor hun eigen woning.
5. Hoewel bewoners dankzij de rekenkern achter WoonConnect (inclusief NTA8800) zelf de kosten/baten van alle maatregelen kunnen inzien, is er vaak behoefte aan een kort aanvullend gesprek met een onafhankelijk adviseur alvorens ze tot actie over gaan. Daarom is er de mogelijkheid om ten alle tijden een gesprek met een ervaren en onafhankelijk energieadviseur in te boeken. Via een (online of telefonisch) gesprek worden zij geholpen met het maken van de juiste keuzes.
6. Er wordt een link gelegd met de webshop waar de kleine maatregelen uit de adviezen direct aangeschaft kunnen worden.

Kosten

1. **Digitale wijkaanpak.** De projectorganisatie van de digitale wijkaanpak komt ten goede aan individueel energieadvies. De kosten worden beschouwd als specifiek advies.
2. **Digitale woning met rapportage.** Het digitaliseren van de individuele woningen komt ten goede aan individueel energieadvies. De kosten worden beschouwd als specifiek advies.

Zie bijgevoegde Excel voor het exacte bedrag in euro's.

Doelgroep: VvE

Activiteit 9: VvE Aanpak

Categorie: Algemeen advies
Doelgroep: VvE
Verwacht bereik en budget: Zie apart bijgevoegd Excel
Planning: Mei 2021 t/m Juli 2022 (zie hoofdstuk Planning)

Omschrijving
Ook VvE's moeten aan de slag met energiebesparing. De klantreis voor een VvE wijkt dermate af van die van grondgebonden woningen dat deze doelgroep een eigen ontzorging aanpak behoeft. Naast de reguliere uitdagingen, vormt bij deze doelgroep de gezamenlijke besluitvorming een extra barrière om over te gaan tot verduurzaming. De VvE aanpak biedt basisondersteuning voor elke VvE via een digitaal loket in combinatie met webinars en een Zon op VvE project.

Waarom effectief?
In plaats van elke VvE 1 op 1 te gaan begeleiden kiezen we er als gemeente voor een online infrastructuur in te richten. Het centrale onderdeel hiervan wordt gevormd door een online stappenplan die elke VvE kan doorlopen. Deze stap-voor-stap doe-het-zelf aanpak geeft leden/bestuurders van VvE's door het gehele verduurzamingsproces houvast. De stappen van oriëntatie tot besluitvorming worden ontleed en simpele to-do lijstje en checklisten worden aangereikt. Er worden ook veel links gelegd naar relevante websites en partners zodat het echt een ouderwetse startpagina is van waaruit de leden/bestuurders van de VvE's alle relevante informatie kunnen verzamelen.

Voorbereiding
In de voorbereidingsfase wordt allerlei informatie verzameld die voor VvE's relevant is. Deze worden in het online stappenplan verwerkt.

Uitvoering
1. Het online stappenplan wordt digitaal beschikbaar gesteld aan alle VvE's in de gemeente. Leden/bestuurders van VvE's kunnen daarmee zelf hun eigen proces opstarten;
2. Er wordt een klantenservice ingericht waar VvE's terecht kunnen met aanvullende vragen;
3. Om het onderwerp energiebesparing ook bij VvE leden te laten leven, organiseert Regionaal Energieloket een eerste interactieve, online informatieavond voor particuliere appartementseigenaren. Tijdens de informatieavond worden de leden van de VvE geadviseerd over het treffen van kleine maatregelen waarvoor geen toestemming nodig is van de VvE;
4. Er wordt een tweede verdiepende, online informatieavond georganiseerd om VvE's te helpen met de oriëntatie naar zonnepanelen. Ook wordt er een informatiepakket opgesteld over dit thema;
5. VvE's die zonnepanelen overwegen, kunnen een quickscan aanvragen bij Regionaal Energieloket. De quickscan bestaat uit een inspectie van de splitsingsakte en van het dak door middel van satellietfoto's om de VvE een globaal idee te geven van de mogelijkheden om zonnepanelen te laten plaatsen met de VvE.

Kosten

1. **Infrastructuur VvE-loket.** Het inrichten van het adviesloket wordt onder algemeen advies beschouwd.
2. **Klantcontact Centrum.** Hier worden meer generieke vragen beantwoord. De kosten hiervan worden derhalve onder algemeen advies beschouwd.
3. **Webinar energiebesparing met je VvE.** Hier worden meer generieke vragen beantwoord en algemeen advies gegeven. De kosten hiervan worden derhalve onder algemeen advies beschouwd.
4. **Zon op kleine VvE's.** Hier worden meer generieke vragen beantwoord en algemeen advies gegeven. De kosten hiervan worden derhalve onder algemeen advies beschouwd.

Doelgroep: Gemeentebreed

Activiteit 10: Gemeentebrede communicatie, informatie en advies

Categorie: Algemeen advies
Doelgroep: Huurders, Eigenaar-bewoners, Vve's, Minima
Verwacht bereik en budget: Zie apart bijgevoegd Excel
Planning: Mei 2021 t/m Juli 2022 (zie hoofdstuk Planning)

Omschrijving
Onze gemeente wil (de communicatie over) het gemeentelijke duurzaamheidsbeleid koppelen aan de uitvoering van de RREW. Onze gemeente verwacht in 2021 de transitievisie warmte te voltooien. De communicatie over de transitievisie warmte wordt gekoppeld aan de diverse activiteiten die t/m juli 2022 beschikbaar zijn in het kader van de RREW. Zo versterken de activiteiten in onze gemeente elkaar optimaal.

De Transitievisie Warmte (TVW)-tool is een online communicatie-instrument waarmee de gemeente haar warmtebeleid vertaalt naar concreet handelingsperspectief voor een bewoner. Een bewoner vult op een algemene landingspagina zijn/haar postcode en huisnummer in en wordt doorverwezen naar een wijkspecifieke landingspagina met meer informatie over het (meest waarschijnlijke) warmte alternatief voor de buurt inclusief toelichting op de verschillende opties ('wat is all-electric?', 'wat is een warmtenet?' etc.). Aan de hand van open data wordt op adresniveau een 'geen-spijt' stappenplan getoond voor dat woningtype en bouwjaar. Deze bestaat uit zowel kleine energiebesparende maatregelen als grotere (gebouwgebonden) maatregelen. De bewoner kan doorklikken voor verdiepende informatie en een concreet handelingsperspectief, zowel individueel (bijv. een cadeaubon voor kleine energiebesparende maatregelen, inregelen van CV-installaties, maatwerkadvies) als op wijkniveau (bijv. een collectieve inkoopactie van isolatie).

Waarom effectief
Omdat de publicatie voor de TVW van onze gemeente binnen de periode van de RREW valt is dit een bijna niet te missen haakje om de koppeling naar de RREW activiteiten te leggen. Er zal breed over gecommuniceerd worden binnen de gemeente. We hebben deze tool reeds bij een andere gemeente in werking gezien.

Voorbereiding
Om de (TVW)-tool goed te laten landen bij bewoners, wordt deze aangeboden in de vorm van een 'lanceer pakket', bestaande uit een digitaal energieloket inclusief Transitievisie Warmte tool. Daarnaast wordt het Klantcontactcentrum van het energieloket verder ingericht om vragen te beantwoorden;

Uitvoering

1. Webinar(reeks) waarin zowel de Transitievisie Warmte als de tool wordt toegelicht aan bewoners. Dit is een mooie gelegenheid voor de gemeente om de (progressie op de) Transitievisie Warmte met bewoners te delen en hen te attenderen op de cadeaubonnen die worden verspreid binnen de RREW.
2. Door middel van de communicatiekit Transitievisie Warmte kan de gemeente haar bewoners op verschillende manieren op allerlei kanalen (schaalbaar) inlichten over de vastgestelde Transitievisie Warmte. De communicatiekit bevat o.a. flyers, concept artikelen voor in het lokale nieuwsblad, advertenties en stoppers voor bijvoorbeeld een digitale nieuwsbrief.

Kosten

1. De kosten vallen allemaal onder algemeen advies.

Doelgroep: Minima

Activiteit 11: Cadeaubonactie voor minima i.s.m. Avres

Categorie: Kleine maatregelen
Doelgroep: Huurders
Verwacht bereik en budget: Zie apart bijgevoegd Excel
Planning: Mei 2021 t/m Juli 2022 (zie hoofdstuk Planning)

Omschrijving
Bewoners met een laag inkomen (minima) besteden een relatief groot deel van hun inkomen aan energie. Daarnaast heeft deze doelgroep extra ondersteuning nodig bij het nemen van energiebesparende maatregelen. Daarom organiseert de gemeente in samenwerking met Avres en Regionaal Energieloket een cadeaubon actie specifiek gericht op minima. De activiteit behelst het uitdelen van kleine energiebesparende maatregelen in samenwerking met Avres. Dit kunnen zowel fysieke maatregelen zijn als een vouchercode die verzilverd kan worden. Indien gewenst kan de bewoner ondersteuning krijgen van een energiecoach bij het aanbrengen van de maatregelen.

Waarom effectief
Het Regionaal Energieloket heeft in 2020 al ruimschoots ervaring opgedaan met dit systeem. Er zijn meer dan 25.000 cadeaubonnen reeds verzilverd. Het leidt tot een hoge conversie van aangevraagde cadeaubon tot verzilvering (+/- 75%). Daarnaast is door inwoners de klanttevredenheid van dit proces op 94% vastgesteld. In het kassasysteem van de webshop zitten controle-mechanismen waardoor per adres en per e-mailadres maar één cadeaubon aangevraagd kan worden.

Voorbereiding:

1. Regionaal Energieloket organiseert net als bij RRE-1 (eventueel in opdracht van de gemeente) een aanbesteding voor de webshop. De webshop wordt geselecteerd op beste prijs/kwaliteit verhouding. Onderdeel van de criteria vormen o.a. de breedte van het aanbod, prijsniveau, service-levels en ervaring.
2. Na gunningsbeslissing worden door het Regionaal Energieloket en de webshop de operationele zaken ingeregeld. Op hoofdlijnen zijn de verantwoordelijkheden tussen Regionaal Energieloket, gemeente en de webshop als volgt verdeeld:

Gemeente

(1) marketing en promotie van de cadeaubonnen;

Regionaal Energieloket:

(1) project coördinatie en afstemming met gemeente en webshop;
(2) klantenservice richting huurders met vragen over de cadeaubonnen;
(3) Regionaal Energieloket faciliteert de aanvraag, verspreiding, verificatie en houdbaarheid van de cadeaubon;
(5) ondersteuning van de gemeente in de promotie richting huurders;
(6) verantwoording van verzilverde vouchers in kader van de Sisa rapportage vereisten.

Webshop

(1) de online webshop en bijbehorende IT-omgeving;
(2) inkoop en levering van producten;
(3) behandeling van retourzendingen.

Uitvoering:

1. Voor de distributie van de cadeaubonnen werken we samen met Avres.
2. Minima kunnen de cadeaubon inwisselen voor een selectie van producten bij een webshop of zij onvangen een energiebox aan huis. Ze hoeven zelf geen geld voor te schieten, maar krijgen direct korting op de betaling van de maatregelen.
3. Regionaal Energieloket faciliteert de aanvraag, verspreiding, verificatie en houdbaarheid van de cadeaubon (obv postcode, huisnummer en eigendom woning). Daarbij ondersteunt het Regionaal Energieloket minima via een klantenservice en draagt zorg voor de monitoring van de aangevraagde en verzilverde cadeaubonnen via een (live) dashboard.

Kosten

5. **Cadeaubonnen.** De gemeente koopt cadeaubonnen in ter waarde van €80,-. Deze komen direct ten goede aan kleine maatregelen voor minima.
6. **Handelingskosten.** Regionaal Energieloket rekent €1,- excl. btw voor het aanvraagproces en de klantenservice. Deze kosten worden als overhead beschouwd.

Zie bijgevoegde Excel voor het exacte bedrag in euro's.

Overigen

Activiteit 12: Externe overhead (marketing, promotiekosten, drukwerk, etc.)

Hieronder vallen de kosten voor bijvoorbeeld advertenties, drukwerk etc.

Activiteit 13: Interne overhead

Hieronder vallen (ambtelijke) ondersteuning en overige uren van de gemeente.

Resultaten

In bijgevoegde Excel is te zien hoeveel unieke woningen we verwachten te bereiken met bovenstaande activiteiten. Daarbij is een splitsing aangebracht tussen huur- en koopwoningen. Tevens is in kolom E per activiteit te zien hoeveel unieke woningen er naar verwachting maatregelen treffen.

Begroting

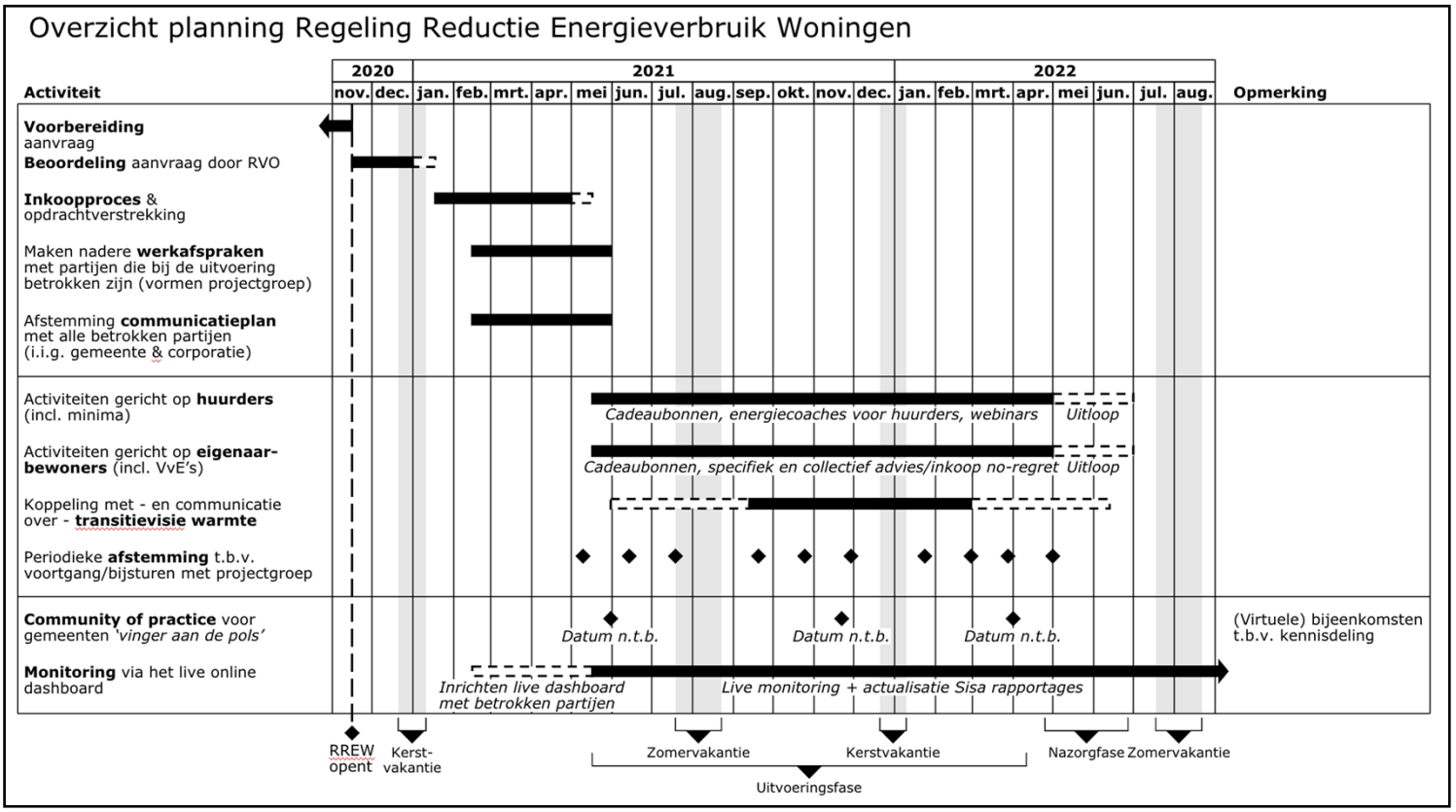
In bijgevoegde Excel is op tabblad 1 per activiteit uit het RREW activiteitenplan te zien wat:

- de verwachte kosten zijn
- de overhead kosten zijn
- in hoeverre wij verwachten dat de btw compensabel is (indien de btw compensabel is voor de gemeente wordt dit bedrag automatisch niet meegenomen in de berekening van het totale aanvraag bedrag bij RVO)
- hoeveel unieke woningen er naar verwachting bereikt worden
- hoeveel unieke woningen er naar verwachting maatregelen treffen

Op tabblad 2 ("2. Input voor RVO") hebben we de belangrijkste kentallen voor RVO samengevat. Cel D12 toont het totaalbedrag dat we aanvragen bij BZK.

Planning

Onderstaande tijdlijn toont de planning die wij hanteren voor het uitvoeren van de RREW activiteiten. Deze planning geef een overzicht van de belangrijkste hoofdlijnen. De exacte detaillering van de planning leggen we z.s.m. na toekenning van de aanvraag vast met alle betrokken partijen.



Figuur 1. Planning RREW activiteiten (concept).

Toelichting op bovenstaande planning
Bij positieve beschikking van RREW door RVO doorlopen we de volgende stappen:

Voorbereidingsfase
De voorbereidingsfase loopt vanaf het moment van toekenning door RVO tot en met mei 2021.

Inkoopproces & opdrachtverstrekking
De kosten voor levering van goederen of diensten door derden worden door de gemeente marktconform bepaald. Bij het verstrekken van opdrachten zal de gemeente haar inkopers betrekken daar waar sprake is van overschrijding van drempelbedragen van het inkoopbeleid. De gemeente verwacht een deel van de activiteiten direct in opdracht te kunnen geven aangezien de opdracht sommen die met deze activiteiten gepaard gaan een enkelvoudige onderhandse gunning mogelijk maken. Voor de activiteiten die boven de drempelwaarden vallen zal de gemeente met inachtneming van de gids proportionaliteit in overleg met haar juristen het meest geijkte (inkoop)instrumentarium hanteren. Uit deze afweging kan voortvloeien dat de gemeente een aanbesteding organiseert of een externe partij mandateert om dit namens de gemeente te doen.

Werkafspraken
Zodra de opdrachten gegund zijn, worden er per RREW activiteit met de relevante stakeholders en uitvoeringspartijen nadere werkafspraken gemaakt.

Communicatieplan
Ervaringen van Regionaal Energieloket tijdens de op dit moment lopende RRE-1 leren dat een goed communicatieplan enorm kan helpen bij het behalen van het gewenste bereik. Daarom wordt er een integraal een communicatieplan opgesteld met alle betrokken partijen.

Uitvoeringsfase
De uitvoeringsfase loopt van mei 2020 tot juli 2021.
Tijdens de uitvoeringsfase worden alle onderdelen van het RREW activiteitenplan uitgevoerd. De ervaringen die zijn opgedaan tijdens RRE-1 leren dat een uitvoeringsfase van 1 jaar een periode is die voldoende ruimte biedt om concreet resultaat te boeken. Bovendien creëren we zo nog 2 maanden uitloop mochten er onverwachte tegenvallers optreden. Gedurende de uitvoeringsfase monitoren we doorlopend de voortgang van alle activiteiten. Dit wordt bij het hoofdstuk Monitoring hieronder nader toegelicht.

Tijdens de uitvoeringsfase is er een periodiek voortgangsoverleg met de betrokken partijen t.b.v. het borgen van de voortgang.

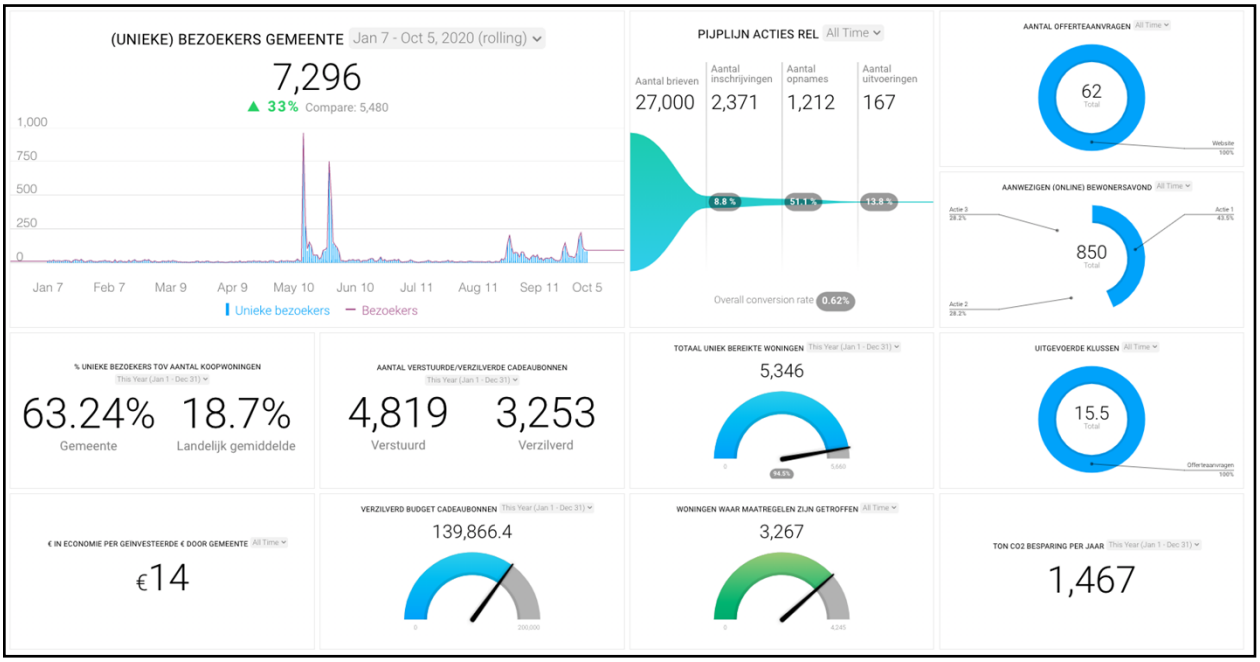
Monitoring

Om te voldoen aan de vereisten van de regeling zal onze gemeente scherp monitoren of alle RREW activiteiten volgens planning, binnen budget/doelstellingen en tegen de gestelde kwaliteit verlopen. We borgen de monitoring als volgt:

Real time dashboard
Om goed zicht te hebben op hoe succesvol de RREW activiteiten zijn (afgemeten naar het aantal unieke woningen waar voorlichting is gegeven en het aantal unieke woningen waar maatregelen worden getroffen) maakt de gemeente (deels) gebruik van de monitoringstooling van Regionaal Energieloket. Deze monitoringssoftware haalt data op uit een database en toont op een visueel aantrekkelijke manier de belangrijkste KPI's. Zo heeft de gemeente via een eigen dashboard real-time inzicht in de resultaten van de RREW activiteiten.

Om het aantal uniek bereikte woningen te rapporteren filtert het Regionaal Energieloket op basis van postcode en huisnummer (+ evt toevoeging) alle dubbele activiteiten uit de data. Vervolgens zal er een onderscheid gemaakt worden op basis van uniek bereikte woningen en woningen waar maatregelen zijn getroffen. Deze data is vervolgens live zichtbaar in het gemeentelijke dashboard (zie punt 4). De gemeente kan zo eenvoudig vaststellen of we projecten qua doelstellingen op schema lopen.

Afbeelding 1 toont een voorbeeld van een dergelijk dashboard voor de RRE-1 regeling. De gemeente kan de resultaten van RREW activiteiten die het niet met Regionaal Energieloket uitvoert, desgewenst toevoegen aan dit dashboard om zo een *totaaloverzicht* te hebben op gemeente niveau. In de RRE-1 hebben ~35 gemeenten van dit dashboard gebruik gemaakt.



Afbeelding 1. Voorbeeld van real-time dashboard voor monitoring.

1. **Kwartaalrapportage per email**
   Elk kwartaal ontvangen wij als gemeente van alle projectpartners een email met daarin een update of de activiteit in lijn loopt met:

   a. Planning
   b. Budget
   c. Beoogde resultaten

Risicobeheersing

Onderstaande tabel toont de belangrijkste risico's die wij zien voor de RREW inclusief de beheersmaatregelen.

Risico	**Beheersmaatregel**
Bereiken van huurders (deze doelgroep is nieuw in deze regeling)	Actief betrekken van woningcorporaties, opstellen communicatieplan, frequent afstemmingsoverleg, monitoring via real-time dashboard zodat we snel kunnen bijsturen als we achter zouden lopen op de doelstellingen.
COVID-19 maakt uitvoering lastig	Digitaliseren van activiteiten. Regionaal Energieloket heeft tijdens RRE-1 nagenoeg de volledige uitvoering van de RRE activiteiten digitaal weten uit te voeren via bijvoorbeeld digitale webinars i.p.v. offline informatieavonden. Het grote voordeel is dat dit nu allemaal staat waardoor veel activiteiten alsnog goed te organiseren zijn.
Onvoldoende inzicht in effectiviteit van activiteiten	(Gedeeltelijke) Monitoring via dashboard Regionaal Energieloket waarmee real-time de effectiviteit van de activiteiten in te zien is.
Te optimistische inschatting van het verwachte bereik en aantal woningen waar maatregelen worden getroffen	De gemeente heeft bij de inschatting van het verwachte bereik (woningen waar voorlichting wordt gegeven en woningen waar maatregelen worden getroffen) gebaseerd op (langjarige) ervaringscijfers van o.a. Regionaal Energieloket. Per activiteit is vervolgens een inschatting gemaakt op basis van conservatieve gemiddelden, gezien de doelgroep huurders daarin een nieuwe doelgroep is. Daarnaast heeft de RREW rekensheet die door Regionaal Energieloket beschikbaar is gesteld inzicht gegeven in het procentuele bereik van de doelgroepen, respectievelijk huurwoningen en koopwoningen. Het inzicht in deze percentages - zoals het % bereikte huurwoningen en het % bereikte koopwoningen - heeft ervoor gezorgd dat er realistische aantallen worden voorspeld en ingediend in deze aanvraag. Bovendien is er

	rekening gehouden met ‘dubbelingen’ in het aantal uniek bereikte woningen via de verschillende RREW activiteiten door hier voor koopwoningen een correctiefactor van 20% te hanteren. Dit percentage is gebaseerd op de actuele ervaringscijfers bij de RRE zoals gemeten door het Regionaal Energieloket.