Evaluatie project Witgoedwissel 2e deel Weststellingwerf 2024 en actie Fixteam Voedselbank

Witgoedwissel:

Evaluatiepunten uit <u>eerste deel</u> Witgoedwissel:

- Bonnen via Groupcard is te duur (vaste maandkosten + 7% van bonwaarde) dus graag uitvoeren in eigen beheer. Winkeliers willen graag meedenken/meewerken aan eigen systeem
- Daarnaast: door differentiatie in bontarieven en inrichting van het proces leverde dit extra werk op voor de gemeente (en voor Groupcard)
- Systeem opzetten zodat er een gedeeld document is waarin witgoedwinkels de bonnen van de inwoners kunnen checken op geldigheid.
- Gefaseerde openstelling van de actie zodat inwoners voldoende tijd hebben om in te schrijven
- Aanbiedingen en bonnen getrapt versturen en energiecoaches en witgoedwinkels voldoende tijd en aandacht voor de deelnemers hebben voor een goed advies.
- Verwachtingenmanagement t.a.v. het contactmoment van de energiecoach
- Duidelijk vermelden van contactmogelijkheden (emailadres, telefoonnr)
- Inductiekookplaat in het oorspronkelijke aanbod werkte verwarrend en teleurstellend. Dergelijke kookplaten dienen professioneel aangesloten te worden met vaak een aanpassing in de meterkast en een extra elektrakabel naar de keuken. Dit bracht extra kosten voor de inwoners met zich mee en de aanpassingen waren in huurwoningen niet altijd wenselijk.

Aanvullend:

- Aangezien het een subsidie betreft dienen alle aanvragen in Izaak geregistreerd te worden.
- Vasthouden aan een bon/voucher zodat de deelnemers zelf een apparaat in de winkel kunnen uitzoeken. Dit in tegenstelling tot de mogelijkheid om via de energiecoach te laten kiezen uit een beperkte aantal apparaten welke dan thuis werden afgeleverd.
- Vasthouden aan levering door lokale witgoedleveranciers.
- Per wissel is er €25,- beschikbaar voor de winkeliers voor bezorg- en installatievergoeding. Hierdoor mochten ze de deelnemers geen bezorg- en installatiekosten meer in rekening brengen. De enige uitzondering betrof inbouwapparatuur.

Getallen eerste Witgoedwissel

- 1407 brieven verstuurd

- 300 aanmeldingen)plafondaantal'
- 275 apparaten omgewisseld

Evaluatie 2e deel Witgoedwissel Weststellingwerf:

- 1075 brieven verstuurd
- 591 aanmeldingen
- 518 witgoedbonnen waarvan 507 ingeleverd

Apparaat	aantal geleverd
Koel-vriescombinatie, 2-deurs	162
Koelkast tafelmodel (met of zonder vriesvak)	45
Hoger model koelkast	35
Vriezer tafelmodel	36
Hoger model vriezer	40
Wasmachine	189
Totaal:	**507**

Figuur: soorten en aantallen geleverde apparaten

soort woning	aantal
Huur	399
Koop	108
Totaal:	**507**

Figuur: verdeling huur/koop

Er is gewerkt met een adressenlijst van de energietoeslag waar eerst de 275 deelnemers van de eerste witgoedwissel uit weggestreept zijn.

Op 1 augustus zijn met de lijst 1075 inwoners aangeschreven met de uitnodiging om zich aan te melden voor de witgoedwissel incl. een bezoek van een energiecoach. Hiertoe diende men zich op een website van de gemeente aan te melden waarbij automatisch een Izaak werd aangemaakt. Na aanmelding werden Izaaknr, telnr en huur/koopwoning opgenomen in adressenlijst.

Half september bleek dat er nog voldoende budget was en is er een herhaalbrief verstuurd naar de inwoners die nog niet gereageerd hadden.

Ook op 1 november bleek er nog budget te zijn waarna er nogmaals een herhaalbrief is verstuurd.

Inwoners die zich telefonisch melden en aangaven moeite te hebben met aanmelden via de website hebben we geassisteerd met aanmelden. Er is niet bijgehouden om hoeveel inwoners dit ging.

Ook nu is de witgoedwissel weer gecombineerd met het bezoek van een energiecoach. Achterliggende gedachte is dat deze doelgroep vaak moeilijk bereikbaar is. Deze energiecoach heeft de inwoner meegenomen in het “11-stappen” bespaarplan om de inwoner zo inzicht te verschaffen in z’n eigen woongedrag en handvaten te bieden voor energiebesparing. Daarnaast kregen alle deelnemers een gecombineerde thermometer/hygrometer om zo inzicht te krijgen in de kwaliteit van het woonklimaat. Ook kregen de inwoners een electriciteitsverbruiksmeter zodat ze van afzonderlijke apparaten het verbruik kunnen meten. De 11de stap was bekijken welk apparaat voor wissel in aanmerking kwam.

Ter onderbouwing werd er van het te wisselen apparaat een foto gemaakt welke in Izaak is opgenomen.

Na afloop kregen de deelnemers een persoonlijk energiebespaarplan toegezonden.

We hebben een eigen systeem opgezet met papieren vouchers en een controledatabase met hulp van afdeling Data. Dit werkte goed. Risico van fraude met vouchers is niet opgetreden. Daarnaast is de bonnendatabase ook een goed registratie- en controlemiddel gebleken voor declaraties van winkeliers.

Differentiatie in artikelen en voucherwaarde is behouden gebleven en vormde geen extra inspanning in administratie.

Door toepassen van een centrale lijst waren geautomatiseerde uitdraaien (samenvoegen van standaardbrief met adressenlijst) mogelijk. Dit is toegepast bij de uitnodigingsbrief, de 2 herhaalbrieven, bij de vooringevulde subsidieaanvragen en tot slot bij de te versturen bonnen.

Gefaseerde openstelling is niet toegepast. De reden is dat er voor ca 800 inwoners budget was (en er al eerder 275 apparaten waren gewisseld). Dit werd ingeschat als voldoende en deze veronderstelling bleek correct. Wel is in het bestand van de adressenlijst een telling ingebouwd om het plafondbedrag van de subsidieregeling te bewaken.

De inductiekookplaat is deze fase niet meegenomen.
Amerikaanse koelkasten vielen buiten de regeling.

Het contactmoment van de energiecoach is ook voldoende duidelijk gecommuniceerd. Slechts een enkele keer werd de gemeente gebeld met de vraag wanneer de coach contact op zou nemen.

Circa 70 inwoners hebben zich wel aangemeld maar kwamen niet voor wissel in aanmerking. Hier is dus wel een energiecoach aan de deur geweest waarbij ook een energiebespaaradvies is gegeven.

Wel of geen media aandacht?

Ter bevordering van het aantal deelnemers is het aan te bevelen het verzenden van de aanmeldingsbrieven te onderbouwen met berichten op op (social) media. Echter, hiermee vergroot je ook de kans op een (groot) aantal aanmeldingen van mensen die er geen recht op hebben. Daarnaast was vastgesteld dat deze regeling van toepassing was op inwoners die voor de Energietoeslag in aanmerking kwamen. Als zodanig waren deze mensen in beeld.

Om het aantal aanmeldingen van mensen die er geen recht op hebben te beperken hebben we uiteindelijk besloten vooraf geen ruchtbaarheid aan de actie te geven op/in (social) media. Het risico van aanmeldingen van mensen die niet aangeschreven waren maar wel recht op deelname hadden is slechts sporadisch opgetreden en is terstond rechtgezet.

Contact met Sociaal Domein en KCC

Zowel vooraf als tijdens de uitvoering is contact geweest met sociaal domein en het KCC. Vooraf over een zo goed mogelijke invulling en benadering van de inwoners, tijdens over vragen van inwoners en mogelijke inwoners die oorspronkelijk niet op de lijst stonden maar wel in aanmerking zouden moeten komen. Ook werden Sociaal Domein en KCC op de hoogte gebracht voorafgaand aan de mailings.

Aanbesteding van de opdracht voor energiecoaches

Gezien de omvang van de opdracht diende het inhuren van een energiecoachorganisatie middels een Europese aanbesteding plaats te vinden. Dit leek een wat zware aanpak maar heeft uiteindelijk, naast een goede dienstverlener, ook geleid tot een significant voordelige aanbieding met een gunning aan Hofman Interactief

Het was de vraag in hoeverre aanvullende eisen bij deze inhuur gesteld konden worden. Denk aan het toepassen van elektrische auto's en MVOI. Gezien de (beperkte) omvang van de opdracht leek het Inkoop niet proportioneel om deze eisen toe te voegen.

In de praktijk is hier door de ingehuurde partij wel de volgende invulling aan gegeven:

- Het vervoer van en naar de afspraken is uitgevoerd met volledig elektrische auto's
- Eén energiecoach is ingestroomd via een werk-leer traject en heeft na het project een vast aanstelling gekregen bij de gemeente Leeuwarden.

Aanbesteding van de deelname van witgoedleveranciers

Gezien de omvang van de opdracht diende de aanmelding van de witgoedwinkels ook middels een Europese aanbesteding plaats te vinden. Dit voelde als een zware aanpak om meerdere redenen:

- De aanbesteding was alleen toegankelijk voor winkels met een fysieke vestiging in de gemeente,
- Alle aangemelde winkels (binnen de gemeente) mochten meedoen.

- Andere gemeentes gebruikten hiervoor de “Open house” methode,
- Als we deze actie via Duurzaam Bouwloket of Groupcard hadden geregeld was dit niet van toepassing geweest.

Vier winkels hadden zich aangemeld. Voor de zekerheid is er nog contact opgenomen met 2 ander bekende winkels in de gemeente maar deze gaven aan geen interesse te hebben in deelname.

Voor de winkels was een Europese aanbesteding een nieuw proces. Juist vanwege dat tweede punt konden we de winkeliers helpen met de, voor hun soms lastige procedure van aanmelden, zonder dat we daarbij iemand bevoordeelden.

Uiteindelijk hebben 2 organisaties van buiten de gemeente interesse getoond voor deelname. Telefonisch hebben we hen duidelijk kunnen maken dat ze niet in aanmerking kwamen omdat ze niet aan de eisen voldeden.

Overstap van netwerkschijven naar Teams

In he begin van de actie is de gemeentelijke organisatie overgestapt van het gebruik van netwerkschijven naar MS Teams. Dit was in het begin wel zoeken naar de bestanden. Helemaal omdat we werkten met samenvoegbestanden waarbij deze wel geopend moest worden in de juiste applicatie.

Declaratie van ingediende bonnen door witgoedleveranciers

Leveranciers konden facturen indienen op het centrale emailadres van de gemeente onder vermelding van geinde bonnen. In het begin zat daar een enkele fout in doordat bijv. een bon (nog) niet was afgemeld in het systeem of dat er per abuis een verkeerd bedrag voor een bon werd gefactureerd. Dit resulteerde in een paar creditnota’s. Op zeker moment is afgesproken dat de leveranciers eerst een conceptfactuur indienden bij de projectleider in waarbij deze de factuur kon checken en waar nodig aanpassingen aan de leverancier kon doorgeven. Hierna volgde de definitieve factuur welke dan vlekkeloos en vlot afgehandeld kon worden. Dit werkte goed.

Feedback van de energiecoaches:

- Een goede zaak dat de inwoners (meerdere keren) middels een persoonlijke brief benaderd werden
- Een prettige gemeente met vriendelijke inwoners
- Weinig wantrouwen onder de deelnemers naar de gemeente
- Het vooraf ingevulde subsidieaanvraagformulier werd als handig ervaren

Feedback van de witgoedwinkels:

- Mooie spreiding van de uitgifte van de bonnen.
- Handig en werkbaar systeem van bonnen en bonnenbestand.

Feedback van de inwoners:

- Mooi dat deze actie er is.
- Kan ik eindelijk iets nieuws kopen!
- Had ik anders m'n vakantiegeld voor moeten gebruiken.
- Veel aanmeldingen voor een vervolggesprek met een energiecoach
- Een paar teleurgestelde reacties omdat ze graag een Inductiekookplaat, magnetron, wasdroger, pannenset of afzuigkap hadden willen hebben.

Gerealiseerde besparing voor de deelnemers:

De doelstelling van de witgoedwissel was het realiseren van een energiebesparing voor inwoners met een laag inkomen.

In onderstaand overzicht wordt e.e.a. weergegeven.

Een beperking is dat er niet is bijgehouden hoe oud de ingeleverde apparaten waren. Het maakt een heel verschil of het 8 jaar oud was of meer dan 20 jaar (ze waren er echt bij!!).

Daarom is hier gerekend met een gemiddelde oud verbruik.

Apparaat	Oud verbruik (kWh per jaar)	Nieuw verbruik (kWh per jaar)	Besparing in kWh per jaar	Besparing in euro's per jaar
Koel-vriescombinatie, 2-deurs	450	120	330	€ 89
Koelkast tafelmodel (met of zonder vriesvak)	280	60	220	€ 59
Hoger model koelkast	365	90	275	€ 74
Vriezer tafelmodel	320	94	226	€ 61
Hoger model vriezer	385	107	278	€ 75
Wasmachine	300	65	235	€ 63

Uitgaande van een kWh prijs van €0,27.
Bij een wasmachine met 3 wasbeurten per week

Figuur: besparing per type apparaat

Gerealiseerde besparing totaal:

Op basis van de uitgeleverde typen en aantallen apparaten en de gerealiseerde besparing per apparaat in kWh bespaart deze witgoedwissel in de gemeente ca 136.000 kWh per jaar.

Dit levert een CO2 besparing van ca 50.000 kg CO2 per jaar

Financieel:

Bij aanvang was een budget beschikbaar van €759.000 om 800 apparaten te wisselen.

Uiteindelijk zijn er 507 apparaten gewisseld voor een bedrag van €445.000. (incl energiecoachgesprek)

Er is minder uitgegeven doordat er minder apparaten zijn gewisseld. Daarnaast waren er ook voordelen doordat de aanbesteding van de energiecoaches lager uitviel dan oorspronkelijk geraamd, de post onvoorzien niet nodig was en communicatie en drukwerk in eigen beheer uitgevoerd konden worden.

Aandachtspunten voor een volgende Witgoedwissel:

De aanmeldingswebsite bleek soms toch wat lastig te benaderen aangezien google nog info van de vorige witgoedwissel opgeslagen had. Hierdoor kwamen de inwoners terecht bij de vorige inschrijfsite die niet meer geldig was.

Administratief gezien konden alle brieven middels een samenvoegopdracht opgesteld worden. Aangezien de brieven per aanvrager in Izaak geplaatst dienden te worden, dienden deze brieven ook afzonderlijk opgeslagen te worden. Dat was wel mogelijk maar is een wat eentonige klus. Dit is echter een bekend euvel van het samenvoegen binnen Word. Een wat handiger tool zou wenselijk zijn.

Bij het invoeren van de bonnummers in het bonregistratiesysteem werd de code gekopieerd uit het adressenbestand. Hierbij gebeurde het een enkele keer dat er een spatie voor of na de code kwam waarna de winkelier de melding kreeg dat de ingevoerde code niet bestond. Dit is opgelost door na invoeren van de codes deze handmatig te controleren. Wellicht handig om een volgende keer hiervoor een controle op spaties in te bouwen.

In het bonnenbestand zou (voor de zekerheid) nog een controle ingebouwd kunnen worden op dubbele bonnummers en dubbele factuurnummers.

Bijkomende meevaller:

Begin augustus is Groupcard failliet verklaard met een schuld van minstens 15 miljoen euro. Ca 1/3 van alle gemeentes is hierdoor getroffen. Hier zijn we als gemeente aan ontkomen.

Evaluatie Fix team Voedselbank:

In 2023 is voor de lagere inkomens een bespaarmarkt georganiseerd. Voor 2024 was het doel om voor de deelnemers van de Voedselbank een fixteam in te zetten voor het laten uitvoeren van kleine maatregelen (tochtstrippen, radiatorfolie, plaatsen ledlampen, brievenbusborstel etc.).

In onze gemeente zijn circa 100 deelnemers bij de Voedselbank. De doelstelling was dat ze allemaal van de actie gebruik zouden maken.

In het overleg met de Voedselbank kwam naar voren dat het niet gewenst was om bij de Voedselbank aanwezig te zijn om deze actie te promoten. We hebben het moeten beperken tot het maken van flyers welke door medewerkers van de voedselbank bij de pakketten zijn meegegeven.

Uiteindelijk hebben maar 9 deelnemers zich aangemeld. Van de energiefixers hebben we wel vernomen dat de aangebrachte maatregelen zeer noodzakelijk waren.

Voor een volgende keer is het aan te raden wel een benadering te kiezen waarbij de actie op locatie bij de Voedselbank gepromoot kan worden.

Daarnaast start er binnenkort een fixteam welke voor een breder publiek aan de slag gaat.