



EINDEVALUATIE
Project Verduurzaam je Huis
2024

Projectinformatie

Projectnaam:	Verduurzaam je Huis Valkenburg aan de Geul
Bestuurlijk opdrachtgever:	Gemeenteraad
Ambtelijk opdrachtgever:	FEO
Projectleider:	Marcel van Loon
Steller projectplan:	Marcel van Loon, Elke Polstra
Datum en versie:	09-07-2024
Start project	1 november 2024

1. INLEIDING

1.1 Aanleiding

De gemeente Valkenburg aan de Geul is op verzoek van de gemeenteraad in 2022 een pilotproject gestart voor ontzorging van particuliere woningeigenaren bij verduurzaming van hun woning, genaamd "Verduurzaam je Huis Valkenburg aan de Geul" (hierna: "VDJH"). Alle informatie over het project is te vinden op: <https://duurzaamvalkenburg.nl/>.

Naast ontzorging is er een gemeentelijke geldlening opgesteld, de stimuleringslening verduurzaam je huis. In deze verordening zijn de voorwaarden voor het krijgen van een gemeentelijke geldlening vermeld, en de maatregelen waarvoor die kan worden aangevraagd: <https://zoek.officielebekendmakingen.nl/gmb-2022-473910.html>.

Door inwoners maximaal te ontzorgen wordt de klantreis voor verduurzaming voor woningeigenaren zo laagdrempelig mogelijk gemaakt. Voor de uitvoering van VDJH is (na een aanbesteding zonder respons) middels onderhandse gunning Susteen Nederland BV (hierna Susteen) als intermediair aangesteld.

- *Start project:* 22 juli 2022 (opdracht aan intermediair Susteen Nederland BV)
- *Start operationele uitvoering:* 1 november 2022 (verzending eerste brieven gemeentebreed en livegang website)
- *Looptijd pilot:* 2 jaar
- *Einddatum pilot:* 31 augustus 2024 (conform offerte Susteen)

Gezien de naderende einddatum van de pilotfase is zinvol het project te evalueren. Daarmee kan worden vastgesteld of en zo ja in welke vorm het project wordt voortgezet.

2. Eindevaluatie

2.1 Doelstelling, opgave(n) en beoogd projectresultaat

Het vooraf gestelde doel van het project was (projectplan 1 juli 2021): bieden van maximale ontzorging aan particuliere woningeigenaren om hen op een zo laagdrempelig mogelijke manier te helpen hun woning te verduurzamen. Daarmee wordt een bijdrage geleverd aan de uitvoering van het Nationaal Klimaatakkoord en onze gemeentelijke Transitie Visie Warmte 2022 (TVW). In de TVW staat als doel: in 2030 moeten 1.400 woningen aardgasvrij-gereed worden gemaakt door isolatie van woningen.

Daarbij is aanvankelijk (bij de eerste aanbesteding) gekozen alleen isolatie aan te bieden, maar voor aanvang van het project is breder ingestoken door ook andere verduurzamingsmaatregelen (zoals zonnepanelen, warmtepompen, isolerend glas ect) aan te bieden.

Beoogd projectresultaat volgens het projectplan:

1. +/- 50 particuliere woningen doen mee en voeren duurzaamheidsmaatregelen uit;
2. +/- 180 inwoners ontvangen energieadvies;
3. Ervaringen opdoen én leren van dit traject, zowel op technisch, organisatorisch als financieel gebied.

2.2 Randvoorwaarden

Er is een budget van € 1.000.000,- vrijgemaakt uit de algemene middelen van de Gemeente Valkenburg aan de Geul waaruit de geldleningen kunnen worden verstrekt. Het beheer van de geldlening wordt uitgevoerd door SVN.

Aan Susteen is een projectvergoeding betaald van € 12.000,- incl BTW voor o.a. projectvergoeding voor inregelen project; meedenken over communicatiecampagnes; helpdesk en begeleiding inwoners.

Verder is bij de start van het project door de gemeente voor de eerste 180 energieadviezen een tegemoetkoming gegeven van € 72,60 (incl BTW). In totaal komt dit neer op een gemeentelijke bijdrage van € 13.068,- incl BTW.

2.3 Resultaten

2.3.1 Resultaten kwantitatief (cijfers/hoeveelheden)

	2022	2023	2024	Totaal aantal	Totaal bedrag
<i>Aanmeldingen</i>				321	-
<i>Deelnemers</i>				207	-
<i>Energieadviezen</i>	21	176	4	201	-
<i>Maatregelen uitgevoerd</i>				42	€ 301.594
<i>Verstekte geldleningen</i>				8	€ 102.858,-

2.3.2 Communicatie

De communicatiecampagnes voldeden aan de verwachtingen. De startcampagne (nov. 2022) voldeed boven verwachting met veel traffic en respons op de website en veel aanmeldingen (ongeveer 200 binnen enkele weken). De startcampagne was een inwonersbrief gemeentebreed met flyer, livegang website, Mazjerang en social media. Één van de oorzaken voor de grote belangstelling was waarschijnlijk de toen ontstane gascrisis en zeer hoge energieprijzen. De herhalingscampagnes nadien (kleiner van opzet, alleen online/social media), de laatste eind 2023/begin 2024 voldeden aan verwachtingen qua traffic en conversie, maar leverden weinig extra deelname op (ongeveer 7 extra deelnemers, 1 extra lening in 2024).

2.3.3 Resultaten kwalitatief

Ervaringen inwoners

Er zijn door de gemeente sinds de start van het project ongeveer 25 klachten ontvangen van deelnemers. Grofweg de helft over het energieadvies, de andere helft over de uitvoering van de maatregelen. Aard van de klachten zijn o.a.:

- Te lang wachten op energieadvies;
- Twijfels over kwaliteit energieadvies;
- Onjuiste aanname dat ze korting of gratis advies zouden krijgen;
- Te lang moeten wachten op offertes of uitvoering van de offertes;
- Gebrekkige kwaliteit uitvoering;
- Prijs offertes te hoog;
- Inwoner wil zelf offertes opvragen, niet via Susteen.

In haar offerte aan de gemeente heeft Susteen doorlooptijden opgenomen voor oa aanmelding → energieadvies + offerte → uitvoering offerte. Deze doorlooptijden werden vaak niet behaald, vooral bij aanvang project (energieadvies soms maanden later dan afgesproken).

In februari 2023 is door gemeentelijk projectleider een kleine tussenevaluatie gehouden via telefonische enquête bij 4 deelnemers. Deze inwoners waren positief over de adviseur, het energieadvies en over de website. Ze moesten wel lang wachten op advies maar vonden dat niet zo erg. De Helpdesk Susteen werd minder positief beoordeeld: verkeerde en tegenstrijdige info. De helpdesk kon naar hun mening niet voldoende ondersteunen.

Marktomstandigheden

Uit overleggen met Susteen is gebleken dat de krapte in de markt van aannemers het soms lastig hebben gemaakt afspraken met inwoners goed en tijdig uit te kunnen voeren. O.a. door langere levertijden, wijziging in de kosten en/of voorwaarden, was het niet altijd mogelijk afspraken na te komen of regionale aannemers te contracteren. Vaak moest voor de beste prijs/kwaliteitverhouding worden uitgeweken naar aannemers elders in den lande. Dat riep soms vragen op bij inwoners.

Ervaringen gemeente

De kwaliteit en inzet van Susteen was niet steeds naar verwachting:

- (Te) veel tijd moeten besteden aan behandelen klachten:
 - Na start project met name over te lange doorlooptijden energieadvies. Ondanks div. aansporingen vanuit gemeente naar Susteen werd de advisering zeer traag opgeschaald (met extra adviseur).
 - Tijdens uitvoering veel tijd moeten besteden aan klachten over gebrekkige uitvoering.
- Communicatie Susteen naar inwoners bleek vaak ondermaats;
 - O.a. helpdesk niet op de hoogte van procedures geldlening;
 - Weinig communicatie over wachttijden ('we horen niets van Susteen'). Vanuit gemeente herhaald moeten verzoeken om inwoners proactief te blijven informeren, bijv. over wachttijden energieadvies of uitvoering.
- Weinig verbetering bemerkt op punt communicatie. Weliswaar zijn de klachten door Susteen vaak – soms pas na aandringen gemeente – actief opgepakt, maar meerdere klachten en irritaties hadden waarschijnlijk kunnen worden voorkomen door proactief te communiceren met inwoners.
- Eind 2023/begin 2024 signaal van een uitvoerder/aannemer ontvangen dat Susteen deze uitvoerder (en naar zeggen ook andere uitvoerders) niet kon betalen.
- Begin 2024: klacht inwoner over inschakeling door Susteen van een onbetrouwbaar isolatiebedrijf. Vragen daarover van gemeente richting Susteen werden niet concreet

beantwoord. Desktoponderzoek bevestigde onbetrouwbare website van deze partij (bijv. valse positieve reviews).

Geldlening

Ervaringen van gemeente met SVN (beheerder geldleningen) zijn positief; ambtelijke inzet beoordeling geldleningen en facturen was beperkt. Geen klachten van inwoners ontvangen over Svn. Mocht de interesse in geldleningen flink toenemen dan levert dit mogelijk meer werk op voor de gemeente.

Enkele inwoners gaven aan behoefte te hebben aan de geldlening zonder het verplichte energieadvies en de daaropvolgende offerte. De reden zal vooral financieel ingegeven zijn (goedkopere lening dan op de markt of via het Warmtefonds).

Context: de opzet van het Project was inwoners maximaal te ontzorgen en daarmee over de streep te trekken om te gaan verduurzamen. Zelfredzame inwoners die alleen behoefte hebben aan de geldlening kunnen daarom niet meedoen, waarmee het budget van 1 mio alleen voor de inwoners die ontzorgd wilden worden beschikbaar blijft.

2.3.4 Resultaten financieel

	Bedragen incl BTW				
Begroot (in projectplan)	€ 40.000,-				
Gerealiseerd					
Kostensoort		2022	2023	2024	Totaal
James Robinson (communicatiebureau); website, licencie, marketingcampagnes		€ 8.893	€ 7.773,-	€ 453,-	€ 17.119
Businesspost (flyer, bezorging brief)		€ 7.116			€ 7.116
Korting op energieadvies Susteen		€ 7.620		€ 5.808,-	€ 13.428
G. vd Wouw Jur. advies opstellen verordening		€ 144,-			€ 144,-
Subtotaal		€ 23.773,-	€ 7.773,-	€ 6.261,-	
Totaal					€ 37.807,-

Conclusie: kosten ongeveer conform begroot, wel op iets andere wijze uitgegeven dan begroot. Zo is meer uitgegeven aan communicatiekosten (€ 10.000,- begroot, € 17.119,- uitgegeven). Tot korting op energieadviezen is na vaststelling projectplan door college besloten.

Van het revolverend fonds van € 1.000.000,- is € 102.858,- middels 8 verstrekte geldleningen uitgeleend, waarvan de afbetalingen inmiddels weer terugvloeien. Er is dus nog ruim voldoende budget over. De gevraagde rente voor de consumptieve stimuleringslening is op dit moment 1,6%. Ter vergelijking is de huidige rente bij het Warmtefonds 3,75 % tot 4,2% (afhankelijk van het leenbedrag).

3. Conclusies/samenvatting

- Er bleek na aanvang veel interesse in een ontzorgingproject. Enkele inwoners hebben expliciet aangegeven mee te doen omdat het een gemeentelijk project is.
- Beoogde aantallen energieadviezen ruim gehaald (180 beoogd, 201 gerealiseerd).
- Gemeentelijke korting op energieadviezen heeft effect gehad (veel respons). Maar ook teleurstellingen van inwoners die te laat waren.
- Beoogde aantallen uitgevoerde maatregelen bijna behaald (50 beoogd, 42 gerealiseerd);
- 8 leningen verstrekt; minder dan gehoopt, maar toch relatief hoog bedrag totaalleningen € 102.858,- Dit komt neer op ongeveer 1/3 deel van de totale som van uitvoeringsgelden. Er is voor € 301.594,- uitvoeringswerkzaamheden gerealiseerd.
- Communicatiecampagnes en website voldeden na start ruim aan verwachtingen, briefcampagne met website gaven veel respons. Social media campagnes nadien voldeden aan verwachting, maar nadien wel snel inzakkende interesse.
- Grote meerderheid deelnemers geen klachten, maar toch een te groot aantal inwoners die wel klachten hadden over Susteen en/of haar uitvoerders.
- Kwaliteit en inzet Susteen niet steeds naar verwachting. Traag opgeschaald na grote interesse energieadviezen; reactief handelen en informeren in plaats van proactief; communicatie Susteen niet steeds adequaat c.q. naar verwachting; helpdesk leek niet goed op de hoogte van voorwaarden project en procedures geldlening; weinig communicatie over wachttijden; pas na aandringen gemeente werd gehandeld.
- Beeld is dat Susteen bij aanvang project niet voldoende mankracht en energie heeft gestoken in het project, verrast was door grote interesse, nadien niet snel genoeg opgeschaald heeft en daardoor soms achter de feiten aanliep en fouten heeft moeten repareren. Deels gebeurde dit ook in de uitvoeringsfase. Vanuit gemeente (te) veel tijd moeten steken in interventies bij ontevreden inwoners. Klachten zijn over het algemeen achteraf wel goed opgepakt, maar door weinig proactief handelen en communiceren gevoel dat een deel van de klachten had kunnen worden voorkomen. Niettemin zijn ook resultaten geboekt.
- Verplicht energieadvies met offerte van Susteen als voorwaarde voor krijgen geldlening sluit niet aan bij wensen van sommige inwoners.
- Kosten waren conform begroting, wel meer uitgave aan communicatie. Korting op energieadvies heeft gewerkt, maar riep soms ook vragen op (inwoners die net te laat waren of dachten dat hele advies gratis was).

4. Leerpunten en vervolg

4.1 Leerpunten

- De gemeente als betrouwbare partner blijkt een motivatie voor inwoners om mee te doen.
- Zichtbaarheid project ebt snel weg; herhaald blijven communiceren is nodig. Rekening houden met de daarmee gepaard gaande kosten.
- Duidelijke informatie en kwaliteit energieadvies zijn noodzakelijk.
- De markt voor uitvoering maatregelen staat onder druk en/of is sterk wisselend, daarom termijnen niet altijd haalbaar, kwaliteit niet altijd gegarandeerd en offertes onderhevig aan prijswijzigingen. Proactief informeren van inwoners (door intermediair) over dergelijke wijzigingen is cruciaal.
- Een klein deel inwoners heeft geen behoefte aan energieadvies of offerte van intermediair. Zij willen alleen de geldlening en regelen de rest zelf.
- Korting op energieadvies werkt maar kan ook tot teleurstellingen leiden. Duidelijk communiceren (op=op) en goed registreren datum aanmelding noodzakelijk.

- Aan- en bijsturen intermediair is nodig en rekening moet worden gehouden met de daarbij behorende tijdsbesteding.

4.2 Vervolg project

- Gezien de respons op het project zowel qua waardering van de ontzorging als de geldlening lijkt voortzetting project wenselijk, maar wel met enkele aanpassingen.
- Inzet van een intermediair die inwoner (en de gemeente) ondersteunt bij de klantreis naar verduurzaming van de woning blijft gewenst. Wij hebben als gemeente niet de kennis en capaciteit om inwoners zelf te ontzorgen. Met Susteen loopt de overeenkomst af, verlenging ligt gezien de wisselende ervaringen niet voor de hand.
- Voortzetting van de geldlening lijkt wenselijk, daarbij moet wel worden bekeken of en op welke wijze rekening wordt gehouden met de gebleken behoefte aan de geldlening zonder verplicht ontzorgingstraject.
- Ook andere aanpassingen moeten worden overwogen rekening houdend met de hiervoor genoemde leerpunten, zoals de benodigde (structurele) communicatie-inzet, de aan de intermediair te stellen eisen, wel of geen nieuwe korting op energieadviezen, etc.
- De voorlopige planning is dat snel na het zomerreces een voorstel voor een projectopzet met verbeteringen aan het college kan worden voorgelegd. Wanneer de Verordening stimuleringslening zou moeten worden aangepast dan kan – indien haalbaar – besluitvorming over doorstart van het project meelopen in de cyclus voor de raadsvergadering van 7 oktober 2024.