



Onderwerp Energiebesparing bij particulieren

Steller Petra Hof

De leden van de raad van de gemeente Groningen
te
GRONINGEN

Telefoon 050-3678670

Bijlage(n) 5

Ons kenmerk 52878 77

Datum 21-10-2015

Uw brief van

Uw kenmerk

Geachte heer, mevrouw,

In mei stelde uw raad "Groningen geeft energie, Programma 2015-2018" (GGE) vast. Onze ambitie is om Groningen in 2035 energieneutraal te laten zijn. Een belangrijk spoor in het programma is energiebesparing.

In deze brief richten wij ons op energiebesparing bij de particuliere woningbezitters. Wij informeren u over de voortgang en onze visie voor de komende jaren.

In mei 2015 heeft uw raad een aantal moties aangenomen, waaronder de motie 'op zoek naar warmtelekken', 'vernieuwing duurzaamheidspromotie' en 'voorfinanciering duurzaamheidsmaatregelen'. Met deze brief informeren wij u ook over de uitvoering van deze drie moties.

Waar staan we?

Op de drukbezochte landelijke SER-conferentie 'De Praktijk van het Energieakkoord in de Regio' in het begin van dit jaar is Groningen gevraagd om het energieloket 'Groningen Woont Slim (GWS)' te presenteren als dé voorbeeldmanier om energiebesparing bij particulieren te bevorderen. Wethouder Van der Schaaf vertelde hoe de klant centraal staat in Groningen en dat ontzorgen een belangrijke taak is van het loket.

De Groningse aanpak is één van de pareltjes van 'Blok voor Blok', een ondersteuningsprogramma van de Rijksdienst voor Ondernemend Nederland en BZK om grootschalige energiebesparingsprojecten bij particulieren te stimuleren. Vanuit dit programma is het energieloket 'Groningen woont SLIM', de publiek-private energiebesparingsaanpak van de gemeente Groningen en bedrijvenvereniging 'SLIM wonen met energie', tot stand gekomen. Uniek aan onze aanpak is de klantreis, de 7 stappen die de bewoners doorlopen van de bewustwording tot de daadwerkelijke investering. De basis van het loket vormt een CRM-systeem waardoor we de bewoner door de 7 stappen laten gaan waarbij we de juiste informatie op het juiste moment kunnen geven. Meer informatie over deze aanpak staat in de bijlage 'De pareltjes van een jaar Blok voor Blok' van Agentschap NL.

Voordat bewoners aan de slag gaan met energiebesparing, is het zaak om hen op een aansprekende manier te informeren en zo bewust te maken wat energiebesparing kan betekenen. Want als bewoners niet warmlopen voor energiebesparing, zullen ze nooit zelf actie ondernemen. Via lokale koplopers, de GWS-ambassadeurs en Grunneger Power zoeken we persoonlijk contact met de wijkbewoners. Daarnaast geven we, met diverse online en offline marketing – en communicatiecampagnes meer bekendheid aan het thema energiebesparing. Met de gecombineerde aanpak van persoonlijk contact met wijkbewoners en gerichte communicatie zorgen we ervoor dat steeds meer Groningers het maatschappelijke en eigenbelang van energiebesparing inzien.

Buurtinitiatieven

Het loket staat niet op zichzelf. De individuele benadering via het loket zorgt samen met de wijkgerichte aanpak voor een totaalpakket. De bewoners kruipen zelf achter het stuur van energiebesparing en vergroening in hun woning en wijk. De Noorderplantsoenbuurt, De Wijert-Zuid, Rivierenbuurt/Achterweg, Reitdiep, Rivierenbuurt/Fongersplaats, Zeeheldenbuurt, Parkweg, Paddepoel-Noord kiezen voor een samenwerking met de hele buurt om samen energie te krijgen van energie besparen. Dit doen ze zelfstanding of met hulp van Grunneger Power of Buurkracht (een wijkgerichte aanpak van Enexis).

De rol van de gemeente Groningen is faciliterend. We bieden een etalage via het loket 'Groningen woont SLIM' en faciliteren daar waar nodig is. De energie blijft zo in de buurt.

Samenwerking

Het is verder van belang dat er een duurzame samenwerking is tussen het loket en de deelnemende regionale organisaties en dat er diverse instrumenten worden aangeboden om de bewoner te ondersteunen in zijn/haar tocht door de verschillende fasen (van bewustwording t/m actie en

ervaren). In het loket werken we samen met het bedrijfsleven (Bouwend NL, UNETO-VNI en vereniging 'Groningen woont SLIM'), de maatschappelijke organisaties (Natuur- en milieufederatie Groningen), de energievooperaties (Grunneger Power, Groninger Energiekoepel (GREK) en NLD), Buurkracht, Centrum voor Veilig Wonen en de provincie Groningen.

Resultaten

Het is niet eenvoudig om aan te geven hoeveel mensen door onze aanpak uiteindelijk de woning hebben verduurzaamd. Informatie hierover zal periodiek in onze monitor worden opgenomen en aan u worden gepresenteerd.

In de bijgevoegde infographic zijn de resultaten zichtbaar gemaakt. Hierbij moet wel worden aangegeven dat hierin alleen de bij ons bekende gegevens zijn opgenomen. In de meeste situaties gaan mensen na de oriënterende fase uiteindelijk zelfstandig aan de gang en zijn deze woningverbetering niet bekend bij het loket. Ook zijn niet alle gegevens vanuit het bedrijfsleven bij ons bekend.

We beschouwen de resultaten als een goede start en kunnen hier verder op voortbouwen.

Verbreding naar de provincie

Vanuit het Energieakkoord (september 2013) is door de VNG een ondersteuningsprogramma ontwikkeld om gemeenten te ondersteunen bij het realiseren van de doelen. Eén van de voorwaarden is dat iedere gemeente de beschikking heeft over een energieloket. In de regio Groningen (alle 23 gemeenten) is het loket van de gemeente Groningen uitgerold naar de 22 andere gemeenten in de provincie Groningen (www.energieloket-Groningen.nl). Dit betekent dat alle inwoners van Groningen nu via hun eigen gemeentelijk loket informatie en advies kunnen krijgen. Een gezamenlijk backoffice is aan dit loket gekoppeld..

Voor het proces om te komen tot een energieloket en het vormen van regionale allianties met het bedrijfsleven en maatschappelijke groeperingen heeft de gemeente Groningen de rol als regiocoördinator op zich genomen.

Hoe verder?

De eerste stappen naar een energiezuinig Groningen zijn gezet. De beweging is in gang gezet, nu is het zaak de vaart erin te houden en de beweging te versnellen. We moeten blijven stilstaan bij de kernvragen: hoe enthousiasmeren en activeren we bewoners voor energiebesparing? Hoe zorgen we ervoor dat ze daadwerkelijk maatregelen uitvoeren? En vooral: hoe doe de bewoners dit zo effectief en zelfstandig mogelijk?

De behaalde resultaten geven aan dat we op de goede weg zijn. Maar we moeten ons wel de vraag stellen op welke wijze we kunnen versnellen en of we de juiste instrumenten toepassen?

We vergelijken onze aanpak met andere gemeenten. Hoe doen wij het ten opzichte van vergelijkbare gemeenten? In VNG-verband is regelmatig overleg over de verschillende aanpakken waarbij we kunnen leren van elkaar. Veel andere gemeenten verlenen subsidies aan bewoners om het huis te verduurzamen. Groningen heeft dit niet gedaan omdat een groot aantal maatregelen op korte termijn terug te verdienen zijn. Het verlenen van subsidies heeft zeker ook voordelen. Een subsidie kan wel voor een versnelling zorgen en in korte tijd veel investeringen uitlokken. Tevens zorgt een subsidieregeling voor extra aandacht voor het loket 'Groningen woont SLIM'. In het programma Groningen geeft Energie is echter geen ruimte voor het verstrekken van subsidies.

Groningen wil de focus leggen op het uitbreiden van activiteiten en initiatieven, succesvolle initiatieven optimaliseren en in andere wijken inzetten. Daarbij krijgen ook VvE's en monumenten extra aandacht, omdat bij hen veel kansen liggen om maatregelen door te voeren. We gaan ons richten op meerdere beleidsterreinen, ook niet-energie beleidsterreinen (welzijn, armoede, etc). In samenwerking met het wijkbedrijf Selwerd en De Oude Bieb Lewenborg worden bij 500 minima huishoudens energie-adviezen gegeven en energiebesparende maatregelen getroffen.

De samenwerking met het bedrijfsleven wordt verder uitgewerkt richting product-markt-combinaties. De eerste stap met het uitwerken van referentiewoningen is al gezet.

We zoeken nadrukkelijk de samenwerking met onderwijsinstellingen. De backoffice in het loket wordt verder vormgegeven met de onderwijsinstellingen. Hiervoor zijn al oriënterende gesprekken gevoerd met de instellingen in het hoger en middelbaar onderwijs.

Afhandeling van de moties

Motie: Op zoek naar warmtelekken

U heeft ons verzocht om het voor Stadjsers mogelijk te maken warmtelekken zelf op te sporen met een warmtecamera die geleend kan worden.

Van alle woningen in Groningen zijn warmtefoto's gemaakt en deze kunnen de bewoners opvragen via het loket 'Groningen woont SLIM'. Dit zijn foto's van de gevel aan de straatzijde. We willen de bewoners ook zelf de mogelijkheid geven om met behulp van een camera warmtelekken op te sporen in de woningen. Zij kunnen hiervoor een camera lenen via het loket GWS of via een partij als Grunneger Power. Dit wordt nog verder uitgewerkt en we streven ernaar de camera's eind 2015 te kunnen uitlenen.

Als de mensen alsnog vragen hebben over de beelden kunnen ze contact opnemen met het loket. In het loket zitten ook adviseurs uit het bedrijfsleven en zij kunnen de bewoners helpen bij het beoordelen van de foto's en het nemen van vervolgstappen bij het verduurzamen van de woning.

Motie: Vernieuwing duurzaamheids promotie

Deze motie verzoekt het college te zoeken naar effectievere manieren om inwoners te verleiden tot het treffen van duurzaamheidsmaatregelen aan hun woning. Hierbij tevens de mogelijkheid te onderzoeken om te gaan werken met zogeheten leadvergoedingen 'waarbij mensen aangespoord worden om vrienden, burens of familie over te halen om verduurzamende maatregelen te treffen, waarvoor zij een klein bedrag betaald krijgen wanneer zij iemand overhalen tot het daadwerkelijk nemen van verduurzamende maatregelen zoals de aanschaf van zonnepanelen. In overleg met het loket 'Groningen woont SLIM' is bekeken of een leadvergoeding een goede aanvulling kan zijn voor het pakket met stimulerende maatregelen. Het werken met leadvergoeding is bewerkelijk, brengt veel administratieve handelingen met zich mee en is lastig te monitoren. Wij verwachten een beter resultaat bij een positieve stimulerende aanpak in buurten en wijken. Hiervoor zal de samenwerking met Buurkracht en Grunneger Power verder worden geïntensiveerd.

Motie: Voorfinanciering duurzaamheidsmaatregelen

De gemeenteraad heeft in haar vergadering van 27 mei 2015 het college van B&W verzocht te onderzoeken op welke wijze de gemeente de inwoners van Groningen kan ondersteunen bij de verduurzaming van woningen om hiermee de gemeentelijke doelstelling *Energie neutraal 2035* te realiseren. Deze motie wijst op het grote potentieel voor zonnepanelen op woningen van particulieren en andere verduurzamingsmaatregelen voor deze woningen. Het college wordt gevraagd te onderzoeken hoe deze kunnen worden voorgefinancierd om te zijner tijd door de eigenaren terugbetaald te worden.

In feite kan de verduurzaming van een woning of bedrijfspand op dezelfde wijze plaats vinden als we zelf toepassen met de GrESCO-methodiek voor het eigen vastgoed. Hierbij worden relatief kleine maatregelen zoals zonnepanelen en isolatie meegenomen maar ook totaal pakketten om te komen tot energieneutraal.

Op dit moment onderzoeken we hoe de GrESCO-systematiek ook kan worden toegepast op niet gemeente-eigendom. We zijn in overleg met de provincie om de mogelijkheden te bekijken voor het opzetten van een revolverend fonds. De GrESCO kan dan opgeschaald worden naar een 'Groningse bank voor Duurzaamheid'. Dit proces is nog in ontwikkeling en zodra hier meer over bekend is laten we het u weten.

Wij vertrouwen erop u zo voldoende te hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,
burgemeester en wethouders van Groningen,



de burgemeester,
Peter den Oudsten



de secretaris,
Peter Teesink

DUJLAGE



Agentschap NL
Ministerie van Binnenlandse Zaken en
Koninkrijksrelaties

De pareltjes

van een jaar blok voor blok

Grootschalige energiebesparing in de bestaande woningbouw

>> Als het gaat om duurzaamheid,
innovatie en internationaal

De pareltjes van een jaar blok voor blok

Grootschalige energiebesparing in de bestaande woningbouw



Voorwoord

Ruim een jaar geleden gingen veertien blok voor blok-consortia van start. Elk met de opdracht te onderzoeken hoe Nederland op grote schaal energie kan besparen in de bestaande woningbouw. Met veel enthousiasme zijn de consortia gestart. In het begin vooral met het opzetten van hun organisatie, maar naarmate de projecten verder vorm kregen, legden ze zich toe op de uitvoering. De grote uitdaging is natuurlijk om woningeigenaren te overtuigen dat energiebesparende maatregelen echt effect hebben en dat ze de waarde van de woning en zelfs die van de hele wijk ten goede komen. Dat is ook waar blok voor blok voor staat: de zoektocht naar creatieve aanpakken om energiebesparing in de bestaande bouw op grote schaal een impuls te geven.

Elk een eigen weg

Nu de projectteams alweer een tijd onderweg zijn, is het goed te zien dat ze elk hun eigen weg inslaan om energiebesparing te realiseren. De projecten zoeken zelf naar 'nieuwe manieren' om samen te werken, bijvoorbeeld in het community-based werken (bij de wijkaanpak). Dit vergt moed van gemeenten omdat ze moeten leren 'loslaten'. Dat geldt ook voor de risico's die sommige gemeenten aangaan door garant te staan voor te realiseren energiebesparing. Op het gebied van financiering kiezen de consortia ook elk hun eigen route. De constructies die ze onderzoeken variëren van persoonlijke leningen bij banken tot provinciale energiefondsen en afspraken met Energy Service Companies (ESCO's) die investeringen voorschieten en worden terugbetaald uit de gerealiseerde besparingen. Het is dapper dat de consortia de gesloten cultuur van de bouwwereld proberen open te breken door transparantie te vragen en afspraken te maken over prijs en kwaliteit.

Natuurlijk zijn er ook hobbels te nemen, denk aan de enorme tijdsinvestering die nu gepleegd wordt omdat consortia erachter komen dat eigenaren voornamelijk met maatwerk te bedienen zijn.

Vertrouwen

Het is geweldig om te kunnen constateren hoeveel vertrouwen de consortia hebben in hun eigen aanpak. Op dit vertrouwen drijft het gehele project blok voor blok en het geeft mij als projectleider veel energie! Maar welke aanpak goed werkt? En welke vormen van samenwerking succesvol zijn? Dat is op dit moment nog lastig te zeggen. Wel is duidelijk dat de consortia afgelopen jaar veel ervaring hebben opgedaan. Deze brochure illustreert deze ervaringen en geeft een tussenstand van het project aan de hand van enkele voorbeelden. Wilt u meer goede voorbeelden dan verwijst ik graag door naar onze website: www.blokvoorblok.nl.

Saskia Spapen

Projectleider blok voor blok

directie Bouwen, Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties



Mogelijkheden om energiebesparingsmaatregelen te betalen

Alle consortia werkten in het eerste jaar aan nieuwe financieringsconstructies om de energiebesparende maatregelen te bekostigen. De belangrijkste uitdaging: de uitvoering van energiebesparende maatregelen zonder eigenaren of bewoners afhankelijk te laten zijn van subsidies. Ze bogen zich over verschillende constructies voor particuliere woningeigenaren en object gebonden financieringen. In de ontwikkelingsfase boden consortia ook bestaande financieringen aan, zoals duurzaamheidsleningen van de gemeente of provincie. Tot nu toe hebben vijf consortia hun aanbod voor financiering klaar en acht zijn ermee bezig. Hoe pakken EnergieSprong Amsterdam en Breda het aan?

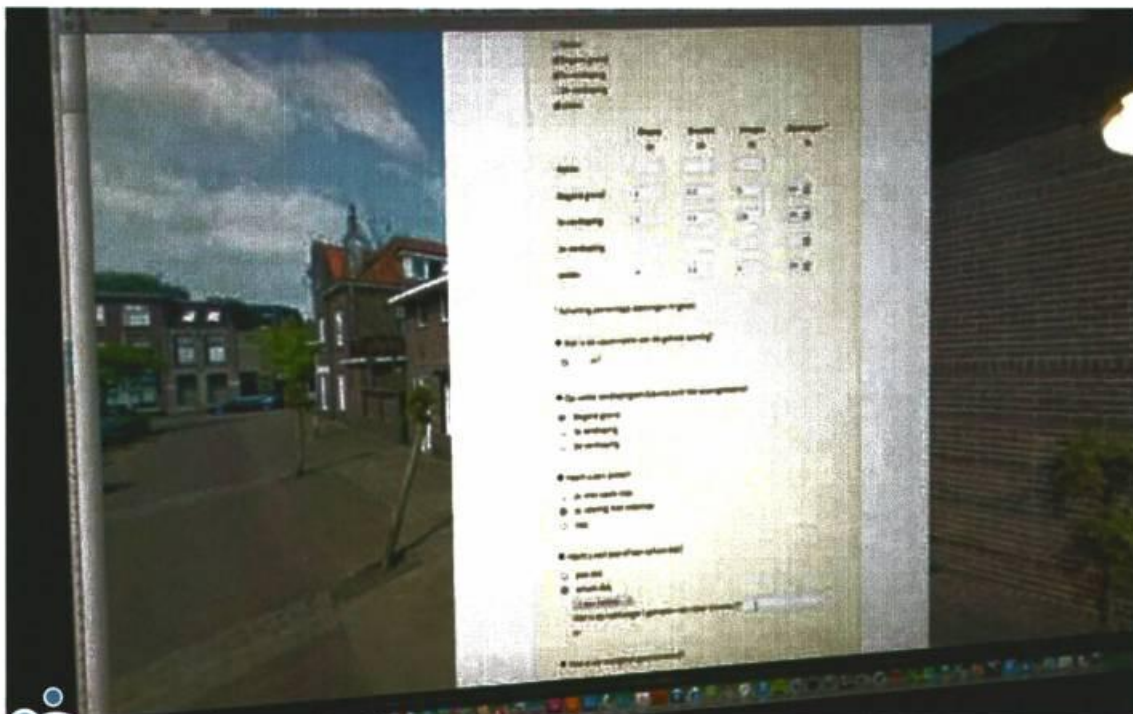


Financiering in Breda

‘Dankzij banklening
kunnen we ook
koopwoningen **slim
verduurzamen**’

Breda koos ervoor om, waar nodig, woningen te verduurzamen met een ESCo-constructie. “Kort gezegd houdt dat in dat je een Energy Service Company (ESCo) in de arm neemt die een woning op eigen kosten verduurzaamt”, vertelt Roland van der Klauw, directeur van Waifer Nederland. “De ESCo plaatst bijvoorbeeld zonnepanelen, waarvoor een bewoner huur betaalt uit de besparingen die hij realiseert.” Deze aanpak is al jarenlang succesvol bij huurwoningen en bedrijven, maar de traditionele aanpak bleek niet toepasbaar voor koopwoningen. Van der Klauw: “Bij een koopwoning worden de gebruikte materialen direct van de eigenaar, omdat ze vastzitten aan het huis.”





Betalen via energierekening

Om ook eigenaren van koopwoningen in Breda een ESCo-constructie te bieden, bedacht het consortium in Breda een andere aanpak. "We moesten een manier zien te vinden om de besparende maatregelen te financieren." De aanpak is simpel, stelt Van der Klauw: "Een adviesbureau brengt in beeld wat er in een huis moet gebeuren en maakt daarvoor een plan. Wij rekenen dit plan door met een rekenmodel van Waifer. Hiermee controleren we of de voorgestelde maatregelen leiden tot een woonlasten neutrale situatie. Is dat het geval, dan komt de bewoner in aanmerking voor een financiering van een bank." Bewoners hebben vervolgens twee terugbetaalopties. Van der Klauw: "Bewoners kunnen ervoor kiezen de lening via de energierekening terug te betalen. De energiemaatschappij int dan en maakt het geld over naar de bank. Of bewoners betalen direct aan de bank."

Lening met gunstige voorwaarden

"Het lijkt misschien een drempel dat bewoners een lening moeten afsluiten om hun huis te verduurzamen", zegt Van der Klauw. "Maar eigenlijk kost het niks. De lening is namelijk gelijk aan de besparingen tijdens de looptijd. En is de

lening na een aantal jaren afbetaald, dan profiteert een bewoner zelf van de besparingen." Volgens Van der Klauw is het grote voordeel dat de lening van de bank hele gunstige voorwaarden heeft. "Bewoners betalen een rente van minder dan zes procent en komen vrijwel altijd in aanmerking vanwege de hoge acceptatiegraad, zelfs zzp'ers kunnen hun woning op deze manier verduurzamen. Ook geldt de lening voor alle verduurzamingsmaatregelen, waaronder zonnepanelen. En andere blok voor blok-projecten kunnen ook van onze deal met de bank profiteren. Een goede optie om koopwoningen slim te verduurzamen."



Financiering in Amsterdam

'We streven naar een bedrijfsmodel dat zichzelf in stand houdt'

Voor de financieringsconstructies van EnergieSprong Amsterdam liggen nu mooie oplossingen. Maar volgens penvoerder Robbert Willé moest daarvoor behoorlijk wat gebeuren. "We hadden, net als veel andere projecten, moeite om partijen te vinden die Verenigingen van Eigenaren (VvE's) wilden financieren." Gelukkig bood de gemeente Amsterdam uitkomst. Willé: "De gemeente heeft zelf het initiatief genomen om ons te helpen de duurzaamheidsambities van de stad waar te maken. Zo kwam er een gemeentelijk investeringsfonds waar onder andere VvE's terecht kunnen voor voordelige leningen. Daarmee kunnen ze appartementencomplexen gezamenlijk verduurzamen."



Blij met elke verduurzamingsmaatregel
De meerwaarde van de gemeentelijke lening zit volgens Willé in de gunstige voorwaarden. "De gemeente biedt twee leningen: een voor 10 jaar tegen een rente van 2,6 procent en een lening in de vorm van een tenderregeling voor 15 jaar, tegen een rente van 1,99 procent. Dat is al mooi en daar komt nog bij dat er geen inkomensgrens, maximale WOZ-waarde en verplicht te behalen energiestappen gelden. Tegelijkertijd moeten we blij zijn met elke verduurzamingsmaatregel die mensen nemen, zeker nu ze elke investering dubbel overdenken." VvE's met woningen die eerder gebouwd zijn dan 2002 en die een krediettoets van het Stimuleringsfonds Volkshuisvesting Nederlandse gemeenten (SVn) doorstaan, komen in aanmerking voor de lening. "Ze mogen zelf een voorstel indienen", legt Willé uit. "Daarin kunnen ze alle mogelijke duurzaamheidsmaatregelen meenemen; van isolatie tot hoogrendement cv-installaties en groene daken."

Zekerheid

EnergieSprong Amsterdam wedde op meerdere paarden en maakte de business case sluitend door een samenwerking met



onderhoudsspecialist Univeste. Willé: "Samen bieden we VvE's de mogelijkheid om de verduurzaming van gebouwen te combineren met het planmatig onderhoud. Als je toch bezig bent op een dak of met schilderwerk, dan kun je ook zonnepanelen neerleggen of spouwmuurisolatie aanbrengen. Univeste financiert de werkzaamheden met hulp van Crédit Agricole en laat VvE's via de servicekosten terugbetalen." Daarnaast kunnen deelnemers aan EnergieSprong Amsterdam gebruikmaken van een subsidie voor woningisolatie. Dat is een mooie bijkomstigheid vindt Willé, maar EnergieSprong wil daar niet van afhankelijk zijn. "Uiteindelijk streven we naar een bedrijfsmodel dat zichzelf in stand houdt, dat is eigenlijk nog belangrijker dan het aantal woningen dat we tijdens blok voor blok weten te verduurzamen. Constructies zoals die met Univeste en samenwerkingen met goede uitvoeringspartijen geven de meeste zekerheid voor de toekomst en bieden op lange termijn mooie kansen om op grote schaal bestaande woningen te verduurzamen."

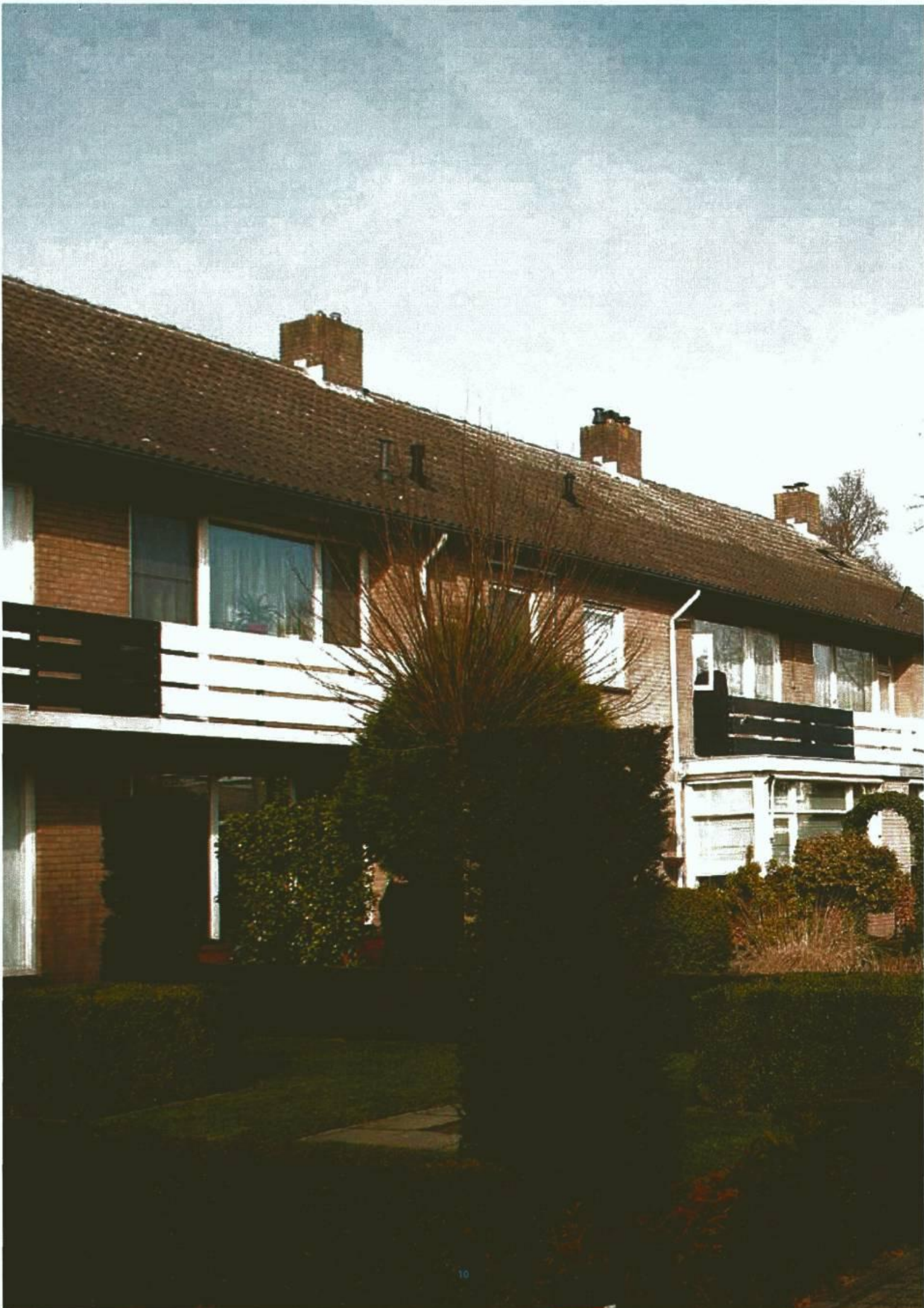
Financiering: wat gebeurt er nog meer?

In acht projecten bieden gemeenten of provincies **duurzaamheidsleningen** aan. Dit type leningen bestond al voor het blok voor blok-programma startte. In Tilburg maakte het consortium afspraken met de Kredietbank Nederland. Andere consortia bieden naast leningen ook **subsidies** aan, bijvoorbeeld voor isolatie van koopwoningen en voor bewoners die samen maatregelen nemen om hun woningen te verduurzamen.

Provincies en gemeenten ondersteunen de blok voor blok-projecten waar dat kan. Zo bieden Overijssel, Noord-Brabant, Friesland, Gelderland en Groningen **duurzame-energiefondsen** aan. Dit zijn revolverende fondsen waarbij opbrengsten terugvloeien in het fonds zodat ze voor nieuwe investeringen kunnen worden gebruikt. Ook willen sommige provincies en gemeenten **garant staan** voor de blok voor blok-projecten.

De blok voor blok-projecten stimuleren bewoners ook om zelf de kosten van de duurzaamheidsmaatregelen te financieren. 's-Hertogenbosch, Haarlem en Utrecht bieden bijvoorbeeld de **groene lening** GreenLoans van ABN Amro actief aan. Eindhoven en Tilburg bespreken binnen hun consortia de mogelijkheid om maatregelen te financieren door de **hypotheek te verhogen**. Daarbij wordt in Apeldoorn ook aan VvE's gedacht.

Een bijzondere financieringsvorm die bij vrijwel alle consortia op de agenda staat, is die van **Energy Service Companies (ESCO's)**. Deze bedrijven voeren energiebesparende maatregelen op eigen kosten uit en garanderen daarbij een bepaalde energiebesparing. Vanwege de Wet op het financieel toezicht hebben consortia voor deze financieringsconstructie een bankvergunning nodig van de Autoriteit Financiële Markten. Betrokkenheid van een bank is daarom noodzakelijk.



Zijn energiebesparings- maatregelen goed en naar tevredenheid uitgevoerd?

Een belangrijk aandachtspunt binnen blok voor blok is de kwaliteitsborging. Zijn de energiebesparende maatregelen technisch goed uitgevoerd en zijn bewoners er tevreden over? Onder kwaliteitsborging vallen bijvoorbeeld selectiecriteria voor uitvoerders, toezicht op de werkzaamheden en een kwaliteitscontrole achteraf. Het verschilt per project wat het consortium heeft gedaan om de kwaliteit van maatregelen te bewaken en hoe ver het hierin wil gaan. Een van de leerpunten binnen het blok voor blok-project is namelijk te kijken in hoeverre handhaven en controleren werkt. Inmiddels hebben acht projecten de kwaliteitsborging geregeld. Amersfoort vertelt over hun werkwijze.



Kwaliteitsborging in Amersfoort


'Kwaliteit borgen we al op procesniveau'

"In blok voor blok-consortium 033Energie in Amersfoort werken we samen met een groep aannemers en installatiebedrijven die we al langer kennen", vertelt projectleider Herman Schotman. "Wat we doen is voor een groot deel gebaseerd op vertrouwen. Met kwaliteitsborging wordt in blok voor blok-projecten vaak bedoeld hoe je de kwaliteit van het werk borgt, bijvoorbeeld met bouwbegeleiding of warmtescans achteraf. Wij leggen die borging bij de uitvoerders. Ze zijn zelf verantwoordelijk zijn voor de kwaliteit van hun werk. Ze beschikken over alle kwaliteitskeurmerken, zoals Bouwgarant, VCA en MMM, dus ze verdienen dat vertrouwen ook. We hebben er in elk geval nooit over gedacht om alles dicht te timmeren met regeltjes. En in de praktijk blijkt dat ook niet nodig; de belangen die spelen zijn zo groot dat iedereen zijn stinkende best doet."

Partijen die staan voor kwaliteit

Amersfoort werkt met een zelfregulerend loket. Schotman: "We hebben één loket waar opdrachten binnenkomen. De uitvoerders maken vervolgens één offerte en controleren elkaar via een klantvolgsysteem. De bevindingen zijn een vast agendapunt tijdens het maandelijks aannemersoverleg." Naast de kwaliteit van de werkzaamheden stipt Schotman ook de kwaliteit van de gebruikte materialen aan. "We vragen uitvoerders duurzame bouwmaterialen aan te bieden met het Greenworks-label van Raab Karcher. Alle partijen zijn ook verplicht een Greenworks-certificaat te halen. Daarvoor volgen ze onder meer trainingen van Raab Karcher." De uitvoerders zijn volgens Schotman stuk voor stuk partijen die staan voor kwaliteit.





Volop aandacht voor kwaliteit

Om de kwaliteit van hun projecten te borgen, maken consortia een **zorgvuldige keuze voor de uitvoerders** waarmee ze samenwerken. Daarom leggen ze de eisen aan de uitvoeringspartijen vaak vast in een selectiedocument of protocol. In acht projecten moeten de uitvoerders bijvoorbeeld **lid zijn van een branchevereniging**, zoals BouwGarant of UNETO-VNI. Daarnaast kijken consortia naar **normen en certificeringen**. Ook stellen ze vaak eisen aan **gebruikte materialen**. En om de service aan bewoners te garanderen, stellen consortia **service-eisen**. Her en der worden mogelijkheden verkend om binnen projecten uitvoerders op te leiden om kwaliteit te garanderen.

Selectiecriteria voor uitvoerders bieden geen garanties, daarom **controleren** sommige consortia ook achteraf of het werk aan de afgesproken kwaliteit voldoet. Zes consortia gaan steekproefsgewijs het eindresultaat te controleren. Ook hebben de uitvoeringsorganisaties in sommige projecten afgesproken dat ze elkaars werk controleren.

Hoe halen consortia bewoners over om energie te besparen?



Een van de grootste uitdagingen waar de blok voor blok-consortia mee kampen, is het meekrijgen van bewoners. Het is zaak hun wensen te inventariseren en ze te overtuigen de aangeboden besparingsmaatregelen te nemen. Dit vraagt om een marketingaanpak die zich leent voor grootschalige inzet maar ook ruimte laat voor maatwerk.

De themawerkgroep heeft hierover veel kennis verzameld en consortia concrete aanbevelingen en instrumenten geboden die ze kunnen gebruiken voor doeltreffende marketingactiviteiten.

Elk consortium kiest daarin duidelijk zijn eigen weg, zo ook Groningen en Hardenberg.



SALVERDA

Marketing in Groningen

'We begeleiden bewoners stap voor stap naar een duurzaam huis'

Groningen had bij de start van blok voor blok feitelijk een voorsprong op de andere consortia. Sinds 2011 werkte de provincie namelijk samen met Friesland en Drenthe al intensief aan Slim wonen met energie. Dit is een samenwerkingsverband van bedrijven dat woningen snel en voordelig energie-neutraal maakt. "Met Slim wonen met energie had de regio al flink geïnvesteerd in professionalisering van de aanbodkant", vertelt Henk Kieft, penvoeder van het consortium in Groningen. "Hierdoor kunnen we ons in blok voor blok volledig storten op het leren opbouwen van relaties met potentiële klanten. Om de benodigde communicatiekracht in huis te halen, nam het consortium een communicatiebureau op."



Reis van de klant

Om te begrijpen hoe huishoudens nadenken over energiebesparing, hoe ze tot een beslissing komen en welke informatie ze daarvoor nodig hebben, bracht het consortium eerst de klantreis in beeld. "We stellen zeven stappen vast die onze consumenten doorlopen van de bewustwording tot de daadwerkelijke investering", legt Kieft uit.

Eerste Hulp bij energie besparen

Om bewoners te helpen met het doorlopen van al die stappen organiseert het consortium allerlei communicatie-activiteiten onder de naam Eerste Hulp Bij Energiebesparing (EHBE). Kieft: "Ons doel is om

bewoners voortdurend de juiste informatie aan te bieden, zodat ze telkens een nieuwe stap zetten op weg naar de uiteindelijke investering." Om gericht informatie aan te bieden, ontwikkelde het consortium een slimme energiescan. "Hiermee kan elke woningeigenaar in de stad op onze website zien in welke fase van het verduurzamingsproces zijn of haar woning zich bevindt", vertelt Kieft. "In een klantrelatiesysteem leggen we de staat van de woning vast en in welke besluitvormingsfase de klant zich bevindt. Aan de hand van die informatie versturen we communicatie-uitingen op maat. Iemand die informatie heeft opgevraagd, wordt na een tijd benaderd om te achterhalen of hij iets met de informatie

heeft gedaan. Zo begeleiden we bewoners stap voor stap naar een duurzame woning. De aanpak werkt zo goed dat nu ook Leeuwarden gebruikmaakt van ons relatiesysteem."



Marketing en communicatie in Hardenberg

'Bewoners overtuigen vraagt om een lange adem'

"We richten ons volledig op de verduurzaming van particuliere woningen", vertelt Stendert de Vries, penvoeder van consortium Hardenberg "Ons blok voor blok-project loopt in Dedemsvaart en Balkbrug, twee dorpen met samen 4.100 inwoners." Om die te motiveren hun woning energiezuinig te maken, startte Hardenberg met een doelgroep-onderzoek. Zo achterhaalde het consortium in gesprekken wat er achter de voordeur van bewoners leeft op het gebied van energiebesparing en hoe zich dat vertaalt in acties. "Onder de naam Pak Aan test Hardenberg verschillende activiteiten uit de marketing strategie.

Ons centrale uitgangspunt daarbij is dat we met onze uitingen dicht bij de bewoners blijven en waar mogelijk bestaande sociale structuren gebruiken", legt De Vries uit. "Zo helpen we actief de wijkverenigingen met hun communicatie naar bewoners. En we stuurden kerstkaarten rond met een boodschap over energiebesparing en een link naar Mijn Woningdossier. Daarin konden bewoners een gevelscan van hun huis bekijken en zien hoe hun huis presteert. Ook gaven we informatie vanuit een bouwkeet bij de lokale supermarkt en we stuurden promotieteams langs de deuren om bewoners voor te lichten. Op die manier maakten we vrij snel een grote groep bewoners bekend met ons project"

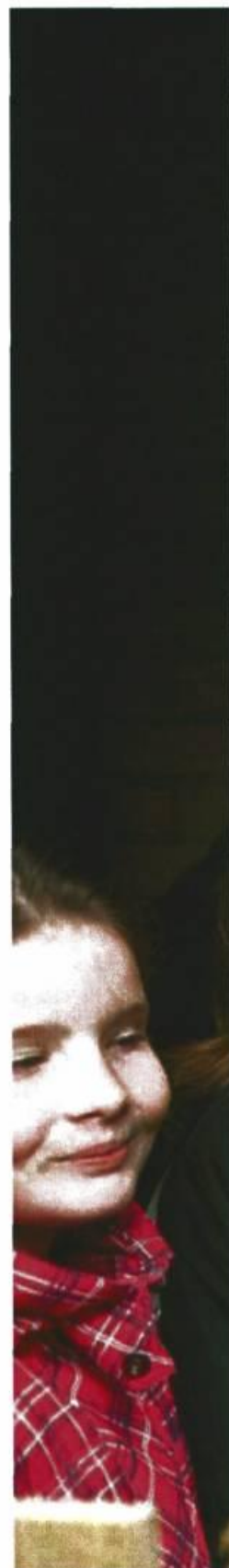


Drie keuzeopties

Bewoners die hun huis willen aanpakken, kunnen kiezen uit drie pakketten. "Pak Zelf Aan is er voor bewoners die zelf energiebesparende maatregelen willen nemen", legt De Vries uit. "Met Pak Samen Aan kunnen buurtgenoten samen hun huizen verduurzamen en Pak De Actie biedt bewoners specifieke aanbiedingen van geselecteerde bedrijven. Daarmee kunnen ze bijvoorbeeld voordelig hun dak isoleren of zonnepanelen plaatsen." De belangstelling is groot volgens De Vries. Alle bewoners hebben op een of ander manier kennisgemaakt met Pak Aan en al 1.500 huishoudens zijn benaderd.

Vrouw beslist

"Bewoners stellen uitgaven uit, zeker in deze tijd", stelt de Vries. "We merken dat offertes lang blijven liggen en dus onderzoeken we nu hoe we bewoners kunnen prikkelen om een offerte sneller te tekenen. We weten bijvoorbeeld dat vrouwen vaak de beslisser zijn in een huishouden en die zijn niet geïnteresseerd in de techniek, maar in de opbrengsten. Met extra aandacht voor deze groep in de campagne willen we daarop inspelen." Consortium Hardenberg ziet marketing en communicatie als een proces van de lange adem. "Door onze boodschap over energiezuinige woningen herhaaldelijk te verkondigen denken we bewoners stap voor stap over de streep te trekken. Maar we moeten er echt bovenop zitten, dat is ons inmiddels wel duidelijk."





Huizen verduurzamen: kwestie van lange adem

Alle consortia besteden aandacht aan marketing. Het in kaart brengen van de wensen en ideeën van bewoners staat daarbij centraal, bijvoorbeeld met een **doelgroeponderzoek**. Hun communicatieplannen stemmen ze daar vervolgens op af. In andere projecten gingen de consortia **de wijken** in om te voelen wat er leeft. Deze inzichten gebruiken de consortia onder meer in de opleiding van de uitvoerende bedrijven en de benadering van huiseigenaren.

Om alle marketingactiviteiten te structureren, stelden de consortia een **marketingplan** op. Sommige plannen richten zich op specifieke groepen of wijken, terwijl anderen uitgaan van een algemene aanpak. Voor de uitvoering ervan gebruiken consortia verschillende **tools en instrumenten**. Veel consortia kozen een naam voor het project en ontwikkelden een bijbehorende huisstijl, terwijl andere consortia aanhaakten bij de communicatie van de gemeente. Daarnaast heeft elk project een eigen website met video's, voorbeeldwoningen, verhalen van bewoners en informatie over mogelijke financieringsregelingen. Verder zetten bijna alle consortia **ambassadeurs en informatiebijeenkomsten** in. Veel projecten maken ook gebruik van **warmtefoto's of gevelscans**, bijvoorbeeld om te laten zien hoeveel warmte er bij een woning verloren gaat. En met modelwoningen maken consortia de effecten van duurzaamheidsmaatregelen zichtbaar, zodat bewoners precies weten wat er in hun eigen huis gaat gebeuren.



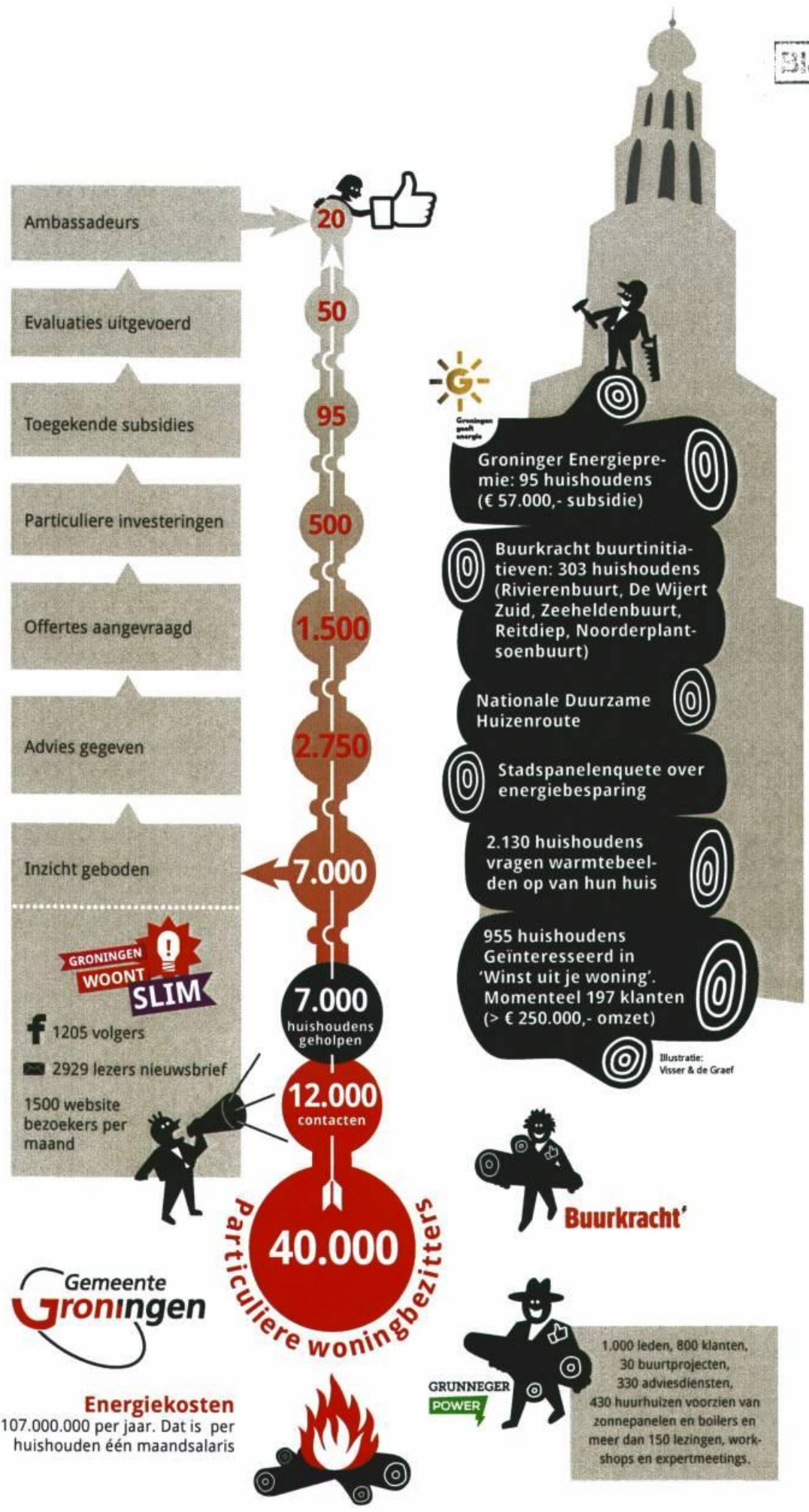
Dit is een publicatie van:

Agentschap NL
Croeselaan 15
Postbus 8242 | 3503 RE Utrecht
T 088 602 90 00
E blokvoorblok@agentschapnl.nl
www.agentschapnl.nl

Agentschap NL | november 2013
Publicatienummer: 2EGOB1302

Dit is een publicatie van Agentschap NL in opdracht van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties. Hoewel deze publicatie met de grootst mogelijke zorg is samengesteld kan Agentschap NL geen enkele aansprakelijkheid aanvaarden voor eventuele fouten, noch voor schade die voortvloeit uit of verband houdt met deze publicatie.

Agentschap NL is een agentschap van het ministerie van Economische Zaken. Agentschap NL voert beleid uit voor diverse ministeries als het gaat om duurzaamheid, innovatie en internationaal. Agentschap NL is het aanspreekpunt voor bedrijven, kennisinstellingen en overheden. Voor informatie en advies, financiering, netwerken en wet- en regelgeving.



Eind 2015: programma VvE's, NIBUD bespaarkrant, Woonlastenverlichting i.s.m. wijkbedrijf Selwerd en De Oude Bied Leeuwenborg

Het tellen van klanten, diensten, uitvoeringen moet beter gesynchroniseerd worden tussen de diverse stakeholders (gemeente, bedrijfsleven, maatschappelijke organisaties). Aantallen zijn een momentopname. Het effect van onze inspanningen ijlen jaren nog na.

mb



Motie Op zoek naar warmtelekken

De raad van de gemeente Groningen, in vergadering bijeen op 27 mei 2015 besprekende het programma Groningen geeft energie 2015 - 2018

Constateernde dat:

- De gemeente Groningen de ambitie heeft om in 2035 energieneutraal te zijn
- De gemeente ernaar streeft om Stadlers bij deze doelstelling te betrekken en ervoor te enthousiasmeren
- De gemeente eerder dit jaar warmtebeelden heeft laten maken van de hele stad, door met een auto met warmtecamera door alle straten te rijden (zie <http://www.groningenwoontslim.nl/stap/energiebesparing/warmtebeeld>)

Overwegende dat:

- De warmtebeelden die Stadlers kunnen opvragen via Groningen Woont Slim slechts momentopnamen zijn van het warmteprofiel van hun woning, die alleen de straatkant in beeld brengen

Verzoekt het college:

- Het voor Stadlers mogelijk te maken een warmtecamera te lenen waarmee zij zelf hun woning kunnen controleren op warmtelekken

D66

Carlo Schimmel

GroenLinks

Martijn van der Glas

| | |
|-----------------|-------------|
| GRIFFIE | |
| reg.nr. | 5049301 |
| ingek. | 29 MEI 2015 |
| class. | -2.0751 |
| te beh. door. | JR |
| kopie gez. aan: | |

Aangenomen

BA
M7



Motie Vernieuwing duurzaamheidspromotie

De raad van de gemeente Groningen, in vergadering bijeen op 27 mei 2015 besprekende het programma Groningen geeft energie 2015 - 2018

Constaterende dat:

- De gemeente Groningen de ambitie heeft om in 2035 energieneutraal te zijn
- De gemeente energiebesparing en verduurzaming van de eigen woning promoot via Groningen Woont Slim, grotendeels via traditionele mediacampagnes
- In het programma Groningen geeft Energie 2015-2018 wordt opgemerkt dat begin 2015 van de 3500 ondervraagde Stadgers slechts 20% bekend is met Groningen Woont Slim en 40% met Grunneger Power

Overwegende dat:

- De bekendheid onder Stadgers met Groningen Woont Slim achterblijft
- Traditionele campagnes erg top-down georganiseerd zijn waardoor geen gebruik wordt gemaakt van de netwerken van mensen onderling

Verzoekt het college:

- Te zoeken naar effectievere manieren om duurzaamheidsmaatregelen te promoten
- Hierbij de mogelijkheid te onderzoeken om te gaan werken met zogeheten 'lead-vergoedingen' waarbij mensen worden aangespoord om vrienden, burens of familie over te halen om verduurzamende maatregelen te treffen, waarvoor zij een klein bedrag betaald krijgen wanneer zij iemand overhalen tot het daadwerkelijk nemen van verduurzamende maatregelen zoals de aanschaf van zonnepanelen

D66

Carlo Schimmel

GroenLinks

Martijn van der Glas

| | |
|-----------------|-------------|
| GRIFFIE | |
| reg.nr. | 5049325 |
| Ingek. | 29 MEI 2015 |
| class. | -2.07.51 |
| te beh. door. | JK |
| kopie gez. aan: | |

Aangenomen

M18



Motie Voorfinanciering Duurzaamheidsmaatregelen

De raad van de gemeente Groningen, in vergadering bijeen op 27 mei 2015 besprekende het programma Groningen geeft energie 2015 - 2018

Constateernde dat:

- De gemeente Groningen de ambitie heeft om in 2035 energieneutraal te zijn
- In de Jaarrekening van 2014 ten aanzien van zonne-energie wordt opgemerkt dat: "Er is nog steeds veel potentieel in voornamelijk de huursector, bij bedrijven en bij mensen met woningen zonder een eigen dak. Er is een grote groep huizenbezitters die graag zonnepanelen willen maar voor wie de aanschaf van een zonne-installatie een te grote uitgave in één keer is." (Jaarrekening 2014, pagina 318)
- Tevens in de Jaarrekening van 2014 wordt gesteld: "De grote potentie voor zon wordt tot dusver niet vertaald in grootschalige uitrol. Overwogen moet worden om een visie op te stellen waarin in kaart wordt gebracht hoe strategische stappen kunnen worden gezet." (Jaarrekening 2014, pagina 318)
- Wethouder Gijsbertsen in de raadscommissies B&V van 19 en 20 mei 2015 heeft aangegeven opnieuw te willen proberen om voor een eerder plan om zonnepanelen voor te financieren met terugbetaling via een opslag op de onroerendezaakbelasting toestemming van de Rijksoverheid te verkrijgen

Overwegende dat:

- Er naast het plaatsen van zonnepanelen ook andere maatregelen zijn die de duurzaamheid van een woning of bedrijf kunnen verbeteren, zoals betere isolatie, het gebruik van slimme energiemeters, etc.
- Het streven naar een energieneutrale stad impliceert dat een significant deel van de woningen in de stad op zichzelf energieneutraal zal moeten worden
- De hoge kosten van investeringen in verduurzamende maatregelen nog altijd de grootste barrière vormen voor Stadjes en bedrijven, ondanks dat dergelijke maatregelen zichzelf op termijn terugverdienen

| | |
|-----------------|-------------|
| GRIFFIE | |
| reg.nr. | 5049326 |
| Ingek. | 29 MEI 2015 |
| class. | -2.07.51 |
| te beh. door: | JR |
| kopie gez. aan: | |

Aangenomen

Verzoekt het college:

- Om de mogelijkheden te onderzoeken voor het voorfinancieren van verduurzamende maatregelen, waarbij terugbetaling geschiedt op basis van de daadwerkelijk gerealiseerde energiebesparing
 - Hierbij zowel te kijken naar relatief kleine maatregelen als het plaatsen van zonnepanelen of het verbeteren van de isolatie en tevens naar grotere totaalpakketten waarbij een woning of bedrijfspand in één keer energieneutraal wordt gemaakt
 - Tevens de mogelijkheden te onderzoeken om dit in samenwerking met private partijen of andere overheden te ontwikkelen
- De mogelijkheden en bijbehorende kosten voor de raad inzichtelijk te maken

En gaat over tot de orde van de dag.

D66



Carlo Schimmel

GroenLinks



Martijn van der Glas

ChristenUnie



Inge Jongman