

Analyse regionale aanpakken energiebesparing koopwoningen VNG

Overkoepelende rapportage

Inhoudsopgave

DEEL A: ANALYSE

<i>Samenvatting van de resultaten</i>	3
1. Inleiding	4
2. Resultaten	6
3. Kenmerken en keuzes	7
3.1. Context	7
3.2. Structuur	8
3.3. Acties	12

DEEL B: OBSERVATIE

<i>Overkoepelende vraagstukken</i>	15
4. Overkoepelende vraagstukken	16
4.1. Punt op de horizon	16
4.2. Beperkt zicht op resultaten	16
4.3. Activering aanbodzijde	17
4.4. Rol en aansturing energieloket	18
4.5. Rol van burgerinitiatieven en energiecoöperaties	19

Leeswijzer

Deze rapportage bestaat uit twee onderdelen die vanwege de inhoudelijke samenhang bij elkaar zijn gebracht, maar ook los van elkaar zijn te gebruiken. Deel A ('analyse') is een samenvatting van de resultaten uit alle 29 regionale analyses. Dit deel volgt hetzelfde format als de regionale rapportages. Hiermee geven wij een overkoepelend beeld van de resultaten. Deel B ('observaties') betreft een toelichting op de vraagstukken die wij in onze analyse van alle regio's hebben geïdentificeerd. Het gaat om de rode draad die we uit de quick scans, interviews en regionale bijeenkomsten hebben gedestilleerd.

DEEL A: ANALYSE

Samenvatting van de resultaten

1. Inleiding

In september 2013 is het SER Energieakkoord ondertekend. Doel van het Energieakkoord is om gezamenlijk te werken aan besparing van energiegebruik, vergroting van het aandeel duurzame energie en vergroting van de werkgelegenheid. In het Energieakkoord is onder andere afgesproken dat eigenaren van koopwoningen in hun gemeente terecht kunnen bij een 'energieloket' en dat in elke gemeente een alliantie van bedrijven aanwezig is om de woningeigenaar te helpen bij het treffen van energiebesparende maatregelen in zijn woning.

De VNG heeft daarvoor vanaf 2014 een ondersteuningsstructuur voor alle 388 gemeenten opgezet, verdeeld over 29 regio's, via het programma energiebesparing koopwoningen. De reden om dit in regionaal verband te doen, was dat er snel geschakeld kon worden van het lokale niveau naar het landelijke niveau en andersom. Door regionale samenwerking kunnen schaalvoordelen en efficiëntie worden bereikt, evenals het leren van gemeenten in en tussen regio's. Gemeenten met minder kennis of capaciteit kunnen door samenwerking met andere gemeenten worden geholpen, zodat alle gemeenten in de regio snel op dezelfde "vlieghoogte" komen. In elk van die regio's is gewerkt aan een zogenaamde 'basis-infrastructuur' om te zorgen dat de woningeigenaar overgaat tot energiebesparende maatregelen. Deze basis-infrastructuur bestaat naast de loketten zelf uit ambtelijke samenwerking, bestuurlijke borging, organiseren van de aanbodkant, activeren van de vraagkant (de woningeigenaar), alliantievorming etc.

Het ondersteuningsprogramma betrof de periode 2014-2016 en wordt gefinancierd door het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK).

Voor 2017 heeft het ministerie via de VNG een overbruggingskrediet beschikbaar gesteld om in de periode "tot aan de kabinetsformatie" de bestaande structuren in stand te houden, en deze periode tegelijkertijd te zien als een leerperiode om een kwaliteitsslag te kunnen maken.

Aanleiding en doel analyse regionale aanpakken

In het kader van deze 'leerperiode' zijn KWINK groep en Over Morgen gevraagd om een analyse uit te voeren in elk van de 29 regio's. Het doel van de analyses is te reflecteren op wat tot nu toe is bereikt en gezamenlijk met regionale stakeholders te bespreken wat nodig is voor een effectieve borging van de aanpak in de toekomst. Het beoogde resultaat van de opdracht is een beknopte regionale analyse van elke regio op basis van een documentstudie (quick scan), een gesprek met de regio coördinator en de inzichten in deze stakeholderbijeenkomst. Naast een eindrapportage voor elke regio is ook een overkoepelende rapportage aan de VNG opgesteld.

Methodiek

In het onderzoek hebben we de volgende aanpak gehanteerd:

- **Quick scans per regio.** Op basis van de door VNG beschikbaar gestelde informatie is per regio de huidige situatie in termen van structuur, acties en resultaten in kaart gebracht.
- **Gesprek met regiocoördinator.** In elke regio hebben we een gesprek gevoerd met de regiocoördinator. In dit gesprek hebben we de aanpak toegelicht, de inzichten uit de quick scan besproken en aangevuld met kwalitatieve informatie (ter verklaring of verdieping), beelden van de regiocoördinator geïnventariseerd over de regionale voortgang en tot slot praktisch afspraken gemaakt rond de voorbereiding van een brede stakeholdersbijeenkomst.
- **Toetsing uitkomsten quick scan.** De resultaten van de quick scan hebben we samengevat in een visuele presentatie die we hebben voorgelegd aan de regiocoördinator.
- **Stakeholderbijeenkomst.** Per regio is daarna een bijeenkomst georganiseerd met vertegenwoordigers van betrokken gemeenten en soms ook met vertegenwoordigers van de aanbodzijde (zoals energieloketten, bouwers en installateurs) en de vraagzijde (zoals energiecoöperaties). In de bijeenkomsten zijn de uitkomsten van de quick scan getoetst en is gekeken hoe de aanpak in de regio versterkt kan worden. Het doel van de bijeenkomst was om gezamenlijk te reflecteren op wat tot nu toe is bereikt en gezamenlijk te inventariseren wat nodig is voor een effectieve borging van de aanpak in de toekomst. De bijeenkomst bestond uit een terugblik en een vooruitblik. In de terugblik presenteerden we onze analyse van de aanpak in de betreffende regio in relatie tot andere regio's en de vraagstukken die overkoepelend en specifiek in de regio spelen. Deelnemers gingen met elkaar in discussie over de uitkomsten van de analyse. Het tweede deel van de bijeenkomst bestond uit een vooruitblik, waarin men gezamenlijk aan de slag in om de ambitie(s) voor de regio te verkennen. Wat wil men bereiken? Op welke acties wil men inzetten? Wat zijn kansen en risico's en welke ondersteuning heeft men daarbij nodig?
- **Rapportage per regio:** Per regio hebben we op basis van de quick scan, het interview en de bijeenkomst een concept rapportage opgesteld.
- **Toetsing rapportage.** De concept rapportage hebben we ter aanvulling/reactie voorgelegd aan de regiocoördinator en de betrokken contactpersoon van de VNG. Eventuele correcties hebben we doorgevoerd in de rapportages. Op basis van de reacties zijn de rapportages definitief gemaakt.
- **Overkoepelende rapportage.** De inzichten uit de 29 regio's hebben we samengevat in een (voorliggende) overkoepelende rapportage.

2. Resultaten

Er zijn bij de aanvang van het VNG-programma geen concrete doelstellingen (aantal verduurzaamde woningen, aantal getroffen maatregelen, conversiegraad) afgesproken. Het VNG ondersteuningsprogramma was namelijk primair gericht op het ondersteunen van regio's bij opbouwen van de structuren voor loketten en allianties. In de subsidie-aanvragen van de regio's waren overigens wel aantallen opgenomen. Dat neemt niet weg dat er een aantal belangrijke resultaten valt te noemen.

In 28 van de 29 regio's is een energieloket gerealiseerd. Het gaat dan om 28 regio's met online loketten en 12 regio's waar ook fysieke loketten aanwezig zijn. Ook zijn er in de 29 regio's allianties gesloten met bedrijven (meer dan 500), met energiecoöperaties (79), met bewonerscollectieven (28), met provincies (14), met maatschappelijke organisaties (33) en met overige partijen (34). Als wordt gekeken naar de resultaten van de samenwerking is te zien dat er in 16 regio's één regionale aanpak is ontwikkeld en in 7 regio's subregionale aanpakken zijn.

De meeste regio's hebben beperkt zicht op het aantal verduurzaamde woningen in de regio. Er zijn woningen verduurzaamd en maatregelen getroffen in de regio's maar precieze totaalaantallen zijn lastig te geven. De monitoring van de resultaten is vrij gelaten aan de regio's en er zijn geen eenduidige definities gehanteerd voor bijvoorbeeld het 'tellen' van verduurzaamde woningen.

Uit de gesprekken met de regiocoördinatoren en de regionale bijeenkomsten volgt als belangrijkste kwalitatieve resultaat dat lokaal en regionaal bewustwording, samenwerking en energie is ontstaan om particuliere woningeigenaren te stimuleren de eigen woning te verduurzamen. Op veel plekken was voor de start van het VNG programma (2014) geen tot nauwelijks samenwerking op het energiebesparing en duurzame energie opwekking bij particuliere woningeigenaren. Ook ontbrak het in veel gemeenten aan capaciteit, mogelijkheden en kennis om met deze opgave aan de slag te gaan. Daar is mede door het VNG ondersteuningsprogramma verandering in gekomen. Door (sub)regionale samenwerking is voor gemeenten een 'infrastructuur' ontstaan om kennis te delen en gezamenlijk ervaringen op te doen. Ook zijn er door het VNG programma acties opgestart en energiecoöperaties en burgerinitiatieven ondersteund. Daardoor is bewustwording gecreëerd (bij bewoners en bij partijen zelf) en zijn ervaringen opgedaan over het oppakken van de opgave. Ook zijn de regio's in contact gekomen met kennispartners als MilieuCentraal, Hier Opgewekt, Bouwend Nederland, Uneto-VNI en VVE-belang.

VNG geeft aan dat parallel aan de regionale structuren een nationaal netwerk is gebouwd van vele partijen die vanuit nationaal niveau 'getrapt' samenwerken met alle gemeenten, iets wat hanteerbaar is geworden via de 29 regio's. De VNG-structuur is een platform en een lerend netwerk waarop landelijke initiatieven en organisaties gemakkelijk kunnen samenwerken met gemeenten en regio's. Daardoor is de organisatiegraad sterk verbeterd, de toegang van en tot gemeenten versterkt, en is een samenwerking opgebouwd. En is een nieuwe vorm van toegang en gesprek gemaakt, een manier van communiceren en samenwerken waarbij het nationale en het gemeentelijke niveau veel dichter op elkaar zitten en elkaar kennen, waarbij gemeenten gemakkelijk toegang hebben tot nationaal opererende kennisorganisaties.

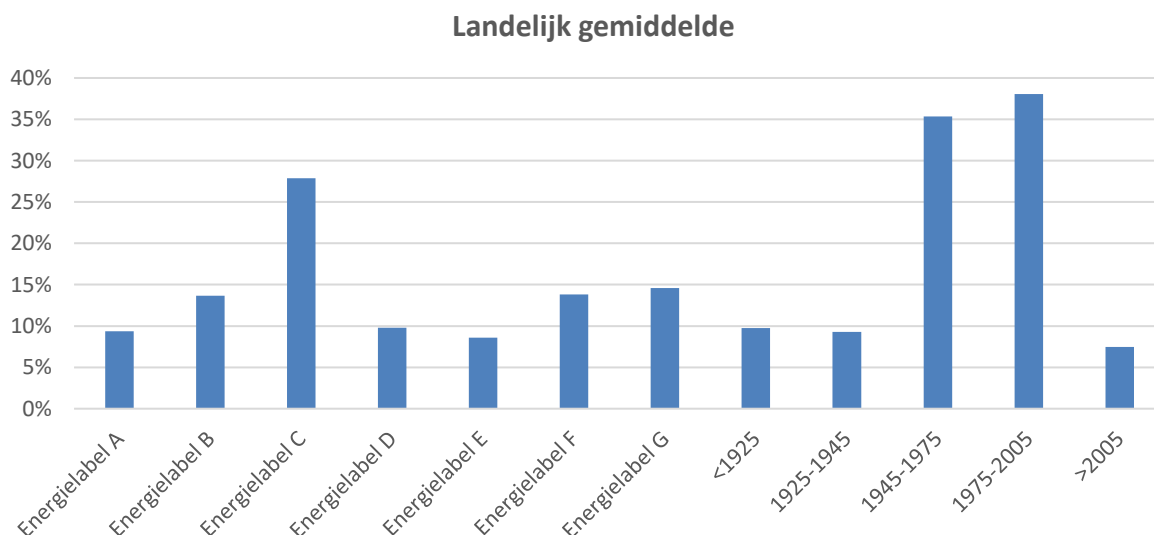
3. Kenmerken en keuzes

Dit hoofdstuk vormt de samenvatting van de 29 regionale eindrapportages die door KWINK en Over Morgen zijn opgesteld. De tien “kernelementen” die VNG hanteert voor de regionale aanpak vormden hierin de rode draad van de analyse en zijn geclusterd in drie onderwerpen: structuur (ambtelijke afstemming, bestuurlijke afstemming, borging), acties (allianties met aanbodzijde, allianties met vraagzijde, marketing aanpak, facilitering lokale initiatieven, versterkende nevenactiviteiten, energieloket) en resultaten (monitoring). In de eerste paragraaf gaan we dieper in op de context en de opgaven van de regio’s.

3.1. Context

De 29 regio’s in het land bestaan uit 388 gemeenten met in totaal 4.171.759 koopwoningen.¹ Uit onze analyse blijkt verder dat er in de 29 regio’s samen circa 545 lokale bedrijven en circa 107 energiecoöperaties en lokale burgerinitiatieven betrokken zijn bij de regionale aanpakken. Verder participeren de provincies in 14 regio’s en participeren daarnaast in de 29 regio’s tientallen overige partijen (zoals Bouwend Nederland, Uneto-VNI, Natuur- en Milieufederaties et cetera).

Het landelijk gemiddelde van de verdeling in energielabels en bouwjaarklassen is in onderstaande grafiek weergegeven. De cijfers waarop deze grafiek gebaseerd is komen uit de VNG regionale atlassen² en zijn in de regionale rapportages gebruikt om de verdeling in de regio’s te vergelijken met het landelijk gemiddelde.



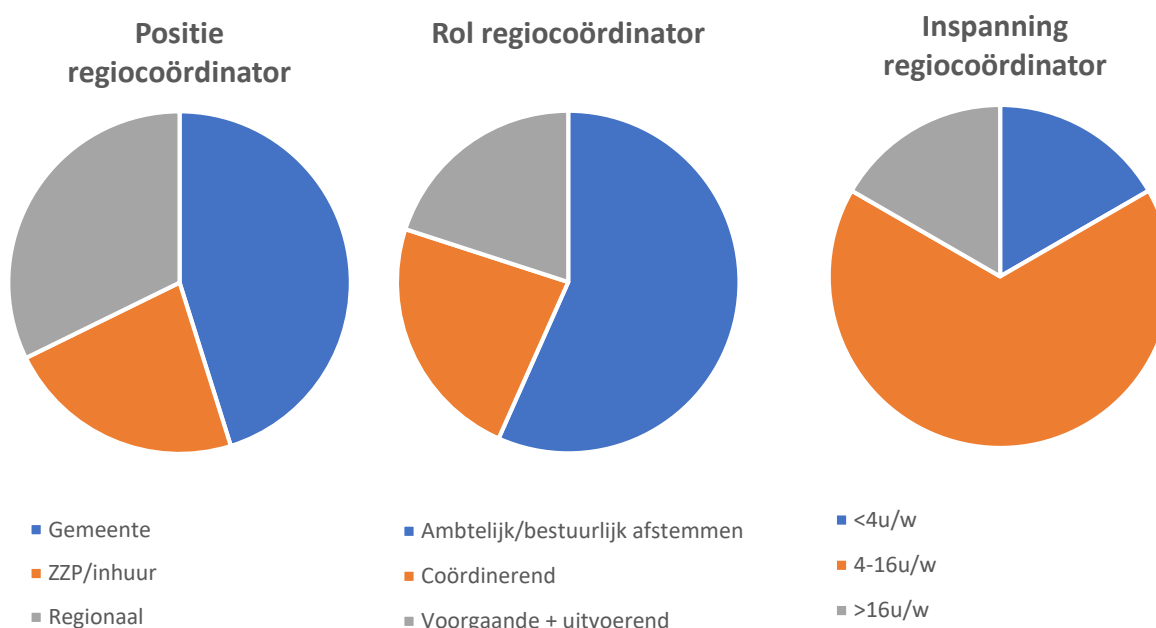
In de afzonderlijke regio’s zijn soms grote verschillen te zien in de verdeling in energielabels en bouwjaarklassen ten opzichte van het landelijk gemiddelde. Dit heeft impact op de aanpak en (on)mogelijkheden van gerichte acties en campagnes rondom isolatie en duurzame energieopwekking.

¹ Cijfers uit 2015 op basis van de informatie uit de VNG-Atlassen.

² Cijfers uit de VNG-Atlassen komen uit de Klimaatmonitor 2014.

3.2. Structuur

De taartdiagrammen geven een samenvatting van een aantal belangrijke elementen uit de structuur in de 29 regio's. De elementen zijn bepaald aan de hand van de tien kernelementen uit de VNG aanpak, op basis van de verkregen inzichten uit de quick scans en interviews met de regiocoördinatoren. De taartdiagrammen vormden de basis voor de regionale gesprekken met stakeholders en in de opgeleverde regionale rapportages. Ze bieden enerzijds een benchmark voor de regio ten opzichte van de rest van het land, anderzijds vormen ze een nuttig houvast om een eenduidige en heldere structuur te geven aan de analyse van de regionale aanpakken.



Positie regio coördinator

In bijna de helft van de regio's is de regiocoördinator afkomstig van één van de deelnemende gemeenten. Dat is overigens niet altijd automatisch de grootste gemeente. Een derde van de regiocoördinatoren is werkzaam bij een regionale organisatie zoals een omgevingsdienst of een regionaal samenwerkingsverband. Het voordeel van deze positie is dat de regiocoördinator kennis heeft van de ambtelijke processen, maar wel onafhankelijk kan opereren ten opzichte van de verschillende gemeenten. Een laatste optie is dat de regiocoördinator wordt ingehuurd. Er is geen verband gevonden tussen de positie van de regiocoördinator en het succes van de aanpak.

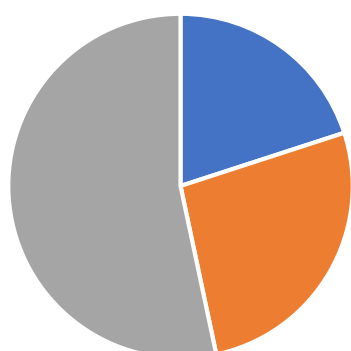
Rol regiocoördinator

De rol van de regiocoördinator wordt door de regio's verschillend ingevuld. Meer dan de helft van de regiocoördinatoren heeft in zijn/haar rol de focus liggen op ambtelijke en bestuurlijke afstemming. Het gaat dan om puur organisatorische vraagstukken zodat de regionale samenwerking goed staat en draait. De daadwerkelijk uitvoering van wijkaanpakken, collectieve acties, marketingcampagnes et cetera wordt dan grotendeels uitgevoerd door deelnemende partners in de samenwerking. In de meeste gevallen door lokale energiecoöperaties, burgerinitiatieven en/of de energieloketten (zoals Bleeve, KUUB, Duurzaam Bouwloket en Woonwijzerwinkel). Bij een derde van de regiocoördinatoren ligt de focus op een coördinerende rol in het opzetten en uitvoeren van deze acties. Een derde van de regiocoördinatoren voert deze activiteiten ook daadwerkelijk zelf uit.

Inspanning regiocoördinator

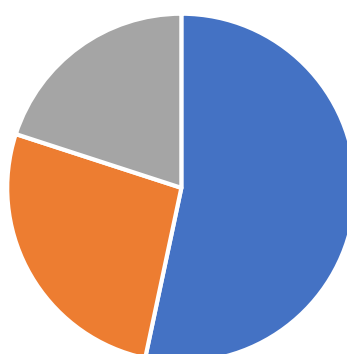
Verreweg de meeste regiocoördinatoren hebben 4-16 uur per week beschikbaar voor hun rol, al zijn ze in de praktijk vaak meer tijd kwijt. De hoeveelheid tijd die een regiocoördinator beschikbaar heeft blijkt een belangrijke verklaring voor de verschillen in voortgang tussen de verschillende regio's. Indien de uren voor de regiocoördinator uit het VNG-budget worden betaald, zorgt dat dan ook voor een aanzienlijke kostenpost. De VNG-bijdrage was oorspronkelijk overigens ook bedoeld voor het inzetten van de regiocoördinator. Veel regio's hebben ervoor gekozen de coördinatie (voor een deel) uit eigen middelen te betalen en de VNG-bijdrage voor een energieloket, de uitvoering van acties of ondersteuning van lokale initiatieven in te zetten.

Samenwerking (wat stond er in 2014?)



- Eén regionale aanpak
- Subregionale aanpakken
- Elke gemeente apart

Samenwerking (wat staat er nu?)



- Eén regionale aanpak
- Subregionale aanpakken
- Elke gemeente apart

Samenwerking (wat stond er in 2014?)

In ruim driekwart van de regio's was er voor het VNG-programma geen sprake van samenwerking tussen de betrokken gemeenten en/of op de onderwerpen energiebesparing en duurzame energieopwekking bij particuliere woningeigenaren. Als het onderwerp al op de agenda stond, werd dit veelal door gemeenten zelf of op subregionaal verband opgepakt. In een klein aantal regio's was er al wel één regionale aanpak. Dan lag er bijvoorbeeld al een regionaal uitvoeringsplan waar bestuurlijk commitment voor was, of was er sprake van een regionaal subsidieprogramma.

Samenwerking (wat staat er nu?)

Een succes van het VNG-programma is dat er op regionaal (en soms subregionaal) niveau samenwerking is ontstaan rondom energiebesparing en duurzame energieopwekking bij particuliere woningeigenaren. In de regio's waar al sprake was van een regionale aanpak is er sinds het VNG-programma nog meer dan voorheen één regionale aanpak. Vaak is in die gevallen sprake van regelmatige ambtelijke en bestuurlijke afstemming, er is één energieloket en er zijn gezamenlijke inspanningen richting de vraag- en aanbodzijde. Ook gemeenten met minder capaciteit of inzicht in de opgave kunnen nu beter meekomen in de energietransitie. Tegelijkertijd merken we op dat de aard en inhoud van de regionale samenwerking/aanpak sterk verschilt. In bijna alle gevallen is het energieloket onderdeel van de regionale aanpak. De daadwerkelijke samenwerking bestaat in veel gevallen vooral uit afstemming en kennisdeling, en in een minderheid van de regio's wordt er ook daadwerkelijk regionaal en integraal samengewerkt op de inhoud.

Het valt op dat VNG-regio's die de contouren volgen van bestaande samenwerkingsverbanden (zoals provincies, metropoolregio's en omgevingsdiensten) makkelijker samenwerken dan regio's die in het kader van

het VNG-ondersteuningsprogramma zijn samengesteld. Door het volgen van de contouren van bestaande samenwerkingsverbanden kan ambtelijke en bestuurlijke afstemming zoveel mogelijk plaatsvinden in bestaande overleggen. Niet onbelangrijk is bovendien dat gemeenten in bestaande samenwerkingsverbanden al gewend zijn met elkaar samen te werken, bekend zijn met elkaars werkwijze en al een zekere rolverdeling hebben. De samenwerkingen in Noord-Oost Brabant (Brabant Woont Slim) en Utrecht (U-THUIS) zijn goede voorbeelden van een stevige regionale, brede aanpak met maatschappelijke partners.

De min of meer gedwongen samenwerking werkt niet altijd. Een aantal gemeenten zijn gaan samenwerken omdat de VNG eisen stelde aan de samenwerking (minimaal vijf gemeenten, minstens 70.000 koopwoningen). Uiteindelijk blijven dat in de praktijk toch vaak subregionale of lokale samenwerkingsverbanden waarbij de regionale aanpak vooral op papier bestaat. Een ander belangrijk punt is dat als er bestuurlijk/politiek gezien geen draagvlak is om met het onderwerp aan de slag te gaan, er in de praktijk weinig (op de realisatie van een energieloket na) gebeurt.

Meerdere regio's geven aan dat de organisatiestructuur en aanpak volgend (zouden moeten) zijn aan de ambitie. De structuur en aanpak zijn middelen om een doel te bereiken, en geen doel op zich. Doordat de aanpak zich in de praktijk ontwikkelt, kan het dus zo zijn dat de relevantie van de tien kernelementen verandert. Bijvoorbeeld: als een regio enkel een energieloket in de lucht wil houden, dan is er weinig ambtelijke en bestuurlijke afstemming meer nodig als het energieloket er eenmaal staat. Zo heeft ook een marketing- en communicatieplan alleen zin als de regio inmiddels een aanbod heeft dat ze kan uitventen. *'Anders bel je bij een bewoner aan en heb je niets te bieden als hij enthousiast is.'* Het gevoel leeft in sommige regio's dat het energieloket en het marketing- en communicatieplan een doel op zich zijn geworden in plaats van een middel.

Commitment en financiële borging na 2017

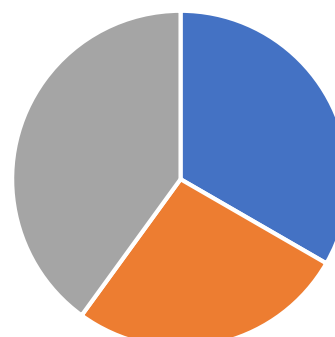
De laatste vergelijking heeft betrekking op de mate waarin de structuur voor de toekomst geborgd is. Wij hebben daarin onderscheid gemaakt tussen de bestuurlijke borging (zijn er gezamenlijke plannen uitgewerkt? Is er bestuurlijk akkoord op regionale samenwerking op dit onderwerp?) en financiële borging (zijn er vanaf het jaar 2018 voldoende middelen gereserveerd om verder uitvoering te geven aan de regionale aanpak?).

Uit de analyse blijkt dat in twee derde van de regio's nog geen financiële borging is voor de aanpak na 2017. Veel regio's verkennen momenteel de mogelijkheden voor aanvullende financiering vanuit provincies en gemeenten. Een derde van de regio's heeft wel al commitment én financiële borging voor na 2017. Dat varieert echter van een formeel plan met handtekeningen tot een uitgesproken ambitie om gezamenlijk door te gaan. Enkele voorbeelden van regio's waar al commitment en financiële borging na 2017 is vastgelegd zijn de Achterhoek, West-Overijssel en Noord-Oost Brabant.

Vrijwel alle regio's geven daarnaast aan dat het te vroeg is 'om de stekker er na 2,5 jaar uit te trekken'. Tevens geldt de algemene beperking dat de gemiddelde klantreis 14 tot 18 maanden duurt, waardoor resultaten van acties pas laat inzichtelijk worden. Veel regio's zijn pas in 2016 'op stoom gekomen' (zie ook diagram livegang energieloketten).

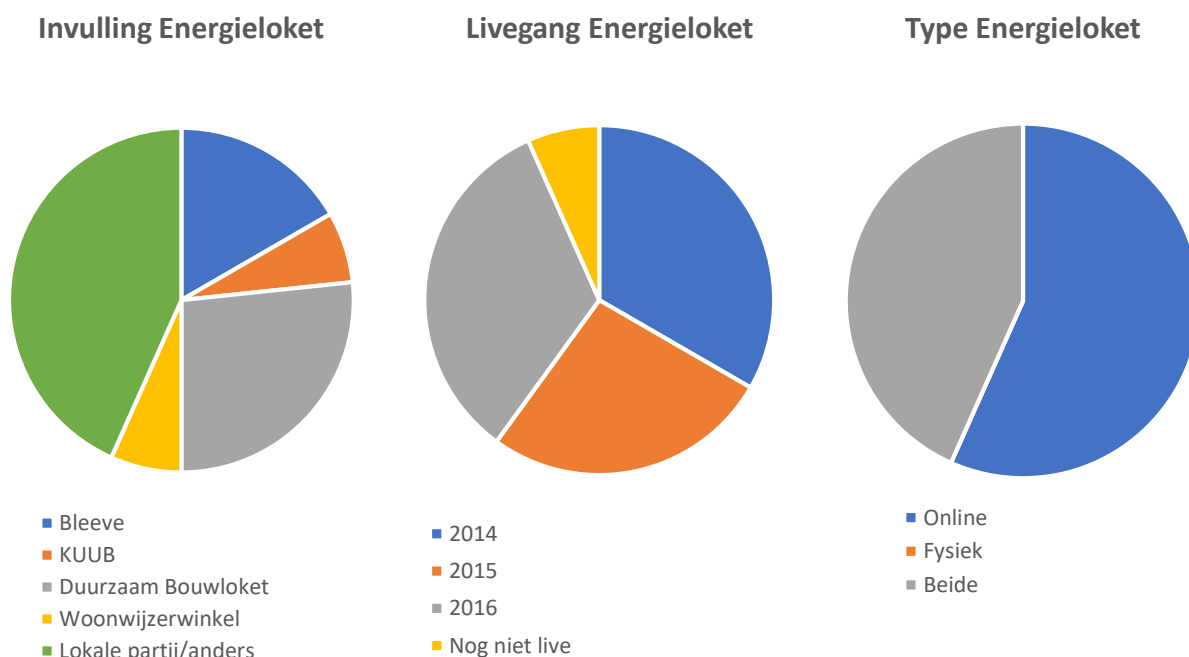
In een aantal regio's zijn, vaak vanuit de provincie, ook eigen middelen ingebracht en/of zijn de uren voor de regiocoördinator en gemeentelijke medewerkers uit eigen middelen betaald. Nu de VNG ondersteuning lijkt te stoppen, blijkt dat een aantal gemeenten geen budget meer heeft en ook niet zelf beschikbaar (wil) stellen. Onze inschatting is dat het koppelen van strikte afspraken/eisen ten aanzien van cofinanciering bij de toekenning van het budget zou hebben bijgedragen aan commitment en financiële borging. Gemeenten zouden met een eigen investering sterker gemotiveerd zijn om de aanpak te continueren, maar het had in een aantal regio's waarschijnlijk wel langer geduurd om een aanpak van de grond te krijgen. Mogelijk hadden een aantal gemeenten dan niet mee gedaan met de aanpak.

Commitment en financiële borging na 2017



- Wel commitment, geen financiële borging
- Wel commitment, wel financiële borging
- (Nog) geen commitment, geen financiële borging

3.3. Acties



Invulling energieloket

In ruim de helft van de regio's is één van de vier grote energieloketleveranciers (Bleeve, KUUB, Duurzaam Bouwloket en Woonwijzerwinkel) actief. De overige regio's werken met lokale partijen. Dat zijn soms energieloketten die al voor 2014 actief waren en zowel verantwoordelijk zijn voor de 'achterkant' (website, klantvolgsysteem) als de 'voorkant' (contact met bewoners en allianties, coördinatie van acties). Er zijn ook regio's waarin lokale ICT bedrijven verantwoordelijk zijn voor het ontwikkelen en hosten van een website of energiecoöperaties die (vrijwillig of betaald) de backoffice verzorgen.

Livegang energieloket

Veel regio's geven aan dat ze 'pas net op stoom komen'; ruim een derde van de energieloketten is in 2016 live gegaan. In een aantal regio's was er al een energieloket en zijn ze in de grafiek in 2014 'live' gegaan. In een regio is het energieloket nog niet live. De meeste regio's geven dan ook aan dat het nog te vroeg is om over effectiviteit te praten, de aanpak te stoppen of met een geheel nieuwe aanpak te starten.

Soort energieloket

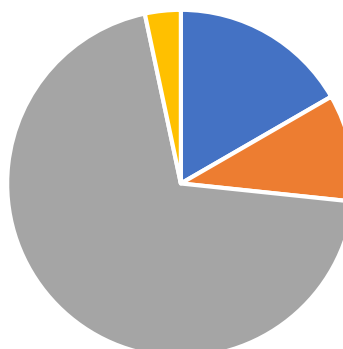
Ongeveer de helft van alle energieloketten is zowel online als fysiek. Dat betekent in de praktijk dat bewoners terecht kunnen op een website, maar ook in een fysieke 'winkel' waarin de bewoners worden geïnformeerd over duurzaamheidsmaatregelen. Denk aan pop-up stores, bespaarwinkels of energiesprekuren in bibliotheken, gemeentehuizen of elders. In de andere helft van de regio's is enkel een online energieloket (website). In alle regio's vinden informatieavonden/-markten plaats die vaak zijn gekoppeld aan concrete acties.

Focus van de aanpak



- Focus op aanbodzijde
- Focus op vraagzijde - energiecoöperaties en burgerinitiatieven
- Focus op vraagzijde - acties uitvoeren
- Focus op bestuur & organisatie
- Meervoudige focus

Marketing- & communicatieplan



- Wel plan, wel uitvoering
- Wel plan, geen uitvoering
- Geen plan, wel uitvoering
- Geen plan, geen uitvoering

Focus van de aanpak

Er is een grote variëteit tussen regio's als het gaat om de focus van de aanpak. Uiteraard wordt in elke regio op enige manier aandacht besteed aan elk van de categorieën, maar op basis van de quick scan, het interview met de regiocoördinator en de bijeenkomst met stakeholders is per regio een inschatting gemaakt over waar het 'zwaartepunt' van de regionale aanpak tot dusver ligt. De helft van de regio's legt de focus op de vraagzijde; ofwel door zelf acties op te zetten en uit te voeren ofwel door energiecoöperaties en lokale burgerinitiatieven in hun kracht te zetten. Een voorbeeld is de regio West-Brabant waarbij de focus op het benaderen van bewoners via de energiecoöperaties ligt. De energiecoöperaties zijn sinds het begin nauw betrokken bij de vormgeving van de regionale aanpak, onder andere bij de selectie van de leverancier van het energieloket. De energie-ambassadeurs vervullen een belangrijke rol bij het benaderen van bewoners. Een voorbeeld van een regio waar de focus tot nu toe op bestuur & organisatie ligt is Amsterdam-Amstelland en Meerlanden. De gemeenten in de regio hebben uiteenlopende opvattingen over de verduurzaming van de woningvoorraad en zijn niet gewend om met elkaar samen te werken. Daardoor ligt de focus op het organiseren van de samenwerking en het formuleren van gezamenlijke ambities.

Er zijn maar twee regio's waarbij de focus op de aanbodzijde ligt, namelijk Foodvalley en Eemland, Gooi en Vechtstreek. In Foodvalley heeft dit mede gezorgd voor een succesvolle samenwerking met drie lokale bouwcoalities die met eigen middelen klaar staan om in 2017 circa 20 wijkaanpakken uit te voeren met de gemeenten en de regionale energiecoöperatie. In de regio Eemland, Gooi en Vechtstreek is vooral de aanpak van 033Energie in Amersfoort een goed voorbeeld hoe de aanbodzijde te activeren. Daar heeft men zich de afgelopen jaren (ook al voor het VNG-programma) bewust op gefocust. De Woonwijzerwinkel (Rijnmond en Goeree Overflakkee, Haaglanden) en Reimarkt (Enschede) verdienen hier ook een vermelding. In die regio's is de focus weliswaar meervoudig geweest, maar zijn ook unieke samenwerkingen met de gehele bouw- en installatieketen actief.

Marketing- en communicatieplan

Bijna driekwart van de regio's beschikt niet over een gezamenlijk, regionaal marketing- en communicatieplan maar er wordt wel uitvoering gegeven aan activiteiten rondom marketing en communicatie. Dat gebeurt dan vaak door energiecoöperaties, lokale initiatieven, gemeenten zelf of op het niveau van individuele acties. Dit vormt een risico voor de effectiviteit en efficiency van communicatie-inspanningen. Zo zijn de acties vaak maar in beperkte mate op elkaar afgestemd. Een klein deel van de regio's heeft een professioneel marketing- en communicatieplan waar gezamenlijk en eenduidig mee wordt gewerkt bij het benaderen van bewoners en bedrijven. De regio's Zeeland, Utrecht (U-THUIS) en Flevoland zijn goede voorbeelden van een professionele, regionale aanpak op dit vlak.

DEEL B: OBSERVATIE

Overkoepelende vraagstukken

4. Overkoepelende vraagstukken

Wij identificeren vijf overkoepelende vraagstukken die op alle 29 regio's in meer of mindere mate van toepassing zijn.

4.1. Punt op de horizon

Veel regio's ervaren dezelfde knelpunten bij het formuleren van hun ambities. Ten eerste geven veel stakeholders aan dat ze hun ambities alleen kunnen realiseren wanneer de Rijksoverheid verduurzaming minder vrijblijvend maakt. Maatregelen die worden genoemd zijn het verhogen van de belasting op fossiele energie, het verminderen van het aantal gasaansluitingen en het opleggen van verplichtingen aan woningeigenaren en gemeenten.

Ten tweede geven regio's en partijen aan dat er bij voorkeur een gezamenlijke keuze moet worden gemaakt tussen radicale verduurzaming via meervoudige maatregelen (energieneutraal, Nul-op-de-meter, hoge kosten, kleine aantallen) en stapsgewijze verduurzaming via enkelvoudige maatregelen ('laaghangend fruit', beperktere energiebesparing, lage kosten, grote aantallen).

Inmiddels zijn er een aantal initiatieven, zoals de Green Deal 'Aardgasloze Wijken', waarvan de verwachting is dat ze gaan helpen bij een versnelling en opschaling van de verduurzaming van de gebouwde omgeving.

4.2. Beperkt zicht op resultaten

De meeste regio's hebben beperkt zicht op het aantal verduurzaamde woningen in de regio en monitoring van de aanpakken vormt een probleem.

Er bestaan grote verschillen tussen de doelstellingen die de regio's zichzelf hebben gesteld. Sommige regio's hebben geen kwantitatieve doelen gesteld, anderen hebben vanuit eigen inzicht kwantitatieve ambities geformuleerd bij de door de VNG voorgestelde doelen, en een enkele regio heeft geheel eigen doelstellingen geformuleerd. Dat valt deels te verklaren door opzet van het VNG-programma. Het VNG-programma was volgens VNG primair gericht op het ondersteunen van regio's bij opbouwen van de structuren voor loketten en allianties. Er zijn bij de aanvang van het VNG-programma geen concrete doelstellingen (aantal verduurzaamde woningen, aantal getroffen maatregelen, conversiegraad) afgesproken. Het is onduidelijk welke definities door de regio's dienen te worden gehanteerd voor het 'tellen' van verduurzaamde woningen en labelstappen voor de Atlassen. Veel regio's hebben wel ambities geformuleerd over het aantal verduurzaamde woningen en labelstappen. Door onduidelijkheid in de definities is het zeer beperkt mogelijk onderlinge vergelijkingen te maken tussen aanpakken. Ook is geen duidelijk beeld te geven van de effectiviteit van het VNG ondersteuningsprogramma in kwantitatieve zin. Dit komt mede omdat in veel regio's ook andere trajecten lopen of liepen. In veel gevallen ontbreekt simpelweg het inzicht op regionale schaal.

Monitoring van de resultaten (van de energieloketten en van acties die buiten loketten om worden uitgevoerd) essentieel om inzicht te krijgen in wat succesvolle methoden en wat minder succesvolle methoden zijn, en om bij te kunnen sturen. In hoeverre heeft een aanpak tot direct, dan wel indirect resultaat geleid? Hoe kan dat

worden verklaard? Hoeveel middelen zijn hiermee gemoed? Niet alleen de regionale reflectie op de aanpak is hierbij gebaat, maar het maakt het mogelijk om ‘best practices’ te identificeren en makkelijker om onderling kennis uit te wisselen tussen regio’s. Daarnaast kunnen cijfers ook gebruikt worden voor marketingdoeleinden bij acties en campagnes (“x mensen gingen u voor”). In verschillende regio’s is behoefte aan monitoring om draagvlak te kunnen creëren voor de aanpak door o.a. op bestuurlijk niveau te laten zien wat het oplevert en wat de potentie is. Een goede monitoring in de vorm van een CRM- of klantvolgsysteem is nodig om inzicht te krijgen in de ‘customer journey’ en beter te begrijpen hoe ‘de klant’ naar de volgende fase in die reis kan worden geholpen. In veel regio’s beschikt het energieloket wel over een geavanceerd klantvolgsysteem. Het energieloket heeft echter geen zicht op maatregelen aan woningen die worden getroffen buiten het energieloket. Andere partijen zijn niet bereid (of zien geen mogelijkheden) om informatie te delen met het energieloket, en soms is de informatie-uitwisseling met bijvoorbeeld energiecoöperaties nog in ontwikkeling. Tot slot geldt de algemene beperking dat de gemiddelde klantreis 14 tot 18 maanden duurt, waardoor resultaten van acties pas laat inzichtelijk worden.

4.3. Activering aanbodzijde

In de meeste regio’s geldt dat het ingewikkeld blijkt om de aanbodzijde te activeren en actief te betrekken bij de aanpak. Bijeenkomsten die worden georganiseerd om het bedrijfsleven te betrekken hebben vaak een goede opkomst, maar resulteren meestal niet in het gewenste commitment. In de gesprekken met regiocoördinatoren en bijeenkomsten met stakeholders wordt als belangrijkste verklaring gegeven dat de bouw- en installatiesector op dit moment genoeg werk heeft, dus geen noodzaak ziet om te investeren (in tijd en geld) in dit soort innovaties. Ook komt naar voren dat het in de sector ontbreekt aan inzicht en kennis om actief in deze nieuwe markt te springen. Bovendien ontbreekt in de meeste regio’s nog de grote vraag vanuit woningeigenaren om de sector te overtuigen van een aantrekkelijke business case. Ook geven regiocoördinatoren aan vaak niet over het juiste netwerk te beschikken om het lokale bedrijfsleven te activeren.

De marktomvang van verduurzaming van bestaande particuliere gebouwen bedraagt in potentie echter miljarden euro’s. Hoe kan het dat de markt zich niet massaal op duurzame (warmte)maatregelen stort? De belangrijkste oorzaken zijn dat particulieren nog te weinig incentives hebben om hun gebouwen te verduurzamen. Daarbij zijn deze verduurzamingsmaatregelen vaak technisch ingewikkeld, loont het voor de markt nog te weinig om in kennis/productontwikkeling te investeren, zijn er geen/weinig financieringsmogelijkheden en loont de huidige status quo nog steeds (goedkoop gas, hoge mate van betrouwbaarheid, *business as usual*). Zonnepanelen en (makkelijke) enkelvoudige isolatiewerkzaamheden zijn ‘mondjesmaat’ ingeburgerd aan het raken. De aanbodzijde kan hier ook redelijk mee overweg, maar heeft niet altijd meer behoefte aan samenwerking met energieloketten omdat de markt in algemene zin (dus buiten verduurzaming) weer aantrekt. De tot nu toe uitgevoerde (aantallen en type) werkzaamheden zijn echter niet voldoende om de enorme opgave naar een energie neutrale omgeving in 2050 te realiseren.

In vrijwel alle regio’s is het (in meer of mindere mate) gelukt om lokale ondernemers in de bouw- en installatiesector te betrekken bij de aanpak, maar vaak gaat het dan om kleine aantallen ondernemers en om individuele maatregelen. Deze bedrijven zijn zichtbaar/vindbaar via het energieloket en doen mee met acties en/of campagnes. Van onderlinge samenwerking is in de meeste gevallen geen sprake, en daardoor is er vaak ook geen sprake van integrale oplossingen of totale ontzorging van de woningeigenaar. In een klein aantal regio’s zijn er wel voorbeelden van bedrijven die samen optrekken, bijvoorbeeld in de regio’s Foodvalley (bouwcoalities), Noord-Midden Limburg (bedrijvenallianties), Groningen en Leeuwarden (Slim Wonen).

De grootste uitdaging blijkt te liggen in het tot stand brengen van samenwerking rond een integraal aanbod of totaaloplossingen (zoals nul op de meter), waarin bedrijven uit de gehele keten een alliantie vormen. Betrokkenen geven als verklaring aan dat de markt versnipperd is, nog niet gewend aan dit soort samenwerking en de meerwaarde van dit type samenwerking nog niet ziet. De meeste energieloketten zetten wel in op het betrekken van lokale ondernemers, maar faciliteren geen verregaande alliantievorming (bijvoorbeeld door middel van gezamenlijke offertes) of het ontwikkelen van een integraal aanbod en gerichte product-marktcombinaties. Uitzonderingen zijn de Woonwijzerwinkel in Rijnmond (faciliteert gezamenlijke offertes), Reimarkt in onder andere Enschede en 033Energie in Amersfoort (met gerichte product-marktcombinaties). Hierbij past de kanttekening dat in deze concepten heel veel tijd en geld is geïnvesteerd, en dat alliantievorming ten koste gaat van de onafhankelijkheid van de intermediair: een alliantie kun je maar aangaan met een beperkt aantal partijen. Daardoor sluit je per definitie ook andere partijen buiten. De vraag is of dat erg is, maar in de praktijk blijkt dat veel gemeenten dit (nog) niet durven, kunnen of willen.

Er zijn ook partijen, zoals HOOM! en de Woonwijzerwinkel in Rotterdam, die verder gaan dan bemiddelen. Zij profileren zich ook als contractpartij. Zij streven er naar om eigenaar-bewoners een maatwerkoplossing te bieden en fungeren als opdrachtgever richting (lokale) aannemers en installateurs.

4.4. Rol en aansturing energieloket

In het Energieakkoord is afgesproken dat eigenaren van koopwoningen in hun gemeente terecht kunnen bij een 'energieloket'. Het valt ons op dat regio's zeer uiteenlopende keuzes hebben gemaakt in de aanbesteding, vormgeving en aansturing van het energieloket en de rol ten opzichte van andere partijen. In alle regio's is het energieloket een onderwerp dat regelmatig tot discussie leidt, met name omdat stakeholders binnen één regio verschillende verwachtingen hebben van het energieloket. In grote lijnen richt de discussie zich op de vraag of het energieloket moet worden benaderd als bedrijf (relatie opdrachtgever-opdrachtnemer, focus op business case) of als publieke uitvoeringsorganisatie (samenwerkingsrelatie, focus op algemeen belang).

Het informerende deel van het energieloket ziet men vaak meer als publieke taak, met als argument om zo de objectiviteit en onafhankelijkheid van de informatievoorziening richting bewoners te borgen. Dat betekent dus ook een blijvende rol en (financiële) bijdrage voor de (lokale) overheid. Het verbinden van vraag en aanbod (lead generator) is een andere taak, en wordt gezien als een onderdeel dat meer thuishoort bij het bedrijfsleven zelf. Daar is dan ook commitment en een (financiële) bijdrage vanuit de aanbodzijde voor nodig.

Ook zien veel regio's een spanningsveld tussen enerzijds vanuit de publieke taak een *level playing field* bieden aan *alle* bedrijven (door niemand uit te sluiten) en anderzijds de behoefte om een selectie te maken van bedrijven die voldoen aan een set vastgestelde toetsingscriteria. Vanuit verschillende regio's is aangegeven dat het lastig is om hierin een passende modus te vinden; enerzijds geven ze aan dat ze als overheid niemand kunnen uitsluiten, anderzijds valt of staat de aanpak wel met kwalitatief goede bedrijven.

4.5. Rol van burgerinitiatieven en energiecoöperaties

In veel gemeenten en/of regio's waren al voor de start van het VNG-ondersteuningsprogramma energiecoöperaties en lokale burgerinitiatieven actief. Deze bottom-up initiatieven kunnen de verbinding leggen met de woningbezitters en daarmee de effectiviteit en efficiëntie van de regionale aanpak vergroten. Van onderop is het eenvoudiger om de burger te bereiken. Het geheim van het succes is volgens een aantal regio's dat (niet betaalde) vrijwilligersorganisaties meer vertrouwen wekken bij de bewoners dan commerciële aanbieders. Daarnaast zijn ze beter dan individuele bewoners in staat om bij de aanbieders (aannemers en installateurs) een gunstige aanbieding uit te onderhandelen, aangezien ze meerdere klanten tegelijk aanbrengen.

In sommige regio's (zoals West-Brabant) vormen de energiecoöperaties het eerste aanspreekpunt voor de burgers; ze zijn de 'front office' van het energieloket. In andere regio's (zoals Noord-Oost Brabant, MRE/Zuid-Oost Brabant of Foodvalley) hebben lokale energiecoöperaties ook een nadrukkelijke rol in de aanpak. Verschillende regio's hebben er dan ook bewust voor gekozen om met het VNG-budget vooral de lokale energiecoöperaties en burgerinitiatieven te ondersteunen en beter in hun kracht te zetten.

Veel regiocoördinatoren geven echter aan dat het vrijwillige karakter van de energiecoöperaties en lokale initiatieven ook een belemmering kan vormen voor de regionale ambities, juist omdat er wordt gestreefd naar opschaling en professionalisering van de aanpak. Regiocoördinatoren vragen zich af of deze initiatieven wel de bereikbaarheid, capaciteit en het duurzame commitment hebben om op de langere termijn een actieve rol te willen en kunnen vervullen. Het samenbrengen van vraag en aanbod is namelijk dermate arbeidsintensief dat ze dit vanwege 'vrijwilligersmoetheid' vaak niet lang kunnen volhouden. De meeste coöperaties en initiatieven streven er dan ook naar om met hun activiteiten inkomsten te verwerven – sommigen alleen om andere projecten mee te bekostigen, anderen ook om een vergoeding te kunnen geven voor de diensten van hun vrijwilligers –, maar bij energiebesparingsprojecten is het verdienmodel beperkt ten opzichte van bijvoorbeeld zonnepark en windprojecten. Daar wringt soms ook de schoen, omdat het kan voorkomen dat energieloketten als concurrenten worden beschouwd, bijvoorbeeld omdat het aanbod van de energieloketten ten koste gaat van het rendement van hun eigen collectieve inkoopacties.