

Ondersteuningspunt Energietransitie

Een advies voor de inrichting van de toekomstige infrastructuur ondersteuning inwoners provincie Gelderland bij de verduurzaming van woningen

Eindrapport

28 juni 2019

Ir. Freek Kuipéri
Frederique Uytterlinde, MSc.
Dieke Schutjens, MSc.

In samenwerking met Anne Marieke Schwencke

KWINK
GROEP

Samenvatting

Aanleiding en uitgangspunten advies

In de provincie Gelderland zijn verschillende organisaties actief die inwoners ondersteunen bij de verduurzaming van woningen. De provincie vindt de voorzetting van een kwalitatief goede ondersteuning van inwoners van de provincie bij de verduurzaming belangrijk. Daarbij constateert de provincie dat er momenteel een aantal vraagstukken spelen rond deze toekomstige inrichting. De provincie heeft KWINK groep gevraagd te adviseren over een toekomstbestendige ondersteuning in de provincie Gelderland. In het advies hanteren we de term ondersteuningspunt energietransitie als we het over deze ondersteuningsinfrastructuur hebben. In het advies maken we onderscheid tussen 1) het *aanbod* (de onderwerpen waarover het ondersteuningspunt adviseert en de doelgroep waaraan het ondersteuningspunt adviseert); 2) de wijze waarop de *organisatie* van het ondersteuningspunt is vormgegeven; en 3) de *governance en financiering* van het ondersteuningspunt.

Huidige ondersteuningsinfrastructuur

Op dit moment kunnen inwoners van de provincie Gelderland voor vragen en advies over de verduurzaming van hun woning terecht bij energieloketten. Er zijn grote verschillen tussen de wijze waarop energieloketten in Gelderland zijn opgezet, zowel tussen als binnen de zes regio's van de provincie. De belangrijkste verschillen zijn:

- **Het aanbod:** Het aanbod loopt sterk uiteen, zowel wat betreft de breedte van de klantreis die wordt ondersteunt (alleen informeren en doorverwijzen tot volledige begeleiding) als wat betreft de doelgroep (van primair particuliere woningeigenaren tot alle partijen met vragen over verduurzaming, inclusief midden- en kleinbedrijf, maatschappelijk vastgoed, et cetera).
- **De organisatie:** De schaal waarop energieloketten zijn georganiseerd varieert van gemeentelijk tot regionaal. De uitvoerende partij kan daarbij ook landelijk actief zijn, met een regionaal aanbod op maat.

- **Governance en financiering:** De rechtsvorm, en daarmee samenhangend de wijze waarop het loket wordt gefinancierd, varieert van private ondernemingen, stichtingen of coöperaties die werken op basis van enkelvoudige onderhandse opdrachten vanuit individuele gemeenten tot organisaties die door één of meer gemeenten zijn opgericht en via een investering worden gefinancierd. In vergelijking met andere provincies worden in Gelderland lokale of regionale energieloketten opvallend vaak verzorgd door energiecoöperaties in opdracht van gemeenten.

Naast lokale en regionale energieloketten is in 2017 door de provincie Gelderland het VvE Energieloket Gelderland opgericht, een energieloket speciaal voor Verenigingen van Eigenaars (VvE's) met vragen over de verduurzaming van hun gebouw(en). De provincie is voornemens de kennis en gegevens van het VvE Energieloket Gelderland in 2019 over te dragen aan energieloketten.

Advies ondersteuningsstructuur

We hanteren in het advies de term ondersteuningspunt energietransitie om de infrastructuur voor ondersteuning van inwoners bij de verduurzaming van woningen te beschrijven. Hier is voor gekozen omdat de huidige term (energieloketten) verwarring oproept en een te nauwe scope omvat: het gaat niet alleen om een (fysiek) loket, maar om de volledige ondersteuning bij de energietransitie.

Behoeftes aan ondersteuning

Er is een brede behoefte aan ondersteuning van inwoners van de provincie Gelderland, met name voor wat betreft objectieve informatie en ontzorging in de transitie naar aardgasvrij wonen. Dit geldt in het bijzonder voor complexere, meervoudige maatregelen in de gebouwde omgeving. We identificeren twee typen behoeften waarop door het ondersteuningspunt dient te worden ingezet:

1. Individuele ondersteuning van bewoners die vrijwillig maatregelen willen nemen om hun woning te verduurzamen;
2. Een aanspreekpunt bij de collectieve wijkaanpak richting aardgasvrije wijken.

Aanbod

- **Doel:** Richt het ondersteuningspunt energietransitie op de energietransitie in de gebouwde omgeving in den brede (inclusief transitie naar aardgasvrij).
- **Doelgroep:** Het ondersteuningspunt energietransitie dient het aanspreekpunt te zijn voor alle actoren in de gebouwde omgeving die mogelijk met vragen kampen. Het ondersteuningspunt dient een organisatie te zijn die in staat is de juiste kennis in het netwerk te verbinden met de vragen vanuit verschillende doelgroepen.
- **Klantreis:** Ondersteun de volledige klantreis door bewoners te begeleiden van het creëren van bewustwording tot en met nazorg. Borg de objectiviteit door in de governance prikkels zodanig in te bouwen dat vanuit het belang van de klant (bewoner) wordt geacteerd. Daarnaast dient oog te zijn voor de aanbidersreis om het uitbrengen van een offerte voor een aanbieder zo eenvoudig mogelijk te maken.
- **Benaderingsstrategie:** Focus lokaal op een actieve benadering waarbij lokale betrokkenen zoveel mogelijk worden ingezet om daadwerkelijk achter de voordeur het gesprek aan te gaan.

Organisatie

- **Schaal:** Benut schaalvoordelen door ICT, online omgeving en ondersteunende systemen op een zo groot mogelijke schaal te organiseren, waardoor lokaal maximaal kan worden ingezet op persoonlijke benadering. Een regionaal kennisniveau als basis voor lokale activiteiten is daarbij aan te bevelen.
- **Uniformiteit en kennisdelen:** Om kennis te ontsluiten, lessen uit te wisselen en het netwerk te versterken dient een backoffice met verbinders te worden ingericht. Deze verbinders zouden op provinciaal niveau kunnen worden aangesteld.
- **Kwaliteitsborging:** Sluit aan bij landelijke kwaliteitscriteria. Bijvoorbeeld door eisen te stellen aan opleidingen van medewerkers, klantvolgsystemen en aansluiting bij uniforme rekenkern. Zorg daarbij voor voldoende oog voor lokale betrokkenheid als kwaliteitseis.

Financiering en governance

Richt governance van het ondersteuningspunt energietransitie zodanig in dat financiële prikkels aansluiten bij belangen van de klant (de bewoner), zodat objectieve ondersteuning en advies worden geborgd. Daaruit volgt dat de financiering van een ondersteuningspunt de komende jaren primair vanuit publieke middelen dient te worden georganiseerd. We adviseren om dit zodanig te doen dat de continuïteit langjarig geborgd is, zodat een betrouwbaar en duidelijk aanspreekpunt ontstaat. Om dit structureel te organiseren adviseren we gemeenten om regionaal afspraken te maken over de financiering en aansturing. Provinciale verbinders zouden gemeenten kunnen ondersteunen bij het vormgeven van deze afspraken en het maken van een regionaal plan.

Rol provincie Gelderland

Kennisverbinder en randvoorwaarden

Randvoorwaarden voor een succesvol regionaal ondersteuningspunt energietransitie zijn kennisverbinding en beschikbaarheid van installateurs. Leg hier als provincie de eerste prioriteit door provinciale verbinders aan te stellen en (om)scholing te bevorderen. Provinciale verbinders zouden bijvoorbeeld een verantwoordelijkheid per regio en een expertisegebied kunnen krijgen. Indien wenselijk kan dit worden verbonden met een dergelijke behoefte op andere onderwerpen (denk aan Regionale Energie Strategie).

Financiering regionaal ondersteuningspunt energietransitie

De primaire verantwoordelijkheid in de gebouwde omgeving en de warmtetransitie ligt bij de gemeente. Beleg het opdrachtgeverschap voor een ondersteuningspunt energietransitie daarom primair bij gemeenten. Door cofinanciering beschikbaar te stellen kan de provincie een positieve bijdrage leveren aan de kwaliteit. Een bijdrage van de provincie aan het ondersteuningspunt dient voldoende substantieel te zijn om een kwaliteitsimpuls te geven. Richtinggevend dient daarbij te worden gedacht aan een cofinanciering van maximaal 50% met een plafond van enkele euro's per inwoner. We bevelen de provincie aan voorwaarden te stellen bij de cofinanciering die bijdragen aan

de uitgangspunten op het gebied van kwaliteit en het benutten van
schaalvoordelen.

Inhoud

1. Inleiding	6	4.2.2. Doelgroep	22
1.1. Aanleiding	6	4.2.3. Klantreis	23
1.2. Adviesvragen	6	4.2.4. Benaderingsstrategie	24
1.3. Aanpak	6	4.3. Organisatie	24
1.4. Leeswijzer	7	4.3.1. Schaal	24
2. Infrastructuur voor ondersteuning verduurzaming	9	4.3.2. Uniformiteit en kennisdelen	26
2.1. Instrument binnen breder pakket	9	4.3.3. Kwaliteitsborging	27
2.2. Beschrijving infrastructuur	10	4.4. Financiering en governance	27
2.2.1. Aanbod	11	4.4.1. Governance en onafhankelijkheid	27
2.2.2. Organisatie	12	4.4.2. Financiering	28
2.2.3. Financiering en governance	12	5. Rol provincie Gelderland	31
3. Huidige ondersteunings-infrastructuur	15	5.1. Kennisverbinder en randvoorwaarden	31
3.1. Situatie provincie Gelderland	15	5.2. Financiering regionaal ondersteuningspunt energietransitie	32
3.2. Rol energiecoöperaties	18	Bijlage I. Analyse bestaande onderzoeken	34
3.3. Vergelijking ondersteuningsinfrastructuur	19	I.A. Aanbod	34
4. Advies	21	I.B. Financiering en governance	36
4.1. Behoefte ondersteuning bij verduurzaming woningen	21	I.C. Organisatie	37
4.2. Aanbod	22	Bijlage II. Analyse financieringsstromen	39
4.2.1. Doel	22	II.A. Huidige financieringsbronnen provincie Gelderland	39
		II.B. Huidige begrote kosten	40
		II.C. Vergelijking andere provincies	40
		Bijlage III. Analyse potentiële financieringsvormen	42

III.A. Gemeenten	43
III.B. Provincie	44
Bijlage IV. Rol energiecoöperaties	46
IV.A. Rol energiecoöperaties	46
IV.B. Perspectief energiecoöperaties	48
Bijlage V. Gesprekspartners	51

1. Inleiding

1.1. Aanleiding

Verduurzaming van de gebouwde omgeving is een belangrijke opgave in de energietransitie. De afgelopen jaren hebben gemeenten, provincies en de Rijksoverheid daarom bijgedragen aan de financiering van ondersteuning voor inwoners bij de verduurzaming van hun huis. In de provincie Gelderland heeft dit geleid tot verschillende organisaties die actief zijn op het gebied van advisering over de verduurzaming van woningen.

De provincie Gelderland vindt de voorzetting van een kwalitatief goede ondersteuning voor inwoners van de provincie bij de verduurzaming belangrijk. Daarbij constateert de provincie dat er momenteel een aantal vraagstukken spelen rond de toekomstige inrichting van de ondersteuning. Bijvoorbeeld op het vlak van governance, continuïteit in financiering, organisatievorm en scope. Om tot een toekomstbestendige inrichting van de ondersteuning in de provincie Gelderland te komen heeft de provincie KWINK groep gevraagd te adviseren over de inrichting.

1.2. Adviesvragen

Bij het opstellen van het advies hebben we de volgende vragen als uitgangspunt gehanteerd:

1. Rol energieloketten en provincie

- a. Hoe kunnen energieloketten in Gelderland de energietransitie ondersteunen?

- b. Wat is de verhouding tussen lokaal en regionaal en de Regionale Energiestrategieën (RES), en wat is de rol van energieloketten hierin?
- c. Hoe kan financiering structureel en langjarig vormkrijgen en wat is de rol van de provincie?

2. Factoren die van invloed zijn op succes

- a. Welke factoren spelen een rol bij het behalen van resultaten?
- b. Op wat voor manier kunnen energieloketten professionaliseren en hun zichtbaarheid en effectiviteit vergroten?

3. Kennisinfrastructuur

- a. Hoe kan de kennis en informatie effectief en efficiënt binnen de provincie worden gedeeld?
- b. Hoe kan kwaliteit worden geborgd en kennisinfrastructuur structureel worden ingericht?
- c. Wat is de rol provincie in de kennisinfrastructuur?

4. Scope en verbreding

- a. In hoeverre zijn loketten in staat zich te verbreden? Bijvoorbeeld richting VvE's, aardgasvrije wijken, duurzame Mobiliteit, et cetera.
- b. Hebben loketten hiervoor voldoende kennis, kwaliteit en mensen?

1.3. Aanpak

Om tot een advies te komen hebben we een documentstudie uitgevoerd, referentieonderzoek gedaan in drie andere provincies, gesprekken gevoerd met energiecoöperaties en verschillende bijeenkomsten met stakeholders georganiseerd. Hierna lichten we deze onderdelen verder toe.

Documentstudie – bestuderen bestaande onderzoeken

De afgelopen jaren zijn verschillende onderzoeken uitgevoerd die betrekking hebben op de ondersteuning van inwoners bij verduurzaming. Om te voorkomen dat we deze onderzoeken over doen, zijn we gestart met het bestuderen van de inzichten uit deze onderzoeken. In bijlage I beschrijven we de inzichten uit deze

onderzoeken. Daarnaast hebben we de verantwoordingsrapportages van energieloketten bestudeerd die aan de provincie zijn toegestuurd. Deze hebben we gebruikt om de huidige situatie in beeld te brengen (zie hoofdstuk 3). Tot slot hebben we op basis van de verantwoordingsrapportages en een aantal subsidieaanvragen van gemeenten aan de provincie de financieringsstromen en financieringsbronnen van energieloketten in beeld gebracht (zie bijlage II).

Referentieonderzoek

We hebben gesprekken gevoerd met drie andere provincies (Groningen, Noord-Holland en Zuid-Holland) om inzichtelijk te maken hoe de situatie in Gelderland zich verhoudt tot deze provincies. In hoofdstuk 3 bespreken we deze inzichten.

Interviews direct betrokkenen

Om het perspectief van direct betrokkenen op te nemen, hebben we gesproken met verschillende partijen die betrokken zijn bij energieloketten in de provincie Gelderland, te weten energiecoöperaties, energieloketten en gemeenten (zie bijlage V).

Co-creatiesessie ontwerpvariabelen

In een co-creatiesessie met stakeholders in de provincie Gelderland hebben we de scope bepaald van de ondersteuningsinfrastructuur. Het ging hier om de vraag welke ontwerpvariabelen dienen te worden meegenomen bij het ontwerp van een ondersteuningsinfrastructuur. In hoofdstuk 2 beschrijven we deze ontwerpvariabelen. In bijlage V hebben we een overzicht opgenomen van de deelnemers aan de co-creatiesessie.

Bijeenkomst per regio

Tot slot hebben we per regio een bijeenkomst georganiseerd om inzichten en aandachtspunten met betrekking tot de toekomstige inrichting te bespreken. We hebben daarvoor de indeling van de Regionale Energiestrategie (hierna: RES) regio's in Gelderland gehanteerd. Daarbij zijn we steeds ingegaan op de volgende vragen:

- Wat zou het aanbod van de ondersteuningsinfrastructuur moeten zijn?
- Welke organisatievorm en -schaal past het best?
- Hoe kan continuïteit in financiering worden geborgd?

In bijlage V hebben we een overzicht opgenomen van de deelnemers per regionale bijeenkomst.

1.4. Leeswijzer

In hoofdstuk 2 beschrijven we wat we verstaan onder een infrastructuur voor de ondersteuning van inwoners. Dit gebruiken we om in hoofdstuk 3 te beschrijven hoe de ondersteuning momenteel per regio in Gelderland is ingericht. In hoofdstuk 3 beschrijven we eveneens hoe de ondersteuning in andere provincies is ingericht. Op basis van de inzichten uit het onderzoek komen we in hoofdstuk 4 tot een advies voor de infrastructuur voor de verduurzaming van woningen in de provincie Gelderland als geheel. Dit advies is gericht aan gemeenten, uitvoerders van de ondersteuningsfunctie en de provincie. In hoofdstuk 5 geven we concreet aan wat dit advies betekent voor de rol van de provincie.

Een aantal analyses ter onderbouwing van het advies hebben we opgenomen in bijlagen. In bijlage I beschrijven we de inzichten uit bestaand onderzoeksmateriaal. In bijlage II analyseren we de huidige financieringsstructuur. In bijlage III hebben we de voor- en nadelen van verschillende potentiële financieringsvormen op een rij gezet. In bijlage IV hebben we de rol van energiecoöperaties bij en hun perspectief op de organisatie van de ondersteuningsinfrastructuur opgenomen. Tot slot hebben we in bijlage V een overzicht opgenomen van de deelnemers per bijeenkomst en de organisaties die zijn gesproken.

In het advies hanteren we de term 'ondersteuningspunt energietransitie' om de infrastructuur voor ondersteuning van inwoners bij de verduurzaming van

woningen te beschrijven. We hebben voor deze term gekozen omdat de huidige term (energieloketten) verwarring oproept en een te nauwe scope omvat: het gaat niet alleen om een (fysiek) loket maar om de volledige ondersteuning bij verduurzaming. Als we het over de huidige situatie hebben, hanteren we wel de term energieloket omdat dit aansluit bij de term die in de huidige situatie wordt gehanteerd.

2. Infrastructuur voor ondersteuning verduurzaming

In dit hoofdstuk beschrijven we de verschillende elementen (ontwerpvariabelen) waaruit een ondersteuningsinfrastructuur om bewoners te ondersteunen in het verduurzamen van hun huis kan bestaan. Dit doen we aan de hand van drie onderwerpen: aanbod, organisatie, en financiering en governance. Voordat we hierop ingaan bespreken we de bredere context waarbinnen de ondersteuningsinfrastructuur fungeert.

2.1. Instrument binnen breder pakket

De provincie Gelderland heeft de ambitie om in 2050 energieneutraal te zijn. Teneinde deze ambitie te realiseren is een van de doelen van de provincie de gebouwde omgeving te verduurzamen. Aan dit doel liggen verschillende subdoelen ten grondslag: energiebesparing door bewoners, de isolatie van woningen, en het opwekken van duurzame energie en warmte. Er zijn verschillende voorwaarden waaraan voldaan moet worden om de subdoelen tot kunnen realiseren. Deze voorwaarden lichten we hieronder toe:

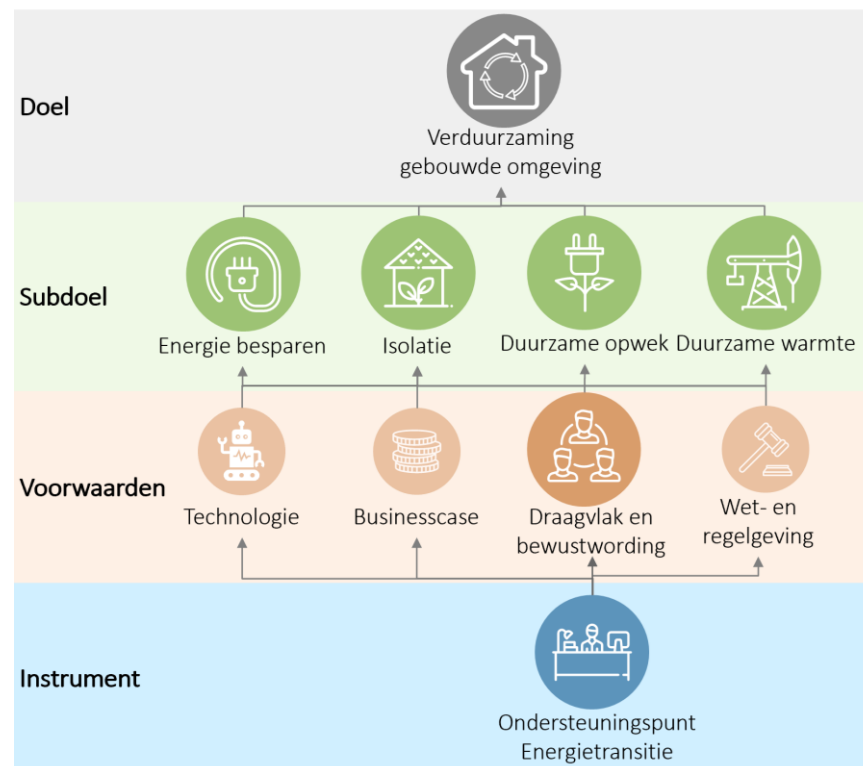
- **De benodigde technologie moet beschikbaar zijn.** Er zijn reeds verschillende technologische oplossingen beschikbaar, maar er is ook nog veel onzekerheid over de ontwikkeling en implementatie van deze technologieën.

- **Er moet een kostendekkende businesscase zijn.** De baten van het verduurzamen van de gebouwde omgeving moeten in verhouding staan tot de benodigde kosten. Daarnaast dienen financiële middelen vrij te komen voor een startinvestering.
- **Er moet bewustwording en draagvlak worden gecreëerd onder bewoners.** Om bewoners over te laten gaan op het verduurzamen van hun woningen is het belangrijk dat zij zich bewust zijn van het belang van de energietransitie en er draagvlak voor is.
- **Wet- en regelgeving moet aanwezig zijn.** Wet- en regelgeving kan enerzijds een bijdrage leveren door belemmeringen weg te nemen en zo de verduurzaming van woningen te faciliteren en/of stimuleren. Anderzijds kan wet- en regelgeving op sommige onderwerpen ook ingezet worden om de transitie af te dwingen.

Er is een breed palet aan instrumenten vanuit verschillende bestuurlijke niveaus die bijdragen aan bovenstaande voorwaarden. Een ondersteuningspunt energietransitie is één van de instrumenten die kan bijdragen aan het creëren en vergroten van draagvlak en bewustwording onder bewoners, door hen te voorzien van informatie en advies over het verduurzamen van hun woningen. Hiernaast zijn er echter nog andere instrumenten denkbaar om bewustwording en draagvlak onder bewoners te vergroten, zoals bijvoorbeeld een landelijke bewustwordingscampagne. Aan het doel om de gebouwde omgeving te verduurzamen ligt kortom een context ten grondslag met een breed palet aan instrumenten, voorwaarden en subdoelen. Tezamen vormen zij het kader waaraan moet worden voldaan om het doel te kunnen realiseren. Dit kader is weergegeven in figuur 1.

Tot slot merken we op dat de verduurzaming van de gebouwde omgeving plaatsvindt binnen een landelijke verduurzamingsopgave. Op 28 mei 2019 is de klimaatwet aangenomen, waarin staat dat zal worden gestreefd 49% minder CO₂

uitstoot in 2030 en 95% minder uitstoot in 2050 ten opzichte van 1990.¹ Het realiseren van deze ambitie is een complexe uitdaging. In het kader van deze ambitie verscheen eind 2018 het concept Klimaatakkoord. Hierin staan per sector afspraken² over de manier waarop de klimaatdoelen kunnen worden gehaald. In de plannen voor de sector Gebouwde Omgeving is een rol voorzien voor een ondersteuningspunt voor inwoners in de energietransitie (in het akkoord: energieloketten) in het faciliteren van de wijkgerichte aanpak: *“Om partijen die betrokken zijn bij de wijkgerichte aanpak te faciliteren, worden energieloketten ingericht. Hierbij zullen onafhankelijkheid, financiering, standaardisering en uniforme werkwijzen worden vormgegeven, met ruimte voor aanpassingen aan de specifieke lokale omstandigheden.”*³ In het akkoord formuleren partijen verschillende afspraken over de rol en invulling van de energieloketten. Op dit moment werken het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK) en de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) aan de invulling van deze afspraken.



Figuur 1. Context verduurzaming gebouwde omgeving in de provincie Gelderland.

2.2. Beschrijving infrastructuur

In deze paragraaf beschrijven we de ontwerpvariabelen van een ondersteuningspunt energietransitie. Dit zijn de verschillende elementen waaruit een infrastructuur om bewoners te ondersteunen in het verduurzamen van hun huis kan bestaan. Om een ondersteuningspunt energietransitie optimaal te

¹ Zie: https://www.eerstekamer.nl/nieuws/20190528/klimaatwet_aangenomen_door_eerste.

² Er zijn afspraken gemaakt binnen de volgende sectoren: de elektriciteitssector, de industrie, de gebouwde omgeving, de transportsector en de landbouw.

³ Ontwerp van het Klimaatakkoord (2018), p. 33. Zie:

<https://www.klimaatakkoord.nl/documenten/publicaties/2018/12/21/ontwerp-klimaatakkoord>

kunnen inzetten ten behoeve van het hoofdoel (de verduurzaming van de gebouwde omgeving), is het van belang een heldere functie en concrete doelen te formuleren ten aanzien voor het ondersteuningspunt. Vervolgens dienen de het aanbod, de organisatie en de financiering en governance van het ondersteuningspunt op deze doelen aan te sluiten. Hierna bespreken wij de verschillende elementen van een ondersteuningspunt energietransitie en lichten we toe welke keuzes gemaakt kunnen worden ten aanzien van de invulling van de ondersteuningspunten.

2.2.1. Aanbod

Onder aanbod verstaan wij het doel van het ondersteuningspunt, de doelgroep waar het zich op richt, de fasen van de klantreis die het begeleidt en de strategie om bewoners te benaderen. De onderwerpen lichten wij hierna achtereenvolgens toe. Binnen elk onderwerp zijn verschillende keuzes die gemaakt kunnen worden. Aan het eind van de toelichting per (sub)onderwerp worden de keuzemogelijkheden visueel weergegeven.

Doel

Het doel van een ondersteuningspunt betreft de subdoelen waar het aan wil bijdragen. Dit kan variëren van een focus op enkel energiebesparing en isolatie van een woning, tot het ondersteunen van de energietransitie in hele wijken en de gebouwde omgeving (en alles daartussen). Het doel kan ook breder zijn dan de energietransitie. Naast de verduurzaming van de gebouwde omgeving richt een ondersteuningspunt zich dan op duurzame gedragsverandering in de breedste zin van het woord. Hieronder vallen onderwerpen zoals duurzame consumptie, mobiliteit, circulaire economie en/of klimaatadaptatie.



Doelgroep

De doelgroep dient te worden afgestemd op het doel van een ondersteuningspunt. We onderscheiden de volgende doelgroepen:

- **Particuliere gebouweigenaren.** Dit betreft woningeigenaren en Verenigingen van Eigenaars (hierna: VvE's). Deze doelgroep beslist individueel over het al dan niet verduurzamen van de woning.
- **Bewoners.** Deze doelgroep omvat zowel particuliere woningeigenaren als ook huurders uit het particuliere en/of sociale segment met woningbouwcorporaties. Over veel verduurzamingsmaatregelen kunnen huurders niet zelfstandig beslissen.
- **Private gebouweigenaren, midden- en kleinbedrijf (MKB) en maatschappelijk vastgoed.** Deze doelgroep heeft betrekking op gebouwen anders dan woningen. Hieronder verstaan we bijvoorbeeld scholen, geloofsgebouwen, overheidsgebouwen en (sport)verenigingen. Deze actoren hebben veelal andersoortige vragen dan bewoners.



Klantreis

De term klantreis (ook wel bewonersreis) verwijst naar het proces wat bewoners doorlopen in de verduurzaming van hun huis. De verschillende fasen van dit proces staan weergegeven in tabel 1.

Fase klantreis	Toelichting
1. Oriëntatiefase	In de oriëntatiefase vindt het eerste contact met de bewoner plaats. Het doel van deze fase is om iemands aandacht te vestigen op het thema energietransitie.

2. Interessecfase	In de interessecfase wordt de interesse van de bewoner gevoed door het bieden van concrete informatie, producten en diensten op maat.
3. Verlangenfase	In de verlangenfase wordt het vertrouwen van de bewoner gewonnen en worden bezwaren weggenomen om tot actie over te gaan.
4. Actiefase	In de actiefase neemt de bewoner een concrete product of dienst af die direct of indirect bijdraagt de energietransitie in de gebouwde omgeving.
5. Nazorgfase	In de nazorgfase staat een goede afwikkeling van de afgenomen dienst of product centraal. Ook wordt contact gehouden met de bewoner over mogelijke vervolgstappen. Hiermee ontstaat weer een nieuwe klantreis.

Tabel 1. Fasen klantreis.

De lengte van de klantreis die door een ondersteuningspunt wordt begeleidt kan variëren van enkel informeren tot alle fasen van de klantreis.



Benaderingsstrategie

De benaderingsstrategie van een ondersteuningspunt betreft de wijze waarop bewoners worden benaderd. We maken onderscheid tussen een proactieve benaderingsstrategie (waarbij het energieloket de doelgroep actief benadert) en een reactieve benaderingsstrategie (waarbij de doelgroep vanuit eigen beweging het energieloket benadert).



2.2.2. Organisatie

Met betrekking tot de organisatie gaan wij in op de schaal waarop het ondersteuningspunt wordt georganiseerd.

Schaal

Een ondersteuningspunt kan op verschillende schaalniveaus worden georganiseerd. Bovendien kunnen binnen één ondersteuningspunt verschillende onderdelen bij verschillende niveaus belegd worden. We onderscheiden de volgende schaalniveaus: lokaal, regionaal, provinciaal, landelijk.

Er zijn veel verschillende configuraties denkbaar. Zo kan een ondersteuningspunt specifiek voor en door één gemeente worden opgezet, maar kan er ook één ondersteuningspunt worden opgezet welke meerder gemeenten binnen een regio of zelfs provincie bedient. Bovendien kan de opzet ook verschillen voor wat betreft de front- en backoffice van een ondersteuningspunt. Waar er een front-office per gemeente beschikbaar is (een fysiek en/of digitaal punt waar bewoners kunnen terecht kunnen), kan de backoffice regionaal of provinciaal worden georganiseerd.



2.2.3. Financiering en governance

Met betrekking tot financiering en governance bespreken we de mogelijke financieringsbronnen, financieringsvormen en eigendomsstructuur van ondersteuningspunten.

Financieringsbron

Een ondersteuningspunt kan worden gefinancierd vanuit publieke en/of private financieringsbronnen. Publieke financiering kan afkomstig zijn van verschillende

niveaus overheden: gemeenten, provincie, Rijksoverheid en de Europese Unie. Private financiering kan afkomstig zijn van (lokale) private partijen zoals aannemers en installateurs (via zogenaamde *kickback fees*⁴ of door middel van een collectieve inkoopactie), maar ook van bewoners die betalen voor een advies.



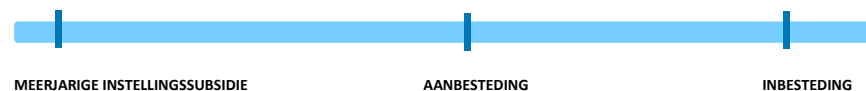
Financieringsvorm

Naast de financieringsbronnen kan ook worden gekeken naar de vorm waarin financiering aan een ondersteuningspunt wordt versterkt. Dit is met name relevant voor publieke financiering, omdat overheden verschillende keuzes kunnen maken in de afspraken rondom de toekenning en looptijd van de financiering. We onderscheiden drie financieringsvormen (zie bijlage III):

- **Meerjarige instellingssubsidie.** Met een meerjarige instellingssubsidie kan voor een periode van meerdere jaren een subsidie van een bedrag per jaar worden vastgesteld. Een instellingssubsidie dient als regeling te worden vastgesteld en kan op basis van de criteria in de regeling worden toegekend. Uitgangspunt bij een instellingssubsidie is dat aanvragen worden gehonoreerd indien aan de criteria voldaan is en totdat een subsidieplafond bereikt is.
- **Aanbesteding.** Met een aanbesteding zet een overheid de vraag om een opdracht uit te voeren in de markt. Een aanbesteding kan een vraag betreffend om een activiteit voor meerdere jaren uit te voeren. Indien een aanbesteding boven een bepaalde grens ligt dient deze openbaar in de markt te worden gezet. Binnen een bepaalde termijn kunnen marktpartijen dan reageren met een bod. Dit wordt vervolgens objectief beoordeeld op basis van vooraf gecommuniceerde criteria.

⁴ Een *kickback fee* is een conversie-vergoeding die ondernemers betalen voor leads (een aanvraag voor een product of dienst) aangedragen door het energieloket.

- **Inbesteding.** Indien een bedrag beschikbaar wordt gesteld aan een onderdeel dat eigendom is van een bepaalde overheid kan van een zogenaamde inbesteding gebruik worden gemaakt. Tussen 'uitvoeringsorganisatie' en opdrachtgevende overheid worden dan afspraken gemaakt over de te leveren dienst en de vergoeding. Dit is ook mogelijk in samenwerkingsverbanden (op basis van een gemeenschappelijke regeling).



Rechtsvormen

Er zijn verschillende eigendomsstructuren en rechtsvormen mogelijk voor een ondersteuningsstructuur.

- **Publiek.** Een ondersteuningspunt kan publiek eigendom zijn. Over het algemeen zijn dit gemeenten. Wanneer een ondersteuningsstructuur in eigendom van een overheid is, hoeft dit niet te bekeken dat de uitvoering ook bij de betreffende overheid ligt. Een andere partij kan verantwoordelijk zijn voor de uitvoerende werkzaamheden, zoals bijvoorbeeld een energiecoöperatie of een ZZP'er.
- **Coöperatief.** Een ondersteuningspunt kan ook uitgevoerd worden door een energiecoöperatie, een lokaal samenwerkingsverband van bewoners en/of bedrijven. De coöperatie is dan ook verantwoordelijk voor de zowel het beheer als de uitvoering van de activiteiten van het ondersteuningspunt.
- **Privaat.** Private ondernemingen of stichtingen kunnen ook een ondersteuningspunt oprichten.
- **Publiek private samenwerking.** Een voorbeeld hiervan is het oprichten van een gezamenlijke stichting door publieke en private partijen.

We merken op dat de rechtsvorm consequenties kan hebben voor de financieringsvorm. Wanneer het eigendom ligt bij een niet-publieke partij, hebben overheden die het ondersteuningspunt financieren te maken met aanbestedingsregels.



3. Huidige ondersteuningsinfrastructuur

In dit hoofdstuk beschrijven we hoe de huidige ondersteuningsinfrastructuur in de verschillende regio's in de provincie Gelderland georganiseerd is. We gaan hierbij in op de huidige inrichting en organisatie van energieloketten en lichten de rol van energiecoöperaties in Gelderland toe. Daarnaast vergelijken we de situatie in Gelderland met die in drie andere provincies.

3.1. Situatie provincie Gelderland

In de tabel hierna hebben we per regio in Gelderland opgenomen welke partij (of partijen) het energieloket uitvoeren, wat het aanbod van het energieloket is, hoe de financiering en governance vormgeven zijn en tot slot hoe de organisatie is opgezet.

We constateren op basis van de analyse dat de verscheidenheid in de wijze waarop de energieloketten zijn opgezet in Gelderland groot is, zowel tussen als binnen regio's. De belangrijkste verschillen zijn:

- **De schaal.** De schaal waarop energieloketten zijn georganiseerd varieert van gemeentelijk tot regionaal. De uitvoerende partij kan daarbij ook landelijk actief zijn, met een regionaal aanbod op maat.

- **Het aanbod.** Het aanbod van de energieloketten loopt sterk uiteen, zowel wat betreft de breedte van de klantreis die wordt ondersteunt (alleen informeren en doorverwijzen tot volledige begeleiding) als wat betreft de doelgroep (van primair woningeigenaren tot alle partijen die vragen hebben over verduurzaming, inclusief MKB, maatschappelijk vastgoed, et cetera).
- **De rechtsvorm en financiering.** De rechtsvorm, en daarmee samenhangend de wijze waarop het loket wordt gefinancierd, varieert van private ondernemingen, stichtingen of coöperaties die werken op basis van onderhandse opdrachten vanuit individuele gemeenten tot organisaties die door één of meer gemeenten zijn opgericht en via een investering worden gefinancierd.

Naast de lokale en regionale energieloketten is in 2017 het VvE Energieloket Gelderland opgericht. Dit loket is opgezet door de provincie Gelderland om VvE's in Gelderland te ondersteunen in hun ambitie om hun gebouw(en) te verduurzamen. VvE's kunnen er terecht met vragen de verduurzaming van hun gebouw(en) op het gebied van comfort, energiezuinigheid, veiligheid en uitstraling. Veel lokale en regionale energieloketten verwijzen VvE's door naar het VvE Energieloket Gelderland. Anderen nemen vragen van VvE's die bij hen aankloppen zelf in behandeling. Het VvE Energieloket Gelderland is initieel opgezet voor de periode 2017-2019. Op dit moment wordt nagedacht over de wijze waarop het VvE's Energieloket na eind 2019 kan worden ingericht. Een mogelijk scenario is het overdragen van de kennis en gegevens van het VvE Energieloket Gelderland aan lokale en regionale energieloketten.

	Achterhoek	Arnhem-Nijmegen	Foodvalley	Noord-Veluwe	Rivierenland	Stedendriehoek	
Wie voert uit?	VerduurSaam (8 gemeenten)	<ul style="list-style-type: none"> • Duurzaam Wonen Plus (9 gemeenten) • EnergieLoket Midden Gelderland (4 gemeenten) • Liemers (4 gemeenten) • EnergieLoket Lingewaard (1 gemeente) 	Per gemeente eigen loket waarvan overkoepelende regie bij ValleiEnergie ligt.	Veluwe Duurzaam (7 gemeenten)	Het Nieuwe Wonen Rivierenland (8 gemeenten)	<ul style="list-style-type: none"> • Regionaal EnergieLoket (7 gemeenten) • Energiewinkel Zutphen (1 gemeente) • Energiek Apeldoorn (1 gemeente) • EnergieLoket Lochem (1 gemeente) • EnergieLoket Duurzaam Huis (1 gemeente) 	
Aanbod	Scope	Energietransitie in gebouwde omgeving	<ul style="list-style-type: none"> • Energietransitie in gebouwde omgeving: DWP, ELGM, Liemers • Energiebesparing en -opwek: EnergieLoket Lingewaard 	Energietransitie gebouwde omgeving	Energietransitie in gebouwde omgeving en gedragsverandering t.b.v. duurzaamheid	Energietransitie in gebouwde omgeving	<ul style="list-style-type: none"> • Energietransitie gebouwde omgeving: Regionaal EnergieLoket, Energiewinkel Zutphen, Duurzaam Huis • Energietransitie gebouwde omgeving + mobiliteit: Energiek Apeldoorn, EnergieLoket Lochem
	Doelgroep	Bewoners (huurders, woningeigenaren)	<ul style="list-style-type: none"> • Bewoners (huurders, woningeigenaren), VVE, monumenten: DWP • Bewoners (huurders, woningeigenaren): ELMG, Liemers • Bewoners (huurders, woningeigenaren), MKB: EnergieLoket Lingewaard 	Bewoners (huurders, woningeigenaren)	Bewoners (huurders, woningeigenaren, VVE) , geloofsgebouwen, MKB	Bewoners (huurders, woningeigenaren, VVE)	<ul style="list-style-type: none"> • Particuliere woningeigenaren: Regionaal EnergieLoket, Duurzaam Huis • Bewoners (huurders, woningeigenaren), VVE, MKB, industrie, landbouw: Energiek Apeldoorn • Bewoners (huurders, woningeigenaren): Energiewinkel Zutphen, EnergieLoket Lochem
	Klantreis	Volledig begeleiden klantreis	Informeren en adviseren	Informeren en adviseren	Informeren en adviseren	Volledig begeleiden klantreis	Volledig begeleiden klantreis (regionaal energieloket)

Financiering en governance	Rechtsvorm	Coöperatief	<ul style="list-style-type: none"> • Coöperatief: ELMG, Liemers • Eigendom gemeente: DWP, Energieloket Lingewaard 	Coöperatief	Private onderneming	Coöperatief	<ul style="list-style-type: none"> • Private onderneming: Regionaal Energieloket • Coöperatief: Energiewinkel Zutphen, Energieloket Lochem, Duurzaam Huis • Eigendom gemeente: Apeldoorn Energiek
	Relatie loket –	Inbesteding (drie jaar)	<ul style="list-style-type: none"> • Inbesteding: DWP, Energieloket Lingewaard • Aanbesteding (enkelvoudig onderhands): ELMG, Liemers 	Aanbesteding (enkelvoudig onderhands, jaarlijks)	Aanbesteding (enkelvoudig onderhands, jaarlijks)	Aanbesteding (enkelvoudig onderhands, jaarlijks)	Aanbesteding (enkelvoudig onderhands, jaarlijks)
Organisatie	Schaal	Regionaal	<ul style="list-style-type: none"> • Regionale organisatie: DWP (fysiek loket in elke gemeente), ELMG (fysiek loket in 3 gemeenten), Liemers (1 fysiek loket) • Lokale organisatie: Energieloket Lingewaard 	Organisatie per gemeente met eigen website. Verschillende gemeenten werken samen met uitwisseling wijkacties (bv. caravan). Coördinatie op regionaal niveau	Regionaal	Regionaal	<ul style="list-style-type: none"> • Regionale organisatie: Regionaal Energieloket (digitale ondersteuning, telefonische helpdesk en wijkacties) • Lokale organisatie: fysieke loketfunctie (Energiewinkel Zutphen, Apeldoorn Energiek, Energieloket Lochem), Duurzaam Huis

Tabel 2. Beschrijving huidige inrichting en organisatie energieloketten provincie Gelderland.

3.2. Rol energiecoöperaties

In Gelderland zijn 67 energiecoöperaties actief in alle zes de regio's en in 38 van de 51 gemeenten. De coöperaties richten zich op verduurzaming van de energievoorziening in hun leef- en woonomgeving en ontwikkelen zonnedaken, zonneparken en windparken als gezamenlijk eigendom van bewoners. Gelderland telt de meeste collectieve zonprojecten van Nederland (100 projecten). Energiecoöperaties houden zich daarnaast ook bezig met energiebesparing in woningen, al dan niet in combinatie met een meer integrale aanpak gericht op verduurzaming van de wijken.⁵

In vergelijking met andere provincies, verzorgen coöperaties opvallend vaak het lokale of regionale energieloket in opdracht van gemeenten. In tabel 3 is weergegeven welke coöperaties energieloketten verzorgen. De wijze waarop invulling wordt gegeven aan het energieloket verschilt per coöperatie, regio en gemeente (zie bijlage IV.A. voor een uitgebreid overzicht). Met uitzondering van Lingewaard zijn alle energiecoöperaties lid van Hoom, de landelijke vereniging voor coöperaties die werken aan verduurzaming van wijken en woningen (met totaal meer dan 40 coöperaties uit hele land). Hoom is aangesloten bij de landelijke Vereniging Platform Energieloketten⁶ en is nauw betrokken bij de ontwikkeling van een wijkgerichte aanpak.

Energiecoöperaties zien een duidelijke toegevoegde waarde van een coöperatief model voor energieloketten. Hierbij noemen ze als voordeel dat ze goed in staat zijn om een netwerk van lokale bewoners met een sterk commitment voor de energietransitie te mobiliseren. Dit helpt bij het realiseren van een lokale aanpak en een persoonlijke benadering die van belang is draagvlak te creëren. Daarnaast geven ze aan dat de combinatie van activiteiten van coöperaties (opwek, levering

en besparing), en de zeggenschap van leden over de koers en activiteiten voordelen oplevert. Zo zijn bewoners die werken aan besparing eerder geneigd om zich aan te sluiten bij een lokaal opwek-initiatief, en andersom. In bijlage IV.B. lichten we het perspectief van energiecoöperaties op energieloketten uitgebreider toe.

Regio	Energiecoöperatie	Toelichting rol
Achterhoek	Achterhoekse gemeentelijke energiemaatschappij (AGEM)	Uitvoering energieloket door de regionale koepelorganisatie van gemeenten en lokale coöperaties (particuliere leden).
Arnhem/ Nijmegen	Rijn en IJssel energiecoöperatie	Uitvoering van het Energieloket Midden Gelderland en energieloket Liemers door lokale organisatie (particuliere leden).
	Lingewaard Energie	Uitvoering gemeentelijk energieloket door lokale coöperatie
Foodvalley	Regionaal samenwerkings- verband van 6 gemeentelijke energieloketten	Uitvoering regionaal samenwerkingsverband onder regie regionale coöperatie (particuliere leden)
Rivierenland	Het Nieuwe Wonen Rivierenland	Uitvoering gemeentelijke energieloketten door regionale koepelorganisatie

⁵ Lokale Energiemonitor 2018. Zie: <https://www.hieropgewekt.nl/nieuws/lokale-energie-monitor-2018-exponentiele-groei-opwek-door-lokale-energiecooperaties>

⁶ Landelijk samenwerkingsverband van energieloketten, waaronder het Duurzaam Bouwloket, WoonWijzerWinkel, Greenhome (Regionaal Energieloket), Hoom.

Stedendriehoek	ZutphenEnergie	Uitvoering gemeentelijke energieloketten door regionale koepelorganisatie van lokale coöperaties (particuliere leden).
	LochemEnergie	Coöperatie LochemEnergie verzorgt het online energieloket en een fysieke energiewinkel met ondersteuning van de gemeente en het regionaal Energieloket (Greenhome).
	Duurzame Energiecoöperatie (deA)	Verzorging eigen energieloket Duurzaam Huis en wijkgerichte besparingsaanpak (naast het Regionale Energieloket en het energieloket van de gemeente Apeldoorn)

Tabel 3. Overzicht Gelderse energiecoöperaties die betrokken zijn bij de uitvoering van energieloketten.

3.3. Vergelijking ondersteuningsinfrastructuur

In het kader van het onderzoek hebben we een referentieonderzoek uitgevoerd in drie andere provincies (Groningen, Noord-Holland en Zuid-Holland). Middels interviews met vertegenwoordigers van deze provincies hebben we informatie opgehaald over de uitvoering van energieloketten in de betreffende provincies en de wijze waarop de provincie de loketten ondersteunt.

⁷ Zie: http://decentrale.regelgeving.overheid.nl/cvdr/XHTMLoutput/Historie/Noord-Holland/610695/CVDR610695_2.html

Provincie Groningen

- **Uitvoering.** Coördinatie en uitvoering van de energieloketten in Groningen ligt bij gemeente Groningen. De loketten worden gefinancierd op basis van een vergoeding van de individuele gemeenten aan de gemeente Groningen (bijdrage van € 1,- per inwoner). De gemeente Groningen beheert dit budget en zet daarvoor opdrachten uit bij marktpartijen om het energieloket digitaal bij te houden en lokaal acties te organiseren.
- **Ondersteuning provincie.** Op basis van gesprekken met de provincie en de gemeente Groningen constateren we dat de provincie Groningen een projectsubsidie van € 25.000,- beschikbaar stelt aan het energieloket voor specifieke campagnes.

Provincie Noord-Holland

- **Uitvoering.** De provincie Noord-Holland telt zeven regio's. GreenHome is verantwoordelijk voor de uitvoering van de energieloketten in één regio en Duurzaam Bouwloket voor de uitvoering van energieloketten in de overige zes regio's. Eén gemeente is zelf uitvoerende partij achter het energieloket.
- **Ondersteuning provincie.** De provincie Noord-Holland verstrekt tot 50% van de maximale subsidiabele kosten van het energieloket. Daarnaast is per gemeente een subsidieplafond opgesteld. Voor vrijwel alle gemeenten resulteert dit in een subsidieplafond variërend van ongeveer €3,- tot €3,50 per inwoner voor het jaar 2019.⁷ Hiernaast financiert de provincie Noord-Holland een opdracht aan TNO voor de ontwikkeling van een uniforme rekenkern voor de doorrekening van maatregelen bij verschillende woningtypen.

Provincie Zuid-Holland

- **Uitvoering.** De uitvoerende partij voor de energieloketten verschilt in de provincie Zuid-Holland per en soms ook binnen de regio's. Woonwijzer is de uitvoerende partij in twee regio's, Duurzaam Bouwloket voor twee regio's en

GreenHome voor één regio. Reimarkt is uitvoerende partij voor twee gemeenten. Tot slot is er ook een gemeente die een zelfstandig adviseur heeft ingehuurd voor de uitvoering van het energieloket. Opvallend is dat de energieloketten door landelijk opererende commerciële aanbieders worden uitgevoerd. In diverse gemeenten is deze aanpak onderdeel van een campagne gericht op woningeigenaren (zoals bijvoorbeeld de Leidse GaGoed campagne).

- **Ondersteuning provincie.** Op basis van een gesprek met de provincie Zuid-Holland concluderen we dat de Zuid-Holland geen directe financiering voor het energieloket beschikbaar heeft. Wel worden gemeenten vanuit het team adviseurs van de provincie ondersteunt bij het organiseren van het energieloket.

4. Advies

In dit hoofdstuk beschrijven we het advies voor de toekomstige inrichting van de ondersteuningsinfrastructuur voor de verduurzaming van woningen. In dit hoofdstuk verwijzen we naar deze ondersteuningsinfrastructuur met de term 'ondersteuningspunt energietransitie'. We maken in ons advies voor de inrichting van ondersteuningspunten onderscheid tussen de behoefte aan ondersteuning, het aanbod, de organisatie, en de financiering en governance. Deze adviezen zijn breed geformuleerd ten aanzien van de inrichting van het ondersteuningspunt in zijn geheel. In hoofdstuk 5 spitsen we dit nader toe op de rol voor de provincie Gelderland daarin.

4.1. Behoeftte ondersteuning bij verduurzaming woningen

De behoefte aan een publieke ondersteuningsinfrastructuur om inwoners van de provincie Gelderland te begeleiden bij de transitie naar duurzaam wonen wordt breed gedeeld. Het meetbaar vaststellen van de bijdrage is echter complex door complexiteit van de transitie en de beperkte vergelijkbaarheid van indicatoren.

We constateren dat er een brede behoefte is aan ondersteuning van inwoners van de provincie Gelderland (en andere provincies in Nederland), met name voor wat betreft objectieve informatie en ontzorging in de transitie naar duurzaam (aardgasvrij) wonen. Dit geldt in het bijzonder voor complexere, meervoudige

⁸ Een *kickback fee* is een conversie-vergoeding die ondernemers betalen voor leads (een aanvraag voor een product of dienst) aangedragen door het energieloket.

maatregelen in de gebouwde omgeving. We identificeren daarmee twee typen behoeften:

1. Individuele ondersteuning van bewoners die vrijwillig maatregelen willen nemen om hun woning te verduurzamen.
2. Een aanspreekpunt bij de collectieve wijkaanpak richting aardgasvrije gebouwde omgeving.

Zoals in bijlage I beschreven is vanaf 2014 een ondersteuningsinfrastructuur ontstaan in de vorm van regionale energieloketten naar aanleiding van het programma regionale aanpakken gebouwde omgeving van de VNG. Het beeld is dat gemeenten en uitvoerende partijen van de energieloketten over het algemeen relatief tevreden zijn met de huidige vorm (die verschilt per regio en gemeente). Initieel was het perspectief dat de markt de financiering over zou nemen. We constateren dat in Nederland nauwelijks gebeurt en zowel de provincie Gelderland en gemeenten in de provincie inmiddels van die lijn zijn afgestapt. Daar zijn twee redenen voor:

1. De installatiebranche heeft moeite om voldoende gekwalificeerd personeel te vinden om aan de vraag te voldoen en beschikt daarom over meer dan voldoende werk. De bereidheid om voor leads te betalen is daarom beperkt.
2. Een financiële vergoeding voor leads (*kickback fee*⁸) staat op gespannen voet met het objectief en onafhankelijk adviseren van bewoners met het belang van de bewoner voor ogen.

Dit maakt dat er voor de inrichting van een ondersteuningspunt energietransitie een duidelijke rol voor publieke financiering ligt.

De feitelijke bijdrage van een ondersteuningspunt energietransitie aan de verduurzaming van de gebouwde omgeving is lastig vast te stellen. Ten eerste is

causaliteit in dergelijke complexe transitie moeilijk vast te stellen. Vaak is niet duidelijk wat een bewoners heeft aangezet tot een bepaalde investering in de woning. Ten tweede worden momenteel niet of moeilijk vergelijkbare indicatoren gehanteerd die primair gericht zijn op output en niet op het effect in de maatschappij. Om in de toekomst de bijdrage van een ondersteuningspunt energietransitie te monitoren dient een systematische meeting van vergelijkbare indicatoren plaats te vinden (zie paragraaf 4.4.2).

4.2. Aanbod

4.2.1. Doel

Richt het ondersteuningspunt energietransitie op de energietransitie in de gebouwde omgeving in den brede (inclusief transitie naar aardgasvrij).

Bij het inrichten van het ondersteuningspunt is het ten eerste van belang te bepalen welk doel bereikt dient te worden. Op basis van het onderzoek constateren we dat er verschillende redenen zijn om een ondersteuningspunt primair te richten op de ondersteuning van inwoners in de transitie naar aardgasvrij wonen:

- In het coalitieakkoord 2019-2023 is één van de pijlers van de provincie Gelderland het creëren van bewustwording en draagvlak, bijvoorbeeld door het geven van voorlichting en advies.⁹
- De landelijke insteek voor energieloketten lijkt de ondersteuning van de transitie naar een aardgasvrij gebouwde omgeving te worden.¹⁰

⁹ Zie Coalitieakkoord Samen voor Gelderland: <https://www.gelderland.nl/bestanden/Documenten/Gelderland/Nieuws%20en%20evenementen/Coalitieakkoord%20Samen%20voor%20Gelderland.pdf>.

- Uit onderzoek blijkt dat met name meervoudige maatregelen complex zijn. Bij uitstek in de transitie naar aardgasvrij hebben bewoners te maken met dit soort meervoudige maatregelen. Om beperkte middelen gericht in te zetten is het wenselijk om focus aan te brengen. Dit maakt het eenvoudiger om over de juiste kennis te beschikken en voorkomt onduidelijkheid over de scope bij inwoners. Dit is tevens in verschillende bijeenkomsten onderschreven.

We benadrukken hierbij dat de inzet van de ondersteuning aan inwoners zich op verschillende kernactiviteiten dient toe te spitsen om de transitie optimaal te ondersteunen:

- Actief actoren in de wijk benaderen om bewustwording te creëren.
- Aanspreekpunt zijn voor individuele huiseigenaren die vrijwillig verduurzamingsmaatregelen willen nemen.
- Begeleiding en ondersteuning bieden in samenwerking met gemeenten bij collectieve wijkaanpak.

Tot slot merken we op dat de aandacht voor een bredere wijkgerichte aanpak in de transitie naar aardgasvrij niet ten koste mag gaan van de individuele begeleiding van woningeigenaren in hun klantreis. De behoefte aan individuele ondersteuning blijft onverminderd bestaan. In paragraaf 4.2.3. gaan wij verder in op de klantreis en behoeften van bewoners in de ondersteuning en begeleiding.

4.2.2. Doelgroep

Het ondersteuningspunt energietransitie dient het aanspreekpunt te zijn voor alle actoren in de gebouwde omgeving die mogelijk met vragen kampen. Het

¹⁰ Zie Ontwerp klimaatakkoord, plan VNG en notitie Zuid-Holland.

ondersteuningspunt dient een organisatie te zijn die in staat is de juiste kennis te verbinden met de vragen vanuit verschillende doelgroepen.

De doelgroep dient te worden afgestemd op de opgave. De transitie naar aardgasvrij is collectief en zal tot vragen leiden bij alle actoren in de gebouwde omgeving. Dat betekent dat een ondersteuningsinfrastructuur benaderbaar moet zijn voor alle actoren in de wijk. Wel heeft elke doelgroep zijn eigen type vragen en klantreis. Daarom dient de benadering per doelgroep te verschillen. We maken daarom onderscheid tussen:

- **Particuliere gebouweigenaren, woningeigenaren en VvE's.** Deze doelgroep beslist individueel per woning over het al dan niet verduurzamen en is daarom het lastigst om mee te krijgen. De primaire focus en actieve benadering dient daarom deze doelgroep te betreffen.
- **Bewoners (huurders particulier en sociaal).** Huurders beslissen niet zelfstandig over veel verduurzamingsmaatregelen maar dienen wel te worden meegenomen op het moment dat er aanpassingen worden gedaan. Dit kan bij huurders ook tot vragen leiden.
- **Private gebouweigenaren, MKB en maatschappelijk vastgoed (inclusief sociale woningbouwcorporaties, scholen en geloofsgebouwen).** Deze doelgroepen hebben veelal meer specifieke vragen. De ondersteuningsinfrastructuur dient benaderbaar te zijn voor deze vragen omdat anders het risico ontstaat dat deze doelgroepen tussen wal en schip vallen.

Om de laatste groep goed te kunnen ondersteunen dient een organisatie te worden ingericht zodat snel en laagdrempelig kan worden doorverwezen naar de gewenste expertise (bijvoorbeeld de Rijksdienst voor Cultureel Erfgoed voor vragen over de verduurzaming van monumenten, PIANOo voor ondersteuning bij

grootschalige aanbestedingen voor maatschappelijk vastgoed en de omgevingsdienst voor specifieke vragen van MKB'ers).

4.2.3. Klantreis

Ondersteun de volledige klantreis door bewoners te begeleiden van het creëren van bewustwording tot en met nazorg. Borg de objectiviteit door in de governance prikkels zodanig in te bouwen dat vanuit het belang van de klant (bewoner) wordt geacteerd. Daarnaast dient oog te zijn voor de aanbiedersreis om het uitbrengen van een offerte voor een aanbieder zo eenvoudig mogelijk te maken.

Op basis van het onderzoek concluderen we dat de effectiviteit van energieloketten duidelijk groter is als de volledige klantreis wordt ondersteund.¹¹ Bewoners hebben behoefte aan ontzorging. Wel wordt veel aangegeven dat een spanning ontstaat als het gaat om de onafhankelijkheid, bijvoorbeeld wanneer wordt doorverwezen naar bepaalde installatiebedrijven.

Bewoners dienen het gevoel en vertrouwen te kunnen hebben dat de ondersteuning zodanig wordt ingericht dat hun belang maximaal wordt gediend. Het belang van de bewoner is niet alleen een onafhankelijke rolinvulling, maar ook ontzorging en hulpvaardigheid. Om de begeleiding zo in te richten dat de klantreis optimaal kan worden begeleid, kunnen twee richtingen worden overwogen:

- Governance zodanig inrichten dat altijd vanuit belang bewoner wordt gehandeld, bijvoorbeeld door geen financiering van leads toe te passen (zie paragraaf 4.4.1).
- Objectiviteit en transparantie als uitgangspunten hanteren bij doorverwijzing en begeleiding, bijvoorbeeld door een referentiesysteem van installatiebedrijven met objectieve en transparante criteria te hanteren.

¹¹ Zie hoofdstuk 2 voor volledige toelichting klantreis.

Tot slot merken we op dat het niet alleen belangrijk is de klantreis te volgen voor de ondersteuningsinfrastructuur. Ook de aanbiederreis (van genereren leads tot installeren product) dient in beeld te zijn. Dit is met name van belang, omdat de vraag het aanbod van installateurs overstijgt. Om ervoor te zorgen dat installateurs hun tijd zo efficiënt mogelijk kunnen inzetten om oplossingen te realiseren (in plaats van leads te genereren en offertes op te stellen) zou kunnen worden overwogen om aanbieders in de offertefase zoveel mogelijk te ontzorgen. Bijvoorbeeld door kant-en-klare offertepakketten op te stellen en door precies aan te sluiten op de informatiebehoefte van een installateur om een offerte op te kunnen stellen. Een ander voorbeeld is het bij elkaar brengen van de vraag van individuele bewoners om een gezamenlijke offerte uit te vragen.

4.2.4. Benaderingsstrategie

Focus lokaal op een actieve benadering waarbij lokale betrokkenen zoveel mogelijk worden ingezet om daadwerkelijk achter de voordeur het gesprek aan te gaan.

Een actieve benadering van bewoners wordt als positief ervaren (zie bijlage I). Het effect van deze actieve benadering komt het beste tot zijn recht als bewoners benaderd worden door geëngageerde mensen die de lokale omgeving en behoeften goed kennen. Het is daarom aan te bevelen lokale commitment optimaal te benutten door contact tussen het ondersteuningspunt en de lokale omgeving te maximaliseren. Dat betekent dat lokale coöperaties en loketten zoveel mogelijk in staat worden gesteld daadwerkelijk achter de voordeur in gesprek te gaan met bewoners. Online kennisvragen, het opzetten van ondersteunende systemen en standaarden op basis waarvan een lokale coach het gesprek kan aangaan, kunnen en dienen op een hoger schaalniveau te worden aangeboden (regionaal of provinciaal). Zo zijn er bijvoorbeeld goede ervaringen met trainingen voor energiecoaches die regionaal en landelijk worden georganiseerd, onder andere via het landelijk coöperatieve netwerk van Hoom.

Lokale energiecoöperaties kunnen bij deze lokale benadering een waardevolle rol vervullen, omdat deze bestaan uit een groep lokaal zeer geëngageerde mensen. Bovendien zijn energiecoöperaties een succesvolle strategie gebleken om lokale netwerken uit te breiden en enthousiasme uit te bouwen.

4.3. Organisatie

De vervolgvraag is hoe voorgaand aanbod op een slimme, kwalitatief goede en efficiënte wijze kan worden georganiseerd. Daarbij constateren we dat er drie uitgangspunten gelden die leidend zouden moeten zijn:

1. Lokale betrokkenheid en persoonlijk contact. Dit is belangrijk voor inwoners om te worden meegenomen in de transitie.
2. Schaalvoordelen benutten waar mogelijk. Dit stelt bijvoorbeeld in staat om uniformiteit en onafhankelijkheid te borgen.
3. Kennisdeling en -borging dienen zodanig te zijn ingericht dat bewoners kwalitatief goed geadviseerd en begeleid kunnen worden.

In het vervolg van deze paragraaf gaan we in op de wijze waarop deze uitgangspunten zouden kunnen worden ingevuld door in te gaan op de schaal waarop de ondersteuningsinfrastructuur kan worden georganiseerd, de uniformiteit, de kennisdeling en tot slot mogelijkheden voor kennisborging.

4.3.1. Schaal

Benut schaalvoordelen door ICT, online omgeving en ondersteunende systemen op een zo groot mogelijke schaal te organiseren waardoor lokaal maximaal kan worden ingezet op persoonlijke benadering.

Hiervoor hebben we geconstateerd dat er behoefte is aan lokale betrokkenheid. Voor een aantal onderwerpen geldt echter dat er duidelijke voordelen zijn te

behalen bij een organisatie op grotere schaal. Er dient daarom per activiteit een duidelijke afweging plaats te vinden van de schaal waarop een activiteit wordt georganiseerd. In figuur 2 hebben we een dergelijke analyse uitgewerkt.

Een aantal onderwerpen kan landelijk worden belegd. In het kader van het klimaatakkoord wordt over een aantal van deze onderwerpen gesproken (bijvoorbeeld het inrichten van een landelijk referentiesysteem voor bedrijven). Indien een activiteit niet op landelijk niveau wordt belegd, kan dit reden zijn voor de provincie om de organisatie op zich te nemen. Een voorbeeld is een uniforme rekenkern voor de doorrekening van maatregelen bij verschillende woningtypen waarvoor de provincie Noord-Holland een opdracht heeft uitgezet bij TNO.

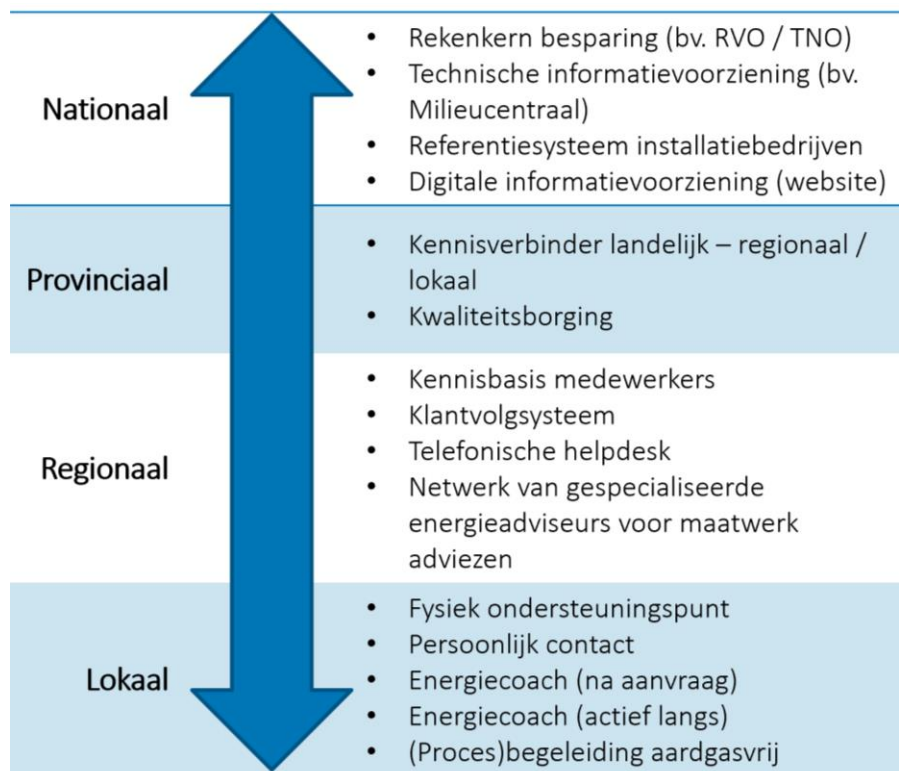
Om te borgen dat een organisatie over voldoende deskundigheid en netwerkcapaciteit beschikt om te kunnen adviseren over de gehele breedte van de complexe transitie naar aardgasvrij wonen, is een regionale organisatie voor de ontwikkeling van expertise wenselijk. Om zoveel mogelijk voort te bouwen op reeds gevormde samenwerkingsverbanden en daarmee te voorkomen dat een zoveelste structuur wordt opgetuigd, is het logisch om de regionale organisatie te organiseren binnen de RES-regio's. Gezien het aantal gemeenten binnen de regio Arnhem/Nijmegen zou kunnen worden overwogen deze regio in tweeën te splitsen.

Binnen de regionale organisatie dient het volgende geborgd te zijn:

- Het lokale niveau moet voldoende worden betrokken. Zoek aansluiting bij coöperatieve bewegingen als effectief middel om lokale netwerken te versterken.
- Om de continuïteit in de klantreis te borgen dient een integrale verbinding te ontstaan tussen het ondersteuningspunt en de aanbodzijde van installateurs welke in staat zijn integrale verduurzamingsmaatregelen te implementeren. Hierbij past geen financiële relatie (zie paragraaf 4.4).

- Onderhoud een netwerkstructuur om de juiste specifieke expertise te kunnen betrekken voor specifieke vragen. Bijvoorbeeld als het gaat om monumenten (Rijksdienst voor Cultureel Erfgoed), wet milieubeheer (omgevingsdienst), aanbestedingen voor maatschappelijk vastgoed (PIANOO) of storingen bij opwekapparatuur (Agentschap Telecom).
- Er dient beschikking te zijn over een kwalitatief goed klantvolgsysteem om klantreis te kunnen volgen. Dat betekent dat de regionale organisatie beschikt over een CRM systeem dat zodanig is ingericht dat de stappen in de klantreis kunnen worden gemonitord en proactief actie kan worden ondernomen om klanten te benaderen. De bestaande energieloketten, waaronder landelijke aanbieders en Hoom, hebben dit soort systemen inmiddels ontwikkeld en er ervaring mee opgedaan.

Voor de provincie ligt een belangrijke rol in de koppeling tussen de landelijke kennis en informatiesystemen en in de regionale en lokale ondersteuning. In paragraaf 4.3.2. gaan we hier nader op in.



Figuur 2. Analyse schaalniveau organisatie.

4.3.2. Uniformiteit en kennisdelen

Om kennis te ontsluiten, lessen uit te wisselen en het netwerk te versterken dient een backoffice met kennismedewerkers te worden ingericht. Hier ligt een rol voor de provincie.

We constateren dat er grote verscheidenheid is in de huidige wijze waarop de ondersteuning (in de vorm van energieloketten) in de provincie Gelderland is georganiseerd. Daarbij merken we op dat in beginsel de wijze waarop de ondersteuningsinfrastructuur georganiseerd is niet leidend zou moeten zijn, maar

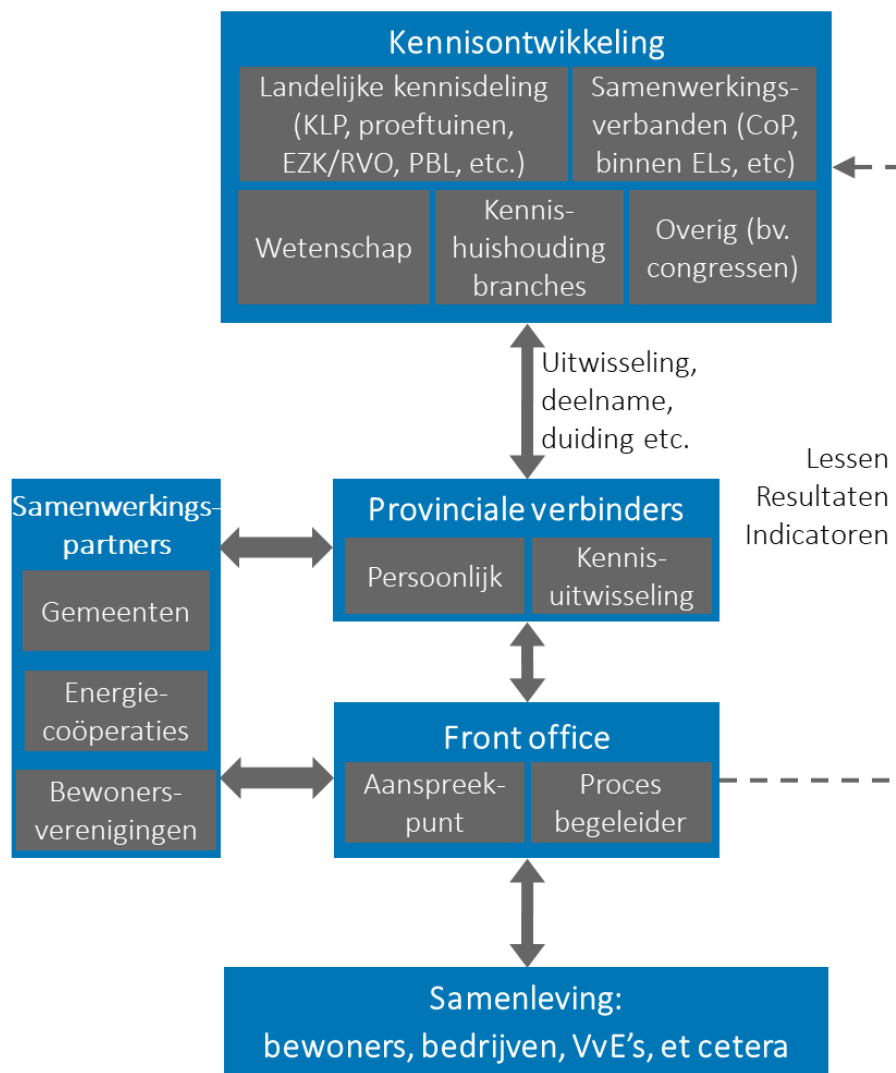
wel de kwaliteit van de activiteiten die worden uitgevoerd. De kwaliteit is gebaat bij:

- Uniforme afspraken om kwaliteitsstandaarden vast te leggen (zie hierna).
- Uitwisseling van kennis en lessen uit andere regio's in Gelderland, andere provincies, of Nederland.

Het leggen van de verbinding tussen landelijke ontwikkelingen/kennis en de lokale praktijk kan als rol voor de provincie worden gezien (zie figuur 3). We constateren dat de meeste actoren die betrokken zijn bij de ondersteuningsinfrastructuur in de provincie Gelderland behoefte hebben aan een dergelijke verbindende rol. In de provincie Zuid-Holland is hier bijvoorbeeld voor gekozen door twaalf fte aan te stellen die primair de taak hebben gemeenten te ondersteunen bij de energietransitie (waaronder gebouwde omgeving en de inrichting van energieloketten). De invulling van de rol als provinciale verbinder zou zich primair moeten richten op:

- Het verbinden van de informatie die landelijk beschikbaar is (bijvoorbeeld bij Milieu Centraal, het Expertise Centrum Warmte, het Kennis- en Leerplatform en landelijke belangenverenigingen) met specifieke vragen in een regio of gemeente. Daarnaast zou het ook een rol moeten vervullen in het agenderen van vragen vanuit de regionale en lokale praktijk bij landelijke gremia.
- Het bieden van een netwerkfunctie om specifieke vragen in een gemeente of regio te kunnen verbinden met specifieke expertise (op landelijk niveau).

Om voorgaande te kunnen doen is het van belang dat provinciale verbinders nauw contact onderhouden met betrokkenen in de ondersteuningsinfrastructuur (zowel beleidsmedewerkers van gemeenten als van ondersteuningspunten energietransitie).



Figuur 3. Rol provinciale verbinders.

4.3.3. Kwaliteitsborging

Sluit aan bij landelijke kwaliteitscriteria voor energieloketten. Bijvoorbeeld door eisen te stellen aan opleidingen van medewerkers, klantvolgsystemen en aansluiting bij uniforme rekenkern.

De kwaliteit van de ondersteuning is van groot belang om te voorkomen dat fouten worden gemaakt in het advies of het proces van begeleiding. Om die reden heeft het Platform Verenigde Energieloketten het initiatief genomen om kwaliteitscriteria te formuleren. Ook bieden verschillende organisaties trainingen en opleidingen aan voor energiecoaches. Bijvoorbeeld Hoom en Milieucentraal.

4.4. Financiering en governance

4.4.1. Governance en onafhankelijkheid

Richt governance van het ondersteuningspunt energietransitie zodanig in dat financiële prikkels aansluiten bij belangen van de klant (de bewoner), zodat objectieve ondersteuning en advies worden geborgd.

De wijze waarop de governance van de ondersteuningsinfrastructuur is ingericht in de provincie Gelderland verschilt per regio. Het belangrijkste uitgangspunt bij de inrichting van de governance zou moeten zijn dat de prikkels in de governancestructuur zodanig zijn dat het belang van bewoners en gebouwegenaren maximaal wordt bediend. Concreet betekent dit:

- Geen financiering vanuit installatiebranche voor aandragen leads (kickback fee) en terughoudendheid met collectieve inkoopacties vanuit organisatie energieloket.
- Doorverwijzing en koppeling aan installateurs op basis van objectieve en transparante criteria die bij voorkeur landelijk zijn vastgesteld.

- Financiering vanuit overheid op basis van gewenste effect voor klanten (bewoners): geïmplementeerde verduurzamingsmaatregelen in combinatie met klanttevredenheid.

Of voorgaande wordt gerealiseerd vanuit een private onderneming, een coöperatie of een overheidspartij heeft op voorhand geen aanbeveling. Elke vorm kent zijn eigen voor- en nadelen. Belangrijk is dat maatregelen worden genomen zodat eventuele nadelen bij een vorm kunnen worden gemitigeerd. In tabel 4 hebben we een aantal mogelijke maatregelen uiteen gezet.

Rechtsvorm	Nadeel	Mitigerende maatregel
Private onderneming	Marktprikkels om inkomsten derden te genereren	Transparantie over jaarrekening als eis bij financiering.
	Aanbestedingsregels maken langjarig structureel financieren complex	Bestuurlijk (gemeenschappelijke) regeling vaststellen die financiering mogelijk maakt.
Coöperatie	Risico op vermenging met collectieve activiteiten coöperatie	Activiteiten ondersteuningsinfrastructuur apart organiseren van coöperatieve activiteiten.
	Professionaliteit organisatie	Eisen aan kwaliteit (bv. opleiding).
Overheidsorganisatie	Risico op terughoudendheid in communicatie en beperking flexibiliteit	Apart label voor activiteiten ondersteuning voeren.
	Risico op politisering van activiteiten	Onderbrengen in aparte stichting.

Tabel 4. Overzicht nadelen van de verschillende governance vormen en mogelijke mitigerende maatregelen.

4.4.2. Financiering

Richt de financiering van een ondersteuningspunt langjarig in zodat een betrouwbaar en duidelijk aanspreekpunt voor bewoners en gebouw eigenaren in Gelderland geborgd is.

Uit verschillende onderzoeken komt naar voren dat continuïteit van financiering belangrijk is om de effectiviteit van een ondersteuningspunt te vergroten. Bijvoorbeeld omdat dit beter aansluit bij de lange termijn planning van de transitie en omdat de klantreis (om van informatie vraag tot implementatie maatregel te komen) gemiddeld de duur van een jaar overstijgt (zie bijlage I).

Momenteel worden energieloketten vanuit verschillende (grotendeels publieke) organen gefinancierd (zie bijlage II). In de provincie Gelderland zijn over het algemeen de gemeenten en de provincie de belangrijkste financiers. De huidige financieringsstructuur is in combinatie met een langjarige inrichting niet houdbaar gegeven de aanbestedingsregels. Bijdragen die nu nog veelal in enkelvoudig onderhandse opdrachten per jaar worden gegund zouden bij meerjarige inrichting en opschaling boven de aanbestedingsgrens komen waardoor meervoudige of openbare procedures noodzakelijk zijn.

Er zijn verschillende toekomstige financieringsvormen mogelijk. Ten eerste hangt dit af van eventuele de financiering vanuit het Rijk. Daarnaast maken we onderscheid tussen de financiering van gemeenten aan de ondersteuningsstructuur en de financiering van de provincie aan de ondersteuningsinfrastructuur (al dan niet via de gemeenten).

Nationaal

Er is nog veel onduidelijk over de uitwerking van landelijke afspraken en de gevolgen van deze uitwerking voor de financiering van een regionale ondersteuningspunt.

Over de mogelijke toekomstige financiering is nog veel onduidelijk. In het kader van het Klimaatakkoord wordt gesproken over een rol voor energieloketten in de transitie naar aardgasvrij wonen. Op basis van gesprekken met het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK) en de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) concluderen we dat het nog onduidelijk is of dit ook zal betekenen dat er vanuit het Rijk financiering beschikbaar zal komen voor regionale of lokale ondersteuning.

Gemeenten

Zorg voor regionale afspraken over financiering en aansturing van ondersteuningspunten waarbij financiering meerjarig wordt vastgelegd.

Landelijk en in verschillende andere provincies wordt de gemeente gezien als primaire opdrachtgever van een ondersteuningspunt, omdat de gemeente de regisseur is voor de warmtetransitie (en naar verwachting het bevoegd gezag).¹² Tegelijk constateren we dat een regionale organisatie duidelijk meerwaarde biedt (zie paragraaf 4.3.1). Het valt daarom aan te bevelen om regionaal afspraken te maken over de financiering en aansturing van een regionale ondersteuningsinfrastructuur.

Er zijn verschillende financieringsvormen mogelijk. Deels hangen deze vormen af van de rechtsvorm van de ondersteuningsstructuur. In bijlage III hebben we een analyse van de voor- en nadelen van de verschillende vormen opgenomen. Op basis van de analyse zien we drie kansrijke vormen om de regionale financiering van de ondersteuningsstructuur vorm te geven:

- 1. Gemeenschappelijke regeling.** Een gemeenschappelijke regeling maakt het mogelijk om meerjarig een subsidie in te zetten om een ondersteuningspunt te organiseren. Nadeel van een gemeenschappelijke regeling zijn de administratieve lasten en de bestuurlijke complexiteit.

¹² In het kader van het onderzoek is gesproken met het ministerie van BZK, de VNG en de provincies Groningen, Noord-Holland en Zuid-Holland.

- 2. Gezamenlijk oprichten stichting (of coöperatie).** Gemeenten in een regio zouden gezamenlijk kunnen besluiten een stichting of coöperatie op te richten die het ondersteuningspunt uitvoert. Het gezamenlijk oprichten van een structuur vergt een sterke regionale samenwerking. In de Achterhoek wordt een dergelijk model gehanteerd door AGEM, een coöperatie waarvan gemeenten lid zijn, het energieloket uit te laten voeren.
- 3. Gezamenlijke aanbesteding.** Een ondersteuningspunt zou kunnen worden aanbesteed (bijvoorbeeld vier jaar). De administratieve lasten zijn daardoor minder, maar de kans neemt toe dat andere aanbieders dan de huidige de aanbesteding winnen, waardoor er een risico is op kennisafbreuk en verlies van lokale binding.

Door gezamenlijk verantwoordelijk te zijn voor de financiering en opdrachtverlening wordt het eigendomsgevoel en de uniformiteit in de regio zoveel mogelijk geborgd.

Provincie

Afhankelijk van de inzet van de provincie zijn twee financieringsvarianten mogelijk (in paragraaf 5.2. komen we tot een advies):

1. Een grote rol voor de provincie door zelf een stichting op te richten die de een substantieel deel van de ondersteuningsinfrastructuur financiert. Daarbij kan de provincie vergaande voorwaarden stellen aan kwaliteit, kwantiteit en governance inrichting.
2. Gerichte financiering van de provincie door middel van een langjarige regeling aan regio's. Daarbij kan de provincie gericht een aantal gewenste voorwaarden stellen, bijvoorbeeld uniforme rekenkern en een regionaal plan.

In de provincie Gelderland zijn zes regio's op het gebied van energie ontstaan.¹³ Dit is anders in bijvoorbeeld de provincies Groningen, Drenthe en Flevoland waar

¹³ Dit betreft RES-regio's. Zie: <https://regionale-energiestrategie.nl>

de provincie uit één regio bestaat. De provincie Gelderland staat daarom voor een aanvullende opgave in het borgen van de kwaliteit van de ondersteuningspunten in de gehele provincie. In de eerste plaats kan de provincie daar een bijdrage aan leveren door voor kennisuitwisseling en verbinding te zorgen (zie paragraaf 4.3.2). In de tweede plaats door financieringsinstrumenten zodanig te benutten dat aan de financiële bijdrage voorwaarden worden gesteld aan de kwaliteit van ondersteuningspunten. In paragraaf 5.2 gaan wij hier verder op in.

Er zijn verschillende vormen mogelijk om vanuit de provincie de ondersteuningspunten in de regio te financieren. In bijlage III hebben we een vergelijking van deze mogelijkheden opgenomen. Welke optie het meest kansrijk is hangt af van de rol die de provincie wil pakken. In beginsel is dit een politieke keus die een afweging van een breder pallet aan publieke belangen vergt. We schetsen daarom twee richtingen:

- 1. Verantwoordelijkheid voor de ondersteuningspunten energietransitie naar provincie trekken.** Dit zou kunnen door als provincie per regio de invulling van de ondersteuningspunten aan te besteden of door een provinciale organisatie op te richten die per regio de ondersteuningspunten gaan vormgeven. Indien de provincie voor deze vorm kiest zal dat een substantiële bijdragen vergen. Daarnaast plaatsen we twee belangrijke kanttekeningen bij deze richting. Ten eerste wordt hiermee afgeweken van de invulling die op veel plekken in Nederland wordt gekozen, waar gemeenten als bevoegd gezag voor de warmtetransitie als primaire opdrachtgever worden gezien. Ten tweede ontstaat hiermee het risico dat de huidige opgebouwde ondersteuningsinfrastructuur in gemeenten en regio's teniet wordt gedaan, doordat er een nieuwe partij toetreedt. Dit kan een averechts effect hebben op het lokale draagvlak.
- 2. Verantwoordelijkheid bij gemeenten leggen en bijsturen op overkoepelende criteria.** De provincie zou gericht, door middel van cofinanciering, een

bijdrage beschikbaar kunnen stellen voor de inrichting van de lokale ondersteuningsinfrastructuur. Dit kan op twee manieren:

- a.** Een provinciale regeling waarmee de provincie een bedrag per huis in een dekingsgebied beschikbaar stelt als een aanvraag die aan een aantal voorwaarde voldoet is ingediend.
- b.** Het oprichten van een fonds of stichting die in mandaat een subsidie voor de ondersteuningspunten kan bieden. Eventueel zouden de provinciale verbinders (zie paragraaf 4.3.2.) eveneens binnen deze stichting kunnen worden ondergebracht. Het voordeel van een stichting ten opzichte van een provinciale regeling kan zijn dat het onderwerp depolitiseert. Een nadeel zit in het feit dat een nieuwe structuur wordt opgezet en mogelijk een ander geluid wordt gecreëerd.

5. Rol provincie Gelderland

De adviesrichtingen die in hoofdstuk 4 zijn beschreven hebben betrekking op de complete ondersteuningsinfrastructuur. De provincie is één van de actoren in dit stelsel. In dit hoofdstuk formuleren we concrete aanbevelingsrichtingen voor de provincie. We maken daarbij onderscheid tussen realisatie van randvoorwaarden voor de ondersteuning van inwoners en de ondersteuningsinfrastructuur zelf.

5.1. Kennisverbinder en randvoorwaarden

Randvoorwaarden voor een succesvol regionaal ondersteuningspunt energietransitie zijn kennisverbinding en beschikbaarheid van installateurs. Leg hier als provincie de eerste prioriteit door provinciale verbinders aan te stellen en (om)scholing te bevorderen.

De toegevoegde waarde van de provincie is maximaal bij inzet op voorwaarden waarvoor geldt dat de invloed van (met name kleinere) individuele gemeenten beperkt is. We constateren dat er twee randvoorwaarden zijn waar nu niet of beperkt aandacht voor is waardoor de effectiviteit van de ondersteuning in de transitie naar een aardgasvrije gebouwde omgeving wordt bemoeilijkt.

Ten eerste constateren we dat op landelijk niveau en in de praktijk veel kennis wordt opgedaan, maar dat de uitwisseling van deze kennis nog beperkt tot stand komt. De provincie kan een waardevolle bijdrage leveren door de kennisverbinding te faciliteren tussen de gemeenten en ondersteuningspunten in

¹⁴ De provincie Utrecht voert momenteel een haalbaarheidsonderzoek uit naar de mogelijkheid voor de inzet van dergelijke onderwijsvouchers voor bouw en techniek.

de regio's en tussen de actoren in Gelderland en de kennis die op landelijk niveau wordt opgedaan. In de provincie Zuid-Holland hebben ze voor een dergelijke invulling gekozen om gemeenten te ondersteunen in de energietransitie in den brede. Daar is een team van twaalf adviseurs aangesteld om gemeenten te ondersteunen, onder andere op het gebied van energieloketten. Een dergelijke 'backoffice' zou een aantal taken moeten vervullen:

- Netwerkrrol in het leggen van verbinding tussen specifieke lokale vragen en specifieke (landelijke) kennispartners.
- Periodiek bij gemeenten en energieloketten aanwezig om lastigheden en lessen te bespreken.
- Laagdrempelig benaderbaar voor vragen (bijvoorbeeld telefonisch).
- Mogelijkheid om ondersteuning te bieden bij opstellen regionale afspraken.
- Op de hoogte van laatste ontwikkelingen op landelijk niveau.

Eventueel kan ervoor worden gekozen deze ondersteuning breder in te richten (bijvoorbeeld ook om gemeenten te ondersteunen bij opstellen warmtetransitieplan en om RES-regio's te ondersteunen). Om dit werkbaar te maken zou een team moeten worden ingericht waarbij verantwoordelijkheden worden verdeeld naar onderwerp en regio.

Ten tweede is in verschillende onderzoeken, bijeenkomsten en gesprekken genoemd dat de aanbodkant om verduurzamingsmaatregelen te implementeren onvoldoende ontwikkeld is. Er is onvoldoende capaciteit beschikbaar om aan de vraag te voldoen en de kennis van meervoudige of integrale oplossingen laat te wensen over (bijvoorbeeld ook als het gaat over voldoende beschikbaarheid van EPA adviseurs). De provincie kan hier een rol vervullen door binnen de provincie (om)scholing te stimuleren. Bijvoorbeeld door in te zetten op een samenwerkingsprogramma met ROC's en hogescholen en door onderwijsvouchers in te zetten.¹⁴

5.2. Financiering regionaal ondersteuningspunt energietransitie

Provincie als cofinancier

Primaire verantwoordelijkheid in de gebouwde omgeving en de warmtetransitie ligt bij de gemeente. Het opdrachtgeverschap voor een ondersteuningspunt energietransitie ligt daarom primair bij gemeenten. Door cofinanciering beschikbaar te stellen kan de provincie een positieve bijdrage leveren aan de kwaliteit.

We constateren dat het logisch is de verantwoordelijkheid voor de aansturing van een ondersteuningspunt energietransitie primair bij de gemeente te leggen als bevoegd gezag voor de warmtetransitie. Ook omdat de gemeente in de wijkgerichte aanpak in nauwe samenwerking met het ondersteuningspunt zal moeten opereren.

Dit neemt niet weg dat een ondersteunende en regisserende rol van de provincie gewenst is. In het coalitieakkoord van de provincie Gelderland 2019-2023 is tevens opgenomen dat de provincie gemeenten en regio's wil ondersteunen zonder hun verantwoordelijkheid over te nemen.¹⁵ Bovendien hebben we in paragraaf 4.4.2. geconstateerd dat het alternatief – opdrachtgeverschap naar provincie toe trekken – verschillende negatieve consequenties heeft (afwijking van landelijke beleid en potentieel verlies van draagvlak bij lokale overheden en partners).

Een financiële ondersteuning door middel van cofinanciering vanuit de provincie kan een positieve bijdrage leveren aan de kwaliteit van regionale ondersteuningspunten. Daarvoor is het van belang dat de bijdrage van de provincie voldoende substantieel is en dat de provincie de juiste voorwaarden

stelt om de kwaliteit te verhogen en borgen. Hierna gaan we in op de vraag wat voldoende substantieel is en wat de juiste voorwaarden zijn.

Substantiële bijdrage provincie

Een bijdrage van de provincie aan het ondersteuningspunt dient voldoende substantieel te zijn om een kwaliteitsimpuls te geven. Een cofinanciering van maximaal 50% vanuit de provincie voor een bedrag van enkele euro's per inwoner lijkt daarbij logisch.

Om een daadwerkelijke impuls aan de kwaliteit van het ondersteuningspunt te leveren is het van belang dat de financiering vanuit de provincie een substantiële prikkel vormt. Daarbij blijven de gemeenten in een regio primair opdrachtgever en is het vanuit het principe 'wie betaalt, bepaalt' niet wenselijk om als provincie meer dan 50% van de financiering beschikbaar te stellen.

Het is complex om vast te stellen wat een substantiële bijdrage is, omdat begrotingen van de huidige energieloketten onvergelijkbaar zijn in begrote kosten en uitgevoerde activiteiten. Wel hebben we indicaties die als richtinggevend kunnen worden gezien:

- Op basis van de door een aantal gemeenten in de provincie ingediende aanvragen in 2019 constateren we dat de kosten ongeveer € 1,- tot € 3,- per inwoner bedragen.
- De provincie Noord-Holland heeft een regeling voor maximaal 50% cofinanciering met een budgetplafond van € 3,- tot € 3,50 per inwoner.

Wij geven de provincie daarom mee en plafond voor de cofinanciering te hanteren van grofweg € 1,- tot € 3,- per inwoner

¹⁵ Zie coalitieakkoord provincie Gelderland: Samen voor Gelderland, pagina 14: <https://www.gelderland.nl/bestanden/Documenten/Gelderland/Nieuws%20en%20evenementen/Coalitieakkoord%20Samen%20voor%20Gelderland.pdf>.

Voorwaarden voor cofinanciering

We bevelen de provincie aan voorwaarden bij de cofinanciering te stellen die bijdragen aan de uitgangspunten op het gebied van kwaliteit en het benutten van schaalvoordelen.

Bij de cofinanciering kan de provincie voorwaarden aan de financiering stellen. Hierbij kan bijvoorbeeld worden gedacht aan:

- Het indienen van een regionaal plan voor het ondersteuningspunt (gedeeld door alle gemeenten in de regio). Hierdoor wordt geborgd dat regio's gebruik maken van schaalvoordelen en dat activiteiten duidelijk worden gepland. In het plan kan bijvoorbeeld worden gevraagd om focus op gewenste opgaven, de operationalisering om doelgroepen actief te benaderen en een toelichting van de wijze waarop het ondersteuningspunt de gehele klantreis begeleid.
- Het voldoen van een loket aan bepaalde criteria voor kwaliteitsborging (bijvoorbeeld die van het Platform Verenigde Energieloketten). Bijvoorbeeld het hebben van een professioneel klantvolgsysteem, een opleidingstraject voor energiecoaches/adviseurs en het aansluiten bij een landelijke rekenkern (bijvoorbeeld door middel van API koppeling op website).
- Het stellen van voorwaarden aan financiering die een ondersteuningspunt haalt uit private financieringsvormen om de onafhankelijkheid van informatievoorziening en adviesfunctie te borgen. Daarmee bedoelen we dat grenzen worden gesteld aan de financiering vanuit installateurs, maar financiering vanuit klant (degene die om advies vraagt) wel mogelijk is.

Om de administratieve lasten voor een aanvraag te beperken kunnen de volgende uitgangspunten worden gehanteerd:

- Maximaal één aanvraag per regio op basis van regionaal plan voor een periode van drie tot vijf jaar.
- Begroting per jaar met begrote kosten per activiteit:

- Backoffice (licenties op software, klantvolgsysteem, technische beheer website, et cetera);
 - Ondersteuningspuntfunctie (bemensing fysiek punt, huur fysiek punt, beantwoording helpdesk, et cetera);
 - Actieve klantbenadering (marketing en communicatiecampagnes, buurtacties, et cetera);
 - Energieadvies (energiecoaches en bouwkundig adviseurs die advies geven aan inwoners, inclusief opleiding);
 - Overhead en coördinatie;
 - Eventueel: procesbegeleiding wijkgerichte aanpak en begrote inkomsten per financieringsbron;
 - Inkomsten gemeenten in de regio;
 - Inkomsten provincie (aangevraagde bijdrage);
 - Inkomsten overige publieke instellingen (bijvoorbeeld nationale of Europese subsidies);
 - Inkomsten vanuit advies klanten (bijdragen van klanten voor advies);
 - Overige inkomsten met de vraag om die te specificeren.
- Per jaar indienen van een online verantwoording op basis van een beknopte set aan verantwoordingsindicatoren, aan te leveren door regionaal ondersteuningspunt. Denk bijvoorbeeld aan een aantal gerichte indicatoren die gekoppeld zijn aan de beleidslogica voor de inzet van een ondersteuningspunt:
 - Het aantal actieve campagnes en het bereik van campagnes;
 - Het aantal passieve bezoekers (website en van fysiek punt);
 - Het aantal doorverwezen bewoners naar installateurs;
 - Het aantal uitgebrachte offertes door installateurs;
 - Het aantal uitgevoerde maatregelen (per type: bijvoorbeeld vloerisolatie, spouwmuurisolatie, warmtepomp, zonnepanelen, aardgasvrije woningen);
 - Bespaarde CO2 uitstoot met maatregelen per jaar op basis landelijke rekenkern;
 - Klanttevredenheid van bewoners die ondersteund zijn door het loket.

Bijlage I. Analyse bestaande onderzoeken

In deze bijlage beschrijven we verschillende hypothesen en bijhorende onderbouwingen die we hebben opgesteld aan de hand van bestaande onderzoeken. De hypothesen zijn ondergebracht onder de thema's aanbod, financiering en governance en organisatie.

I.A. Aanbod

De (kwantitatieve) impact van energieloketten in Gelderland op de verduurzaming van het woningbestand is nog (niet) goed vast te stellen.

Op dit moment is het lastig om conclusies te trekken over (kwantitatieve) resultaten van energieloketten in Gelderland op de verduurzaming van het woningbestand. Ten eerste kan geen direct causaal verband gelegd worden tussen de activiteiten van energieloketten en de daadwerkelijke verduurzaming

van woningen. Ten tweede zijn (projecten van) energieloketten nog dermate kort actief (in verhouding tot de gemiddelde klantreis van 1.5 jaar), waardoor het voor energieloketten nog te vroeg is om inzicht te hebben in de resultaten van uitgevoerde activiteiten.¹⁶ Ten derde hebben energieloketten vaak onvoldoende zicht op de totale klantreis: loketten besteden relatief veel aandacht aan de eerste fasen van de klantreis (informereren, activeren en stimuleren van bewoners), maar verliezen de bewoner vaak na het offertemoment uit het oog. Hierdoor weten energieloketten vaak niet of bewoners daadwerkelijk energiebesparende maatregelen hebben getrokken.^{17,18} Tenslotte verschilt de rapportagevorm per energieloket: waar sommige loketten voornamelijk eigen activiteiten monitoren, rapporteren enkele loketten ook over opvolging van deze activiteiten en resultaten.¹⁹

Klanten hebben behoefte aan een fysiek aanspreekpunt.

Het opbouwen van een vertrouwensrelatie tussen bewoner, adviseur en/of uitvoerende partij vormt een belangrijke bouwsteen binnen de klantreis en de uiteindelijke implementatie van energiebesparende maatregelen.²⁰ Persoonlijke interactie tussen bewoner en adviseur speelt een belangrijke rol in het opbouwen van een vertrouwensrelatie.²¹ De impact van energieloketten kan worden verhoogd door persoonlijk contact en de aanwezigheid van adviseurs, die bewoners ook kunnen koppelen aan lokale uitvoerders. Energieloketten die alleen online bereikbaar zijn (en waarbij geen sprake is van persoonlijk contact), blijken in de praktijk minder succesvol te zijn dan energieloketten die een combinatie van online- als offlinedienstverlening (met een fysiek loket en/of aanspreekpunt) hanteren.²² Zo een fysiek aanspreekpunt kan in verschillende

¹⁶ Financiering regionale aanpak verduurzaming koopwoningen, KplusV, 2017, p 14.

¹⁷ Naar een effectieve lokale energiebesparingsaanpak, HIER klimaatbureau, KAW, Buurkracht, HOOM, ism. WageningenUR, 2018.

¹⁸ Regionale structuren, energieloketten en aardgasvrij, Andersson Effers Felix, 2018.

¹⁹ Regionale structuren, energieloketten en aardgasvrij, Andersson Effers Felix, 2018.

²⁰ Naar een effectieve lokale energiebesparingsaanpak, HIER klimaatbureau, KAW, Buurkracht, HOOM, ism. WageningenUR, 2018, p. 3

²¹ Samen op reis naar een energiezuinige woning, de Wilde en Spaargaren, WageningenUR, 2018. p. 29-32.

²² Financiering regionale aanpak verduurzaming koopwoningen, KplusV, 2017, p 13.

vormen bestaan: variërend van een permanent bereikbaar loket tot een pop-up loket dat tijdelijk en op projectmatige basis bereikbaar is.²³

Een actieve klantbenadering (in plaats van een reactieve) zorgt voor betere resultaten.

Uit de rapportage van energieloket Ede blijkt dat een actieve klantbenadering een belangrijke succesfactor is. Dit energieloket organiseert wijkacties waarbij in één week een pop-up energieloket bereikbaar is in de wijk, bewoners actief benaderd worden en (informatieve) activiteiten rondom de verduurzaming van woningen georganiseerd worden.²⁴

Het actief opvolgen van de klantreis kan ook behoren tot een actieve klantbenadering. Door bewoners in de nazorgfase actief te benaderen kan immers een snelle stap gezet worden naar vervolgitvoeringen.²⁵

In het Klimaatakkoord wordt gesproken over het oprichten van één digitaal landelijk energieloket. Daarnaast krijgen energieloketten een rol in wijkgerichte aanpakken in de transitie naar aardgasvrij.

In het Ontwerp Klimaatakkoord wordt als doel gesteld om per 1 januari 2020 een digitaal platform, dat een bijdrage zal leveren aan het bij elkaar brengen van vraag en aanbod binnen de wijkgerichte aanpak.²⁶

Daarnaast zullen energieloketten een rol gaan spelen in de wijkgerichte aanpakken binnen de transitie naar aardgasvrij. Het energieloket zal daarbij fungeren als spil tussen stakeholders binnen de wijkgerichte aanpak en zal een coördinerende rol hebben rondom de communicatie over de uitvoering van

²³ Consultancy centres and pop-ups as local authority policy instruments to stimulate adoption of energy efficiency by homeowners, Mijer et al., 2018.

²⁴ Rapportage energieloket Ede, 2018

²⁵ Naar een effectieve lokale energiebesparingsaanpak, HIER klimaatbureau, KAW, Buurkracht, HOOM, ism. WageningenUR, 2018, p8

²⁶ Ontwerp van het klimaatakkoord, afspraken in sectoren C1 gebouwde omgeving, 2018, p 24.

gemeentelijke besluiten en acties gericht op gebouweigenaren binnen de wijkgerichte aanpak. Het energieloket zal de rol van *front office* aannemen, waardoor bewoners één aanspreekpunt hebben en waarbij het energieloket vervolgens direct kan doorverwijzen naar verschillende functies.²⁷

Activering van private partijen voor meervoudige maatregelen is een uitdaging. Het is belangrijk om hen op tijd te betrekken en aan te sturen op samenwerking.

Veel energieloketten hebben de wens om lokale dienstverleners (die meervoudige maatregelen kunnen treffen) aan zich te binden. Dit is echter één van de grootste uitdagingen van een succesvolle lokale aanpak. Het is niet eenvoudig om lokale dienstverleners te mobiliseren, mede doordat zij veelal een *kickback fee* dienen te betalen nadat zij door het energieloket aan bewoners zijn gekoppeld. Door de aanwezigheid en de hoogte van de *kickback fee* zijn dienstverleners nog niet bereid tot het aangaan van samenwerkingsovereenkomsten met energieloketten. Bovendien worden lokale opdrachtgevers snel afgeschrikt van contractuele overeenkomsten.²⁸

Naast deze binding is een goede samenwerking tussen lokale dienstverleners en andere betrokken partijen cruciaal: bij een goede samenwerking wordt de conversie van advies naar het daadwerkelijk treffen van maatregelen verhoogd en kan zelfs een mogelijke verdienlijn tot stand komen (zie financiering).²⁹

²⁷ Ontwerp van het klimaatakkoord, afspraken in sectoren C1 gebouwde omgeving, 2018 p. 33

²⁸ Financiering regionale aanpak verduurzaming koopwoningen, KplusV, 2017, p 14.

²⁹ Financiering regionale aanpak verduurzaming koopwoningen, KplusV, 2017, p 12.

I.B. Financiering en governance

De eigendomsstructuur van energieloketten verschilt per gemeente en kan coöperatief, in eigendom van de gemeente of een private onderneming zijn.

In de provincie Gelderland zijn binnen regio's en gemeenten uiteenlopende keuzes gemaakt met betrekking tot de eigendomsstructuur, aansturing van het energieloket en de rolverdeling tussen het energieloket en andere partijen.³⁰ Een overzicht van de huidige eigendomsstructuur is terug te vinden in hoofdstuk 3. In sommige gemeenten/regio's bemant de lokale energiecoöperatie het energieloket. Andere gemeenten/regio's kiezen ervoor om een onafhankelijke positie van het energieloket te waarborgen door als gemeente eigenaar van het loket te zijn, bijvoorbeeld in de vorm van een stichting die de belangen van alle betrokken stakeholders kan behartigen. Vervolgens zijn er gemeenten die de uitvoering van het loket uitbesteden aan een (lokale) private onderneming. Naast dat energieloketten regelmatig in eigendom zijn van een private partij, besteden veel loketten ook (gedeelten van) activiteiten en/of bepaalde fasen in de klantreis uit aan private partijen.³¹

Financiering van energieloketten bestaat voornamelijk uit publieke financiering (80%) en minder uit private financiering (20%).

Energieloketten zijn voornamelijk afhankelijk van publieke financiering (80%), waarvan financiering vanuit gemeenten de grootste inkomstenbron vormt. Daarnaast worden loketten ondersteund door provinciale financiering.³² Enkele loketten maken ook gebruik van Europese subsidie.³³

³⁰ Analyse regionale aanpakken energiebesparing koopwoningen VNG, KWINK groep en Over Morgen, rapportage regio Achterhoek, Foodvalley, MARN MRA Rivierenland en Noord-Veluwe Stedendriehoek.

³¹ Financiering regionale aanpak verduurzaming koopwoningen, KplusV, 2017, p. 15

³² Financiering regionale aanpak verduurzaming koopwoningen, KplusV, 2017, p 6-7 en p 11.

³³ Evaluatie Energieloket Rivierenland 2018, Het Nieuwe Wonen Rivierenland, 2018.

Private partijen zorgen in mindere mate voor financiële ondersteuning (20%). Het grootste deel van private financiering komt voort uit financiële bijdragen van bewoners en een kleiner deel uit bijv. *kickback fees* vanuit de aanbodzijde (bijv. lokale uitvoerders). Een combinatie van verschillende financieringsbronnen kan zorgen voor een stabielere en continue financiering, mede doordat betrokken partijen middels deze financiering commitment naar elkaar toe uitspreken.³⁴

Financieringsprogramma's moeten aansluiten op de duur van de klantreis en een focus hebben op continuïteit.

Een gemiddelde klantreis (van informatie opvragen tot het treffen van maatregelen en daaropvolgende terugkoppeling) duurt gemiddeld 1.5 jaar. Om continuïteit van activiteiten van energieloketten en daadwerkelijke implementatie van maatregelen te kunnen waarborgen, is het belangrijk dat de termijn van financieringsprogramma's aansluiten op de duur van de klantreis. Huidige projectfinanciering zorgt nu vaak voor onzekerheid bij energieloketten. Daarnaast resulteert het afbreken van projecten en in verlies van vertrouwen bij zowel de bewoner als aan de aanbodzijde.³⁵ Dit is te voorkomen door langjarige programmafinanciering met een focus op continuïteit.³⁶

³⁴ Financiering regionale aanpak verduurzaming koopwoningen, KplusV, 2017, p 6-7.

³⁵ Financiering regionale aanpak verduurzaming koopwoningen, KplusV, 2017, p 13.

³⁶ Naar een effectieve lokale energiebesparingsaanpak, HIER klimaatbureau, KAW, Buurkracht, HOOM, ism. WageningenUR, 2018.

I.C. Organisatie

Organiseer energieloketten regionaal met een duidelijke opdracht op wijk- en buurniveau.

Op dit moment is het energiebesparingslandschap onoverzichtelijk en gefragmenteerd, wat ten koste gaat van de effectiviteit van energieloketten.³⁷ Door energieloketten regionaal te organiseren, kan gebruik worden gemaakt van schaalvoordelen (zie volgende hypothese). Daarnaast versterkt een regionale organisatie de regionale relaties tussen energieloketten versterkt en is het voor andere betrokken partijen eenvoudiger om samen te werken in plaats van te concurreren.³⁸

Naast dat een regionale organisatie (schaal)voordelen biedt, is het van belang dat energieloketten een lokaal gezicht en een duidelijke opdracht op wijk- en buurniveau behouden. Zeker bij integrale benaderingen (zoals energieneutraliteit of aardgasvrij) is advies op maat met oog voor de lokale praktijk essentieel.³⁹

Door een lokale invulling van het energieloket kan een breed draagvlak behouden blijven en/of ontstaan en kan eenvoudig met diverse lokale partijen worden samengewerkt.

³⁷ Consultancy centres and pop-ups as local authority policy instruments to stimulate adoption of energy efficiency by homeowners, Mijer et al., 2018.

³⁸ Financiering regionale aanpak verduurzaming koopwoningen, KplusV, 2017, p 12.

³⁹ Naar een effectieve lokale energiebesparingsaanpak, HIER klimaatbureau, KAW, Buurkracht, HOOM, ism. WageningenUR, 2018, p 7.

⁴⁰ Financiering regionale aanpak verduurzaming koopwoningen, KplusV, 2017, p 12.

Maak gebruik van schaalvoordelen op regionaal niveau (o.a. IT-infrastructuur, uniforme communicatie).

Omdat de businesscase van energieloketten niet ruim is, is het belangrijk dat loketten efficiënt omgaan met beschikbare middelen. Door gebruik te maken van schaalvoordelen op regionaal niveau, kunnen deze middelen zo efficiënt mogelijk ingezet worden. Voorbeelden hierbij zijn een gezamenlijke regionale IT-infrastructuur, klantvolgsysteem (zie volgende hypothese) en campagnes.⁴⁰ Gemiddeld genomen besteden energieloketten op dit moment een groot aandeel van beschikbare financiële middelen aan het vormgeven van een digitaal energieloket (40%) en marketing en communicatie.⁴¹

Het gebruik maken van een goed backoffice systeem is erg belangrijk in de slag naar een meer efficiënte regionale aanpak.

Op dit moment monitoren verschillende stakeholders, die vaak tijdens verschillende fasen van de klantreis betrokken zijn, afzonderlijk en in eigen ICT-systemen over contact met de bewoner, wat resulteert in complexiteit, een gebrek aan efficiëntie en onduidelijkheid over behaalde resultaten. Om meer inzicht te krijgen in de klantreis en om klantoverdracht soepel te laten verlopen, dienen betrokkenen onderling afspraken te maken over uniforme monitoringseisen.⁴² Een goed backoffice systeem, waarmee o.a. klantcontact gemonitord kan worden, kan resulteren in een efficiëntere regionale aanpak. Goede archivering van het klantcontact kan leiden tot een verhoogde klantconversie en kan inzicht geven in verkoopcijfers en matches.⁴³

⁴¹ Financiering regionale aanpak verduurzaming koopwoningen, KplusV, 2017, p 11.

⁴² Naar een effectieve lokale energiebesparingsaanpak, HIER klimaatbureau, KAW, Buurkracht, HOOM, ism. WageningenUR, 2018, p 8 en p 13.

⁴³ Financiering regionale aanpak verduurzaming koopwoningen, KplusV, 2017, p 13.

Kennis en opleidingsniveau van energieloketten is een aandachtspunt, met name bij een wijkgerichte aanpak. Gemeenten en energieloketten hebben behoefte aan uitwisselingsmomenten en leren van elkaar.

Het uitwisselen van kennis tussen energieloketten gebeurt op dit moment nog onvoldoende⁴⁴ en kan verbeterd worden.⁴⁵ Zo kunnen energieloketten elkaars werkmethoden vergelijken en beslissen of het verstandig is om over te stappen op werkmethoden die elders hun efficiëntie bewezen hebben.⁴⁶

Daarnaast zijn wijkgerichte aanpakken en de transitie naar aardgasvrij dusdanig complex, dat veel gemeenten aangeven ondersteuning nodig te hebben, omdat zij op dit moment over onvoldoende kennis en capaciteit beschikken.⁴⁷ Daarnaast zijn steeds meer stakeholders betrokken binnen wijkgerichte aanpakken, wat de complexiteit van de opgave vergroot. Bovendien blijft ook binnen de transitie naar aardgasvrij de motivatie van bewoners cruciaal en is het bij wijkgerichte aanpakken belangrijk om bewoners in de hele wijk te mobiliseren, wat extra kennis m.b.t. het sociale proces vereist.⁴⁸

⁴⁴ Financiering regionale aanpak verduurzaming koopwoningen, KplusV, 2017

⁴⁵ Regionale structuren, energieloketten en aardgasvrij, Andersson Elffers Felix, 2018, p 14.

⁴⁶ Financiering regionale aanpak verduurzaming koopwoningen, KplusV, 2017, p 16

⁴⁷ Regionale structuren, energieloketten en aardgasvrij, Andersson Elffers Felix, 2018, p 17.

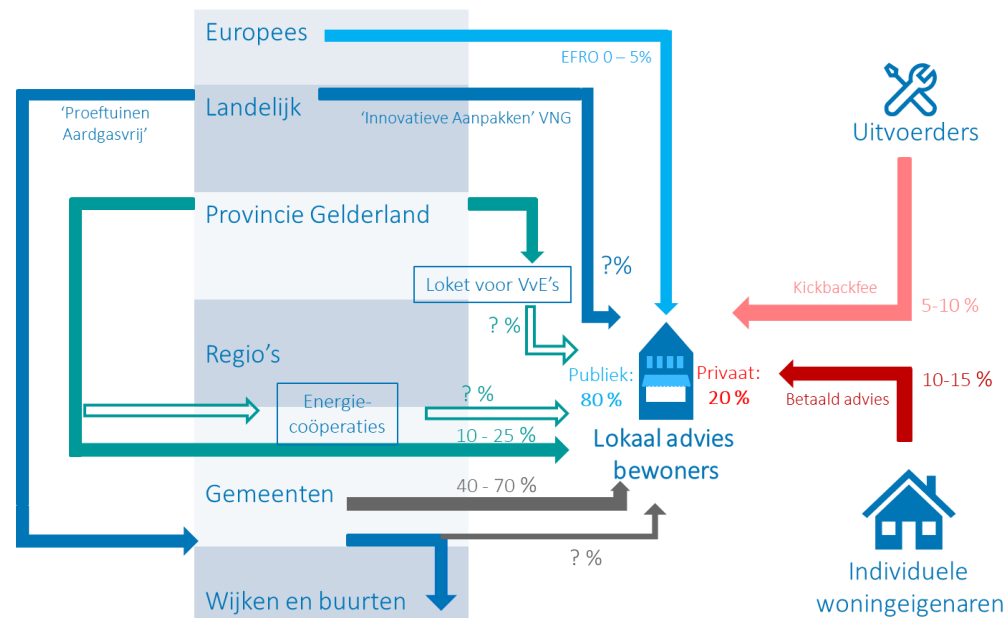
⁴⁸ Naar een effectieve lokale energiebesparingsaanpak, HIER klimaatbureau, KAW, Buurkracht, HOOM, ism. WageningenUR, 2018, p 5 en p 15

Bijlage II. Analyse financieringsstromen

In deze bijlage gaan we in op de financiering van energieloketten in de huidige situatie. We bespreken eerst vanuit welke bronnen energieloketten in Gelderland momenteel worden gefinancierd. Vervolgens lichten we toe welke kosten energieloketten momenteel maken. Tot slot gaan we in op de omvang van de financiering aan energieloketten in de provincies die onderdeel hebben uitgemaakt van het referentieonderzoek.

II.A. Huidige financieringsbronnen provincie Gelderland

Figuur 4 geeft de verschillende financieringsbronnen (publiek en privaat) en stromen (vanuit verschillende bestuurlijke niveaus) van Gelderse energieloketten weer. Waar mogelijk is een indicatie opgenomen van het aandeel van de financieringsstroom ten opzichte van het totale inkomen van energieloketten. We merken hierbij op dat het figuur een algemeen beeld schetst van financieringsbronnen en -stromen. Voor individuele energieloketten kunnen de financieringsbronnen en -stromen afwijken.



Figuur 4. Overzicht financieringsstromen en -bronnen energieloketten provincie Gelderland.

Publieke financieringsbronnen

De linkerzijde van figuur 4 geeft de verschillende publieke financieringsbronnen en -stromen vanuit verschillende niveaus weer. We identificeren de volgende publieke financieringsbronnen:

- **Europese subsidie (0-5%).** Een klein aantal energieloketten wordt ondersteund door Europese subsidies vanuit het EFRO programma (Europees Fonds voor Regionale Ontwikkeling). Deze financiering vormt een beperkte ondersteuning, variërend van 0-5% van de totale inkomsten. De Europese subsidie wordt direct aan de energieloketten ter beschikking gesteld.
- **Landelijke subsidie.** Veel van de grotere energieloketten maken gebruik van landelijke subsidies vanuit het programma 'Innovatie Aanpakken' van de VNG.

Dit programma loopt eind 2019 ten einde. Daarnaast ontvangen een aantal gemeenten financiering vanuit het programma 'Proeftuinen Aardgasvrij' van het ministerie van BZK. In een aantal gemeenten is het energieloket een partner om de proeftuin aardgasvrij uit te voeren en ontvangt het energieloket daarvoor een financiering vanuit de gemeente.

- **Provinciale subsidie (10-25%).** Op dit moment ondersteunt de provincie energieloketten via subsidies die (onder voorwaarde van cofinanciering) aan gemeenten verstrekt worden. Deze subsidies vormen 10-25% van het huidige inkomen van energieloketten (afhankelijk van het aantal gemeenten in een regio dat de subsidie aanvraagt). Daarnaast verstrekt de provincie op dit moment subsidie aan energiecoöperaties die energieloketten beheren. Deze financiering wordt beschikbaar gesteld voor het faciliteren van activiteiten met betrekking tot kennisdeling. Ook financiert de provincie op dit moment het VvE Energieloket Gelderland, een loket voor VvE's in de provincie.
- **Gemeentelijke subsidie.** Energieloketten worden grotendeels ondersteund vanuit gemeentelijke gelden. Grofweg (afhankelijk van de samenstelling van andere bronnen) is dit 40 tot 70% van de inkomsten van een energieloketten. Daarbij dient te worden opgemerkt dat veel van de andere financieringsstromen momenteel via de gemeente lopen (bijvoorbeeld van de provincie).

Private financieringsbronnen

Aan de rechterzijde van figuur 4 zijn de twee typen private financieringsbronnen gevisualiseerd. We identificeren de volgende private financieringsbronnen:

- **(Lokale) uitvoerders.** De kleinste bron van private financiering (5-10%) komt voort uit zogenaamde *kickback fees*, conversie-vergoedingen die ondernemers betalen voor leads via het energieloket.
- **Bewonersbijdrage.** Een grotere bron van private financiering (10-15%) wordt gevormd door bijdragen van bewoners die betalen voor advies. Onderzoek

⁴⁹ Financiering regionale aanpak verduurzaming koopwoningen, KplusV, 2017, p.16

wijst uit dat er een grote variatie is in de hoogte van de bewonersbijdrage. In een aantal gevallen brengt het energieloket kosten in rekening voor bijvoorbeeld een energiescan, terwijl dit in andere gevallen niet zo is.⁴⁹

II.B. Huidige begrote kosten

Begrotingen van de huidige energieloketten lopen sterk uiteen, zowel qua kosten die per post worden begroot als qua activiteiten die op de begroting zijn opgenomen. Het is daarom niet mogelijk om de huidige kosten per activiteit van de loketten te begroten. Wel hebben we op basis van het totaal begrote budget van een aantal gemeenten in 2019 voor de energieloketten een gemiddeld budget per inwoner bepaald. In 2019 lag dit tussen de € 0,81 en de € 3,54 per inwoner (zie tabel 5).

	Bedrag per inwoner (incl. btw)
Apeldoorn	€ 3,54 ⁵⁰
Arnhem	€ 1,26
Bronckhorst	€ 1,51
Harderwijk	€ 0,81

Tabel 5. Vergelijking kosten per inwoner op basis van begroting ingediend door gemeenten.

II.C. Vergelijking andere provincies

De provincie Gelderland hanteert een financiële dekking van €1,- per inwoner per jaar als uitgangspunt in een kostendekkende begroting voor energieloketten. De

⁵⁰ Kosten Apeldoorn zijn exclusief de verbouwing van de energiewinkel.

provincie Gelderland verstrekt tot 25% van dit bedrag per inwoner door middel van cofinanciering. In het onderzoek hebben we tevens naar de provincies Groningen, Noord-Holland en Zuid-Holland gekeken.

Groningen

Op basis van gesprekken met de provincie en de gemeente Groningen constateren we dat de provincie Groningen specifieke campagnes van het energieloket met een projectsubsidie van € 25.000,- financiert. Verder worden de loketten in Groningen gefinancierd op basis van een vergoeding van de individuele gemeenten aan de gemeente Groningen. De gemeente Groningen beheert dit budget en zet daarvoor opdrachten uit bij marktpartijen om het energieloket digitaal bij te houden en lokaal acties te organiseren. De gemeenten financieren € 1,- per inwoner aan het energieloket.

Noord-Holland

De provincie Noord-Holland verstrekt tot 50% van de maximale subsidiabele kosten van het energieloket. Daarnaast is per gemeente een subsidieplafond opgesteld. Voor vrijwel alle gemeenten resulteert dit in een subsidieplafond variërend van ongeveer €3,- tot €3,50 per inwoner voor het jaar 2019.⁵¹

Zuid-Holland

Op basis van een gesprek met de provincie Zuid-Holland concluderen we dat de Zuid-Holland geen directe financiering voor het energieloket beschikbaar heeft. Wel worden gemeenten vanuit het team adviseurs van de provincie ondersteunt bij het organiseren van het energieloket.

⁵¹ Zie: http://decentrale.regelgeving.overheid.nl/cvdr/XHTMLoutput/Historie/Noord-Holland/610695/CVDR610695_2.html

Bijlage III. Analyse potentiele financieringsvormen

Er zijn verschillende financieringsvormen mogelijk:

- **Meerjarige instellingssubsidie.** Met een meerjarige instellingssubsidie kan voor een periode van meerdere jaren een subsidie van een bedrag per jaar worden vastgesteld. Uitgangspunt voor een subsidie is dat het de vergoeding van niet-commerciële activiteiten betreft. Een instellingssubsidie dient als regeling te worden vastgesteld (of een wettelijke basis te hebben) en kan op basis van de criteria in de regeling worden toegekend. Daardoor dient het college van Burgemeester en Wethouders (en in de meeste gevallen de gemeenteraad) in te stemmen met de vaststelling.⁵² Uitgangspunt bij een instellingssubsidie is dat aanvragen worden gehonoreerd indien aan de criteria voldaan is en totdat aan een bepaald subsidieplafond bereikt is.
- **Aanbesteding.** Met een aanbesteding zet een overheid de vraag om een opdracht uit te voeren in de markt. Een aanbesteding kan een vraag betreffend om een activiteit voor meerdere jaren uit te voeren. Onder drempelbedragen kan een opdracht direct aan één partij worden gegund (enkelvoudig). Indien een aanbesteding boven een bepaalde grens ligt dient deze openbaar (of meervoudig onderhands) in de markt te worden gezet. Binnen een bepaalde termijn kunnen marktpartijen dan reageren met een

bod. Dit wordt vervolgens objectief beoordeeld op basis van vooraf gecommuniceerde criteria.

- **Inbesteding.** Indien een bedrag beschikbaar wordt gesteld aan een onderdeel dat eigendom is van een bepaalde overheid kan van een zogenaamde inbesteding gebruik worden gemaakt. Tussen 'uitvoeringsorganisatie' en opdrachtgevende overheid worden dan afspraken gemaakt over de te leveren dienst en de vergoeding. Dit is ook mogelijk in samenwerkingsverbanden (op basis van een gemeenschappelijke regeling).

De verschillende modellen kunnen worden toegepast door afzonderlijke overheden of door samenwerkingsverbanden van overheden. Hierna zetten we voor gemeenten en provincies uiteen wat voor- en nadelen van de verschillende vormen zijn.

⁵² De precieze verdeling van bevoegdheden ligt vast in de Algemene Subsidieverordening van een gemeente.

III.A. Gemeenten

	Voordelen	Nadelen
Enkelvoudig onderhandse aanbesteding per gemeente	<ul style="list-style-type: none"> Gemeente heeft zelf in de hand met welke partij wordt samengewerkt. Per jaar kan flexibel worden gedifferentieerd in opdrachtformulering en gunning. 	<ul style="list-style-type: none"> In verband met aanbestedingsregels beperkt houdbare financieringsvorm voor met name grotere gemeenten. Elke gemeente moet afzonder contract opstellen. In verband met aanbestedingsgrens maximaal voor één jaar mogelijk waardoor continuïteit in financiering ontbreekt. Dit past niet binnen doelstelling duurzaam inrichten adviesfunctie.
Meerjarig openbare aanbesteding per gemeente	<ul style="list-style-type: none"> Meerjarig karakter draagt bij aan de continuïteit en daarmee een duurzame inrichting van ondersteuningspunt. 	<ul style="list-style-type: none"> Elke gemeente heeft een eigen procedure met risico dat er versnippering ontstaat waardoor schaalvoordelen niet kunnen worden benut. Een gemeente is afhankelijk van de uitkomsten van de aanbestedingsprocedure in het vinden van een geschikte partij voor de uitvoering. De uitvoering kan bij een nieuwe aanbesteding (na verloop van de periode) wisselen indien een andere partij beter scoort in de procedure.
Meerjarige instellingssubsidie	<ul style="list-style-type: none"> Meerjarig karakter draagt bij aan de continuïteit en daarmee een duurzame inrichting van ondersteuningspunt. 	<ul style="list-style-type: none"> Elke gemeente heeft een eigen regeling waardoor risico op versnippering toeneemt en administratieve lasten ontstaan. Regeling dient bestuurlijk (en veelal politiek) te worden vastgesteld, dit kost tijd en vormt een risico voor de haalbaarheid.
Gezamenlijke meerjarige openbare aanbesteding regio	<ul style="list-style-type: none"> Bevordert gebruik van regionale schaalvoordelen. Meerjarig karakter draagt bij aan de continuïteit en daarmee een duurzame inrichting van ondersteuningspunt. 	<ul style="list-style-type: none"> Er moet gezamenlijk overeenstemming worden bereikt en van elkaar afhankelijk bij wijzigingen. De uitvoering kan bij een nieuwe aanbesteding (na verloop van de periode) wisselen indien een andere partij beter scoort in de procedure.
Gemeenschappelijke regeling regio (meerjarig)	<ul style="list-style-type: none"> Bevordert gebruik van regionale schaalvoordelen. Meerjarig karakter draagt bij aan de continuïteit en daarmee een duurzame inrichting van ondersteuningspunt. Minder administratieve lasten provincie Gelderland (ten opzichte van regeling per gemeente). 	<ul style="list-style-type: none"> Er moet gezamenlijk overeenstemming worden bereikt en van elkaar afhankelijk bij wijzigingen. Relatief grote administratieve lasten bij opstellen regeling. Regeling dient bestuurlijk (en veelal politiek) per gemeente te worden vastgesteld, dit kost tijd en vormt een risico voor de haalbaarheid.

Oprichten gezamenlijke uitvoeringsorganisatie	<ul style="list-style-type: none"> • Variant op gemeenschappelijke regeling waar bij oprichting wordt vastgelegd wat verantwoordelijkheden en financieringsafspraken zijn waardoor voor langere termijn duidelijkheid ontstaat. • Bevordert gebruik van regionale schaalvoordelen. 	<ul style="list-style-type: none"> • De vraag of dit juridisch mogelijk is zonder gemeenschappelijke regeling. • Er moet overeenstemming worden bereikt en van elkaar afhankelijk bij wijzigingen.
Inbesteden bij (grote) gemeente in regio	<ul style="list-style-type: none"> • Er hoeft geen aanbestedingsprocedure te worden opgezet. • Bevordert gebruik van regionale schaalvoordelen. 	<ul style="list-style-type: none"> • Vereist capaciteit en expertise van de uitvoerende gemeente. • Financierende gemeenten hebben beperkte mogelijkheden om bij te sturen in uitvoering en lopen risico dat gevoel van eigenaarschap verloren gaat (dit is bijvoorbeeld het geval bij kleinere gemeenten in de provincie Groningen).

III.B. Provincie

	Voordeel	Nadeel
Meerjarige subsidieregeling zie Noord-Holland	<ul style="list-style-type: none"> • Door middel van cofinancieringsvoorwaarde mogelijk om opdrachtgeverschap primair bij gemeente(n) te laten 	<ul style="list-style-type: none"> • Controle op kwaliteit en uitvoering ondersteuningspunt beperkt.
Jaarlijkse subsidieregeling	<ul style="list-style-type: none"> • Flexibiliteit. 	<ul style="list-style-type: none"> • Continuïteit financiering niet geborgd.
Als provincie energieloket per regio aanbesteden	<ul style="list-style-type: none"> • Als provincie volledige controle op kwaliteit en benutten van schaalvoordelen. 	<ul style="list-style-type: none"> • Past niet binnen uitgangspunt dat gemeenten bevoegd gezag zijn in transitie gebouwde omgeving. • Risico dat draagvlak verloren gaat en daarmee vernietigd wordt wat nu is opgebouwd.
Fonds/stichting oprichten die subsidieregeling uitvoert	<ul style="list-style-type: none"> • Biedt kans om verbindersrol te combineren en provinciale verbinders onder te brengen bij stichting. • Door het plaatsen van de verdeling buiten de provincie wordt het vraagstuk deels van de politieke agenda gehaald. 	<ul style="list-style-type: none"> • Risico dat een fonds of stichting een eigen geluid gaat creëren (omdat er minder sturingsmogelijkheden zijn vanuit provincie). • Risico dat een fonds een instituut en een doel op zichzelf wordt. • Indien budget niet wordt uitgegeven dient te worden nagedacht hoe wordt opgegaan met terugsluizen van budget naar de provincie. • Er wordt een extra orgaan opgericht waardoor complexiteit toeneemt.

Als provincie een provinciale invulling aanbesteden of oprichten

- Als provincie volledige controle op kwaliteit en benutten van schaalvoordelen.

- Past niet binnen uitgangspunt dat gemeenten bevoegd gezag zijn in transitie gebouwde omgeving.
- Risico dat draagvlak verloren gaat en daarmee vernietigd wordt wat nu is opgebouwd.

Bijlage IV. Rol energiecoöperaties

IV.A. Rol energiecoöperaties

In de tabel hierna hebben we de rol van energiecoöperaties bij de organisatie van energieloketten samengevat per regio.

Regio	Energieloket	Beschrijving
Achterhoek	VerduurSaam Energieloket	<ul style="list-style-type: none">• De coöperatie AGEM is een coöperatief samenwerkingsverband van acht gemeenten in de Achterhoek die samen werken aan de ambitie om in 2030 een energieneutrale regio te zijn.• Sinds 2018 zijn tien tot twaalf burgercoöperaties aangesloten. Deze coöperatie hebben formeel zeggenschap over de koers van de koepelcoöperatie.• AGEM is actief op het gebied van opwek, besparing, en levering.• De koepel voert het energieloket uit in opdracht van de gemeenten.• Voor het energieadvies werkt AGEM samen met Susteen. Susteen biedt niet alleen een uitgebreid energieadvies voor de woning, maar rekent de maatregelen ook specifiek voor die woning door op kosten, opbrengsten en besparingen. Daarnaast levert Susteen offertes bij het advies, zodat de bewoner desgewenst direct opdracht kan geven tot uitvoering.• Voor de lokale aanpak wordt op dit moment samengewerkt met Buurkracht. Er wordt tot nu toe nog weinig samengewerkt met de coöperaties.• De coöperaties zijn vooral actief bij productieprojecten, ondersteund door AGEM. De aandacht voor energiebesparing neemt snel toe.• Sinds kort werkt AGEM samen met Hoom in een pilotproject
Arnhem/ Nijmegen	Energieloket Midden Gelderland (Arnhem AAN)	<ul style="list-style-type: none">• Rijn en IJssel Energiecoöperatie is een lokale burgercoöperatie uit Arnhem. De coöperatie voert het energieloket uit in opdracht van vier gemeenten (Arnhem, Rheden, Renkum en Rozendaal). Op de website is vermeld dat de coöperatie het energieloket uitvoert (maar is weinig zichtbaar als coöperatie).• Het energieloket biedt een eerstelijns helpdesk (online, telefonisch, locatie) en energiecoaches. Tevens biedt het een online platform aan lokale adviseurs en bedrijven (geen voorkeur).• Aan de lokale aanpak wordt invulling gegeven met vrijwillige energiecoaches, vaak actieve leden van de coöperatie.

		<ul style="list-style-type: none"> • Maatwerkadvies wordt uitbesteed (E-Trias). • Collectieve inkoopacties worden uitbesteed (Winst uit je Woning).
	Liemers Energieloket	<ul style="list-style-type: none"> • Rijn en IJssel Energiecoöperatie voert het energieloket uit in opdracht van vier gemeenten (Doesburg, Duiven, Westervoort en Zevenaar). Op de website is vermeld dat de coöperatie het energieloket uitvoert (maar is weinig zichtbaar als coöperatie). • Het energieloket biedt een eerstelijns helpdesk (online, telefonisch).
	Energieloket Lingewaard	<ul style="list-style-type: none"> • De coöperatie LingewaardEnergie verzorgt het energieloket in opdracht van de gemeente Lingewaard. Op de website is vermeld dat de coöperatie het energieloket uitvoert. • Het energieloket biedt eerstelijns advies via vrijwillige experts, een fysieke winkel in 3 kernen, en online helpdesk. Daarnaast biedt het een platform aan lokale adviseurs en bedrijven (geen voorkeur).
Food Valley	Netwerk van energieloketten per gemeenten ('alliantie')	<ul style="list-style-type: none"> • ValleiEnergie is een regionale burger energiecoöperatie uit de Vallei-regio (geen koepelcoöperatie). De coöperatie coördineert en is de verbindende partij tussen gemeentelijke energieloketten in opdracht gemeenten (sinds 2014). De coöperatie is weinig zichtbaar als coöperatie' achter de energieloketten. • De coöperatie verzorgt de eerstelijns (telefonische) helpdesk en voor de coördinatie van het team van energieloketten. • De ondersteuning voor bewoners verschilt per gemeente. • Maatwerk advies wordt uitbesteed aan EPA-W adviseurs. • Uitvoering maatregelen door lokale bedrijven die verenigd zijn in regionale 'allianties' (combinaties van bouw- en installatiebedrijven uit de regio FoodValley, ACE en PlatDuS). • Leden van de coöperatie hechten waarde aan energiebesparing als onderdeel van de transitieopgave en zijn betrokken als vrijwilligers (energieambassadeur). Daarnaast ook inzet van andere vrijwilligers (geen leden). • Verbonden aan Hoom.
Rivierenland	Het Nieuwe Wonen Rivierenland	<ul style="list-style-type: none"> • De koepelcoöperatie EnergieDienstenbedrijf Rivierenland (sinds kort Energie Samen Rivierenland) is een samenwerkingsverband van negen tot tien lokale energiecoöperaties. De lokale coöperaties hebben formeel zeggenschap over de koers van de koepelcoöperatie. • De koepel voert het energieloket uit in opdracht zeven gemeenten. • De koepel is actief het gebied van opwek, besparing en levering. • Voor de lokale aanpak wordt samengewerkt met de aangesloten coöperaties. Zij zorgen voor vrijwilligers voor de wijkaanpak (energiecoaches, ambassadeurs). • Verbonden aan Hoom.

Stedendriehoek	Energieaanpak en energieloket	<ul style="list-style-type: none"> • deA is een van de oudste coöperaties in Gelderland. De coöperatie organiseert een zelfstandige energieaanpak met energiecoaches. Betrokken en actieve leden die actief zijn in wijken. • De coöperatie is duidelijk zichtbaar als trekker van het energieloket en de wijkaanpak. • Samenwerking/ deels concurrerend met het energieloket van de gemeente Energiek Apeldoorn en het Regionaal Energieloket (Greenhome). • Plannen voor samenwerking coöperatief energieloket Stedendriehoek. • Verbonden aan Hoom.
	Energiewinkel	<ul style="list-style-type: none"> • Coöperatie ZutphenEnergie verzorgt een fysieke energiewinkel in opdracht van de gemeente en zorgt voor vrijwillige energiecoaches. • Samenwerking, doorverwijzing naar het Regionaal Energieloket (Greenhome). • De coöperatie is duidelijk zichtbaar als trekker van de energiewinkel. • Plannen voor samenwerking coöperatief energieloket Stedendriehoek. • Verbonden aan Hoom.
	Energieloket Lochem	<ul style="list-style-type: none"> • Coöperatie LochemEnergie verzorgt het online energieloket en een fysieke energiewinkel (informatiepunt LochemEnergie), met ondersteuning van de gemeente en het regionaal Energieloket (Greenhome). • Het energieloket beschikt over vrijwillige energiecoaches. • Samenwerking, doorverwijzing naar het Regionaal Energieloket (Greenhome). • De coöperatie is duidelijk zichtbaar als uitvoerder van het energieloket. • Samenwerkingscollectief van bedrijven uit de Lochemse bouw- en installatieketen (platform OpgewektLochem). • Verbonden aan Hoom

Tabel 6. Overzicht energieloketten met actieve betrokkenheid van energiecoöperaties.

IV.B. Perspectief energiecoöperaties

In deze paragraaf beschrijven we het perspectief van energiecoöperaties op energieloketten.⁵³

⁵³ Onderstaand beeld is tot stand gekomen middels interviews met vertegenwoordigers van de volgende partijen: AGEM, coöperatie deA, Hoom, het Nieuwe Wonen Rivierenland, Rijn en IJssel Energiecoöperatie, ValleEnergie

Ruim aandacht voor een lokale aanpak en een persoonlijke benadering

De meeste loketten richten zich op bewoners met een eigen woning. De coöperaties benadrukken het belang van een lokale aanpak en een persoonlijke benadering van bewoners om resultaten te bereiken. Een energieloket met een duidelijke lokale identiteit verlaagt de drempel om mee te doen.

Het belang van ‘vertrouwen’ wordt door alle coöperaties genoemd. Bewoners moeten vertrouwen hebben in de begeleiding en adviezen van een energieloket.

De ervaring is dat lokale mensen en bedrijven dat vertrouwen eerder krijgen dan partijen van buiten de gemeente of regio. Om die reden werken de energieloketten meestal met lokale vrijwilligers die als energiecoach of energieambassadeur worden ingezet. Dat kunnen actieve leden van de coöperaties zelf zijn of andere mensen uit wijken en buurten die daarvoor geworven worden. Voorwaarde is wel dat de lokale coaches hun werk goed kunnen doen. Er zijn speciale trainingen ontwikkeld voor energiecoaches, onder andere door Hoom.

Met een lokale aanpak is een intensieve langdurige begeleiding van bewoners (op hun 'klantreis') eenvoudiger te organiseren, dan met mensen van buiten de regio. Een lokale aanpak heeft ook logistieke voordelen en werkt kostenbesparend: afspraken zijn eenvoudiger te maken dan een aanpak waarbij de adviseurs van ver moeten komen. Ook met de inzet van vrijwilligers worden kosten bespaard. Deze vrijwilligers zijn te werven voor acties in hun eigen woonomgeving, maar niet of minder in andere regio's.

Energiecoöperaties hebben de indruk dat over het algemeen geldt dat actieve betrokkenheid belangrijk is voor het draagvlak onder bewoners voor de energietransitie in het algemeen. Of een lokale en persoonlijke aanpak uiteindelijk effectiever is en meer resultaat oplevert dan een aanpak van een landelijk energieloket, is lastig te zeggen. Kwantitatief vergelijkend onderzoek ontbreekt vooralsnog. De lokale energiecoaches voorzien volgens coöperaties in ieder geval in een behoefte: er veel vraag is naar individueel advies en ondersteuning van lokale coaches.

Het lokale bedrijfsleven en regionale economie

De coöperaties hechten ook waarde aan de inzet van het lokale bedrijfsleven. Ook hier draait het om vertrouwen: lokale aannemers zijn bekend in de regio en men weet wat zij waard zijn. Verrichten ze slecht werk dan heeft een lokaal bedrijf meer te verliezen dan een bedrijf van buiten de regio. Men hecht daarnaast waarde aan het versterken van de lokale en regionale economie.

De meeste energieloketten bieden een online platform voor bedrijven, maar blijven zelf onafhankelijk door geen specifieke bedrijven aan te bevelen.

Toegevoegde waarde van een coöperatief model

Wat voegt een coöperatief model toe aan een lokaal of regionaal energieloket? Voor opwekkingsprojecten waarbij meerdere mensen samen investeren is de toegevoegde waarde duidelijk: de coöperatie biedt een juridische rechtsvorm en organisatiestructuur waarbinnen meerdere deelnemers samen kunnen ondernemen. Voor een energieloket is de toegevoegde waarde van een coöperatieve organisatie minder evident. De belangrijkste toegevoegde waarde heeft te maken met het feit dat het ledenorganisaties zijn. Energiecoöperaties benoemen de volgende aspecten:

- **Mobilisatie van mensen met sterk commitment.** Energiecoöperaties mobiliseren mensen met een sterke commitment om met de energietransitie aan de slag te gaan. Het zijn actieve ledenorganisaties, waarbij veel leden bereid zijn om hun ervaringen te delen of om hun tijd in te zetten voor lokale activiteiten. Veel vrijwillige energiecoaches worden bijvoorbeeld onder de leden geworven. Andere leden stellen hun verduurzaamde huizen open voor buurtbewoners. De leden nemen zelf initiatief, zetten zaken in gang en versterken lokale processen. In de praktijk zijn de leden dus bij de uitvoering van de energieloketten betrokken, al verschilt dat wel per regio.
- **Lokaal netwerk.** Het bestuur en leden zijn lokaal stevig geworteld. Daarom is het gemakkelijker om lokale activiteiten te organiseren. Ze kennen en hebben snel toegang tot het sociale netwerk van bewonersverenigingen, woningcorporaties, de gemeente (ambtenaren en wethouders), lokale bedrijven, et cetera.
- **Combinatie van activiteiten.** De combinatie van activiteiten van coöperaties is interessant voor bewoners (opwek, levering en besparing). Zo wordt de stap van een besparingsmaatregel in eigen huis naar deelname aan een lokaal opwekkingsproject of collectieve inkoop van groene stroom sneller gezet. De coöperaties zijn gewend om wijkgericht te werken. De stap van de

begeleiding van individuele bewoners naar begeleiding van een hele wijk op weg naar aardgasvrij, sluit aan bij andere wijkactiviteiten zoals collectieve inkoop en collectieve zonnedaken.

- **Zeggenschap leden.** In een coöperatief model hebben de leden zeggenschap over de koers en de activiteiten van de coöperatie (als democratische organisatievorm). Waar een energieloket door een coöperatie wordt uitgevoerd hebben de leden formeel ook invloed op de invulling daarvan. Dat wordt begrensd door de eisen van de opdrachtgevers (in dit geval de gemeenten).

Bijlage V.

Gesprekspartners

Gesprekspartners verdiepende interviews

- Gemeente Winterswijk
- Gemeente Rheden
- Regionaal Energieloket
- Veluwe Duurzaam
- AGEM
- Coöperatie deA
- Hoom
- Het Nieuwe Wonen Rivierenland
- Rijn en IJssel Energiecoöperatie
- ValleiEnergie

Deelnemers bijeenkomsten

Bijeenkomst	Deelnemende organisaties
Co-creatiesessie	<ul style="list-style-type: none"> • Provincie Gelderland • Gemeente Arnhem • Gemeente Harderwijk • Gemeente West Betuwe • Gemeente Zutphen • Coöperatie deA • Rijn en IJssel coöperatie • Veluwe Duurzaam • ZutphenEnergie

Stedendriehoek	<ul style="list-style-type: none"> • Gemeenten Apeldoorn • Gemeente Lochem • Gemeente Voorst • Gemeente Zutphen • Provincie Gelderland • Regionaal Energieloket • Coöperatie deA • Coöperatie Zutphen Energie • Coöperatie BrummenEnergie
Noord-Veluwe	<ul style="list-style-type: none"> • Gemeente Elburg • Gemeente Ermelo • Gemeente Nunspeet • Provincie Gelderland • Energieloket Veluwe Duurzaam
Rivierenland	<ul style="list-style-type: none"> • Gemeente Tiel • Gemeente West-Betuwe • Gemeente Zaltbommel • Provincie Gelderland • Energieloket Het Nieuwe Wonen Rivierenland
Foodvalley	<ul style="list-style-type: none"> • Gemeente Ede • Gemeente Scherpenzeel • Provincie Gelderland • Energieloket Wageningen • Coöperatie ValleiEnergie
Stadsregio Arnhem-Nijmegen	<ul style="list-style-type: none"> • Gemeente Arnhem • Gemeente Beuningen • Gemeenten Doesburg • Gemeenten Druten • Gemeente Heumen

	<ul style="list-style-type: none"> • Gemeente Overbetuwe • Gemeente Renkum • Gemeente Zevenaar • Provincie Gelderland • Energieloket Arnhem AAN
Achterhoek	<ul style="list-style-type: none"> • Provincie Gelderland • Gemeente Berkelland • Gemeente Bronckhorst • Gemeenten Doetinchem • Gemeente Montferland • Gemeente Oude IJsselstreek • Gemeente Winterswijk • AGEM

Tabel 7. Overzicht deelnemers co-creatiesessie en regio-bijeenkomsten.

KWINK groep B.V.
Nassaulaan 1
2514 JS Den Haag

www.kwinkgroep.nl