

Energie advies van onderop

Opdrachtgever : Enpuls
Opdrachtnemer : Swaenssen en Partners MVG Duurzaam Perspectief
Datum : 2 september 2019

Inhoud

1. Inleiding	3
2. Onderzoek	3
3. Aanpak	3
4. Resultaten en analyse	3
5. Conclusies	6
6. Mogelijke vervolgstappen voor opschalen in regio Hart van Brabant	8
Bijlage 1 Interviewleidraad	9
Bijlage 2: Geïnterviewde organisaties	10

1. Inleiding

De energiesector ondergaat een metamorfose. Energie wordt niet alleen geproduceerd door centrales, maar ook via zonnepanelen op het dak van de school. Buurten wekken samen energie op, bedrijven delen hun restwarmte met de wijk en energie wordt opgeslagen in elektrische auto's. Om in de gebouwde omgeving te komen tot energie vergroening en besparing zoeken Enpuls (als een onderdeel van de Enexis Groep) en de provincie Noord-Brabant naar inzicht in mogelijkheden die de bewoner aanzet om in actie te komen om zijn woning te verduurzamen en die tevens schaalbaar zijn. Hiervoor hebben zij een kort onderzoek laten uitvoeren door Swaenssen & Partners en MVG Duurzaam Perspectief.

2. Onderzoek

De bewoner wordt op dit moment op diverse manieren, gevraagd en ongevraagd en door verschillende partijen voorzien van een energie-advies om zijn woning te verduurzamen. Dit onderzoek richt zich op de verschillende manieren van het zogenaamde "energie-advies van onderop" en hoe men de bewoner wel of niet bereikt en aanzet tot het uitvoeren van verduurzamingsmaatregelen. Het onderzoek geeft richting aan welke manieren resultaat opleveren en mogelijk schaalbaar zijn. Tot slot geeft een plan van aanpak een eerste aanzet hoe dit te bewerkstelligen. Onderstaand worden de resultaten van dit onderzoek weergegeven.

3. Aanpak

Er is in afstemming met Enpuls, aan de hand van een opgestelde interviewleidraad (Bijlage 1) een aantal verschillende partijen (zoals energie coöperaties, gemeenten, commerciële organisaties) die een rol spelen bij een energie advies, geïnterviewd. Zo is vanuit verschillende invalshoeken relevante informatie opgehaald. In bijlage 2 zijn de geïnterviewde organisaties en contactpersonen weergegeven.

Uit de verkregen informatie is een analyse gemaakt gevolgd door enkele conclusies. Tenslotte worden mogelijke vervolgstappen om op te schalen gegeven. De uitkomsten en conclusies van dit onderzoek hebben dus ook alleen betrekking op de in dit onderzoek verkregen informatie.

4. Resultaten en analyse

Vanuit de gevoerde gesprekken, is aan de hand van de interviewleidraad informatie opgehaald. Er is vooral ingegaan op de ervaringen van de verschillende betrokkenen, de aspecten die zij van belang vinden en hun visie op het 'energie advies van onderop'. Onderstaand worden de resultaten en vervolgens de analyse daarvan weergegeven.

Resultaten

Het energie advies aan de bewoner wordt op zeer veel verschillende manieren uitgevoerd, is dus zeer divers van aard, grootte, aanpak en opzet. Er bestaan algemene en/of enkelvoudige adviezen (keukentafelgesprekken, no regret maatregelen) tot uitgebreide adviezen met daarbij behorende rapportages (zogenaamde maatwerkadviezen). Sommige gesprekken zijn meer initiërend van aard, helpen de bewoner op weg in het verduurzamen van zijn huis, anderen zijn uitgebreider en geven

een uitgebreide (vaak technische) rapportage van alle verduurzamingsmogelijkheden voor de betreffende woning (soms inclusief kosten).

Het energie advies wordt door zowel vrijwillige (vaak semi- vrijwillige professionals) als commerciële organisaties uitgevoerd of vanuit een samenwerking tussen deze beiden organisaties. Soms neemt de gemeente het initiatief voor het geven van energie advies (bijvoorbeeld aan de hand van een verduurzamingsproject in een bepaalde wijk), waarbij voor de uitvoering, samenwerking met eerder genoemde organisaties wordt gezocht.

Bij enkele commerciële organisaties is er een koppeling van het uitgebrachte advies en het uitvoeren van de verduurzamingsmaatregelen; men helpt de bewoner bij de daadwerkelijke uitvoeren van bepaalde verduurzamingsmaatregelen (bijvoorbeeld begeleiden van de uitvoering van isoleren of plaatsen HR ++ glas). De bewoner wordt dus het gehele traject (zgn. klantreis) begeleid. Bij vrijwillige organisaties is deze koppeling er vaak niet of gedeeltelijk.

Alle geïnterviewde personen geven aan, dat het geven van energie advies aan de bewoner een complex geheel is, veel tijd en aandacht vraagt en elke keer weer maatwerk is. Het 'ont-zorgen' van de bewoner, werken vanuit neutraliteit en vertrouwen en vooral 'dichtbij' de bewoner staan zijn belangrijke uitgangspunten. De rol van vrijwilliger is hier dan ook van groot belang, aangezien zij hier invulling aan kunnen geven en zo de bewoner kunnen doen bewegen in het verduurzamen van zijn woning.

De zogenaamde conversiegraad (het daadwerkelijk uitvoeren van geadviseerde verduurzamingsmaatregelen aan de woning) is over het algemeen laag. De conversiegraad bij commerciële organisaties is lager (30-50%) dan organisaties die dicht bij de burger staan en werken vanuit neutraliteit zoals gemeente/energiecoöperaties/ vrijwilligers (rond de 70%). Samenwerken van commerciële organisaties met vrijwilligersorganisatie en gemeente verhoogt de conversiegraad.

Energie coöperaties werken in een aantal gevallen vanuit een zogenaamd energie loket. Dit betreft een fysieke plek in een gemeente of wijk waar de bewoner terecht kan om advies in te winnen voor het verduurzamen van zijn woning en wordt vaak door (semi-) vrijwilligers bemenst. Het wordt ook ingezet als een ontmoetingsplek voor betrokken energie adviseurs om zo kennis met elkaar te delen en bijeenkomsten te organiseren. Het is van belang dat de gemeente dit ondersteunt zodat het zo de neutraliteit bevestigt.

Over het algemeen is er geen of onvoldoende (digitale) monitoring over de uitgebrachte adviezen, hierdoor is er ook niet altijd inzicht in of de bewoner verduurzamingsmaatregelen ook uitvoert of niet, wat de reden hiervan is en of er nog verdere actie is gewenst. De monitoring is bij commerciële organisaties vaak beter geregeld dan bij vrijwillige organisaties.

De kosten van een energie advies variëren tussen ongeveer 25 euro tot 380 euro. Soms is er een gemeentelijke subsidie beschikbaar waardoor het bedrag voor de bewoner relatief laag is. De inhoud van het advies (uitgebreide rapportage of niet) en diegene die het verzorgt (commerciële organisatie of semi-vrijwilliger) bepalen voor een groot deel de hoogte van het bedrag.

Analyse

Uit de verkregen informatie is een analyse gemaakt waarbij onderstaande aspecten als belangrijkste naar voren zijn gekomen.

Complex geheel

Het energie advies heeft een sterk individueel karakter. Per woning en zijn bewoner(s) gaat het steeds om maatwerk, waarbij zeer veel verschillende aspecten een rol spelen. De persoonlijke (woon) situatie, wensen en mogelijkheden van de bewoner en zijn woning zijn maatgevend voor het energie advies en dienen steeds het uitgangspunt te zijn. Het energie advies is zo een complex geheel van technische- sociale- en persoonlijke aspecten.

De professional

De professional die het energie advies geeft, dient over een aantal competenties te beschikken. Hij moet vooral een goede inschatting kunnen maken van de werkelijke vraag van de bewoner, wat deze belangrijk vindt en hoe hier invulling aan kan worden gegeven. Naast technische kennis (op bouwkundig én installatietechnisch gebied) dient hij ook vooral goed te kunnen luisteren naar de vragen en wensen van de bewoner. Hij dient dit ook – op een voor de bewoner begrijpelijke manier- te kunnen vertalen naar verduurzamingsmaatregelen die in deze woonsituatie mogelijk zijn. Vertrouwen, neutraliteit en ont-zorgen zijn hierbij sleutelbegrippen. De combinatie van voldoende en juiste technische kennis en communicatieve vaardigheden is in de praktijk niet altijd aanwezig. Het blijkt dat er niet voldoende professionals met deze competenties beschikbaar zijn.

Conversiegraad

Het blijkt dat het daadwerkelijk uitvoeren van geadviseerde verduurzamingsmaatregelen, de zogenaamde conversiegraad over het algemeen laag is. De bewoner gaat niet snel over tot het verduurzamen van zijn huis. De reden daarvoor is niet altijd duidelijk, wat mede komt door onvoldoende monitoring en /of opvolging. Het lijkt dat er vaak ook persoonlijke factoren een rol spelen waardoor men uiteindelijk toch niet over gaat tot verduurzaming (financieel, andere prioriteiten, tijdgebrek, wijziging persoonlijke omstandigheden e.d.). De conversiegraad is bij een vrijwillige organisatie (die dicht bij de burger staat) hoger dan die van een commerciële organisatie. Neutraliteit en vertrouwen zijn hiervan belangrijke oorzaken. Samenwerken van commerciële organisaties met vrijwilligersorganisatie en gemeente verhoogt de conversiegraad.

Onafhankelijk, neutraal

Het energie advies gebeurt op verschillende manier vanuit verschillende organisaties, waarbij ook diverse commerciële organisaties een rol spelen. Het blijkt dat de bewoner graag een onafhankelijk advies willen, dus liefst van een neutrale onafhankelijke partij, die dicht bij de bewoner staat, of dat die daar in ieder geval bij betrokken is. Dit geeft de bewoner vertrouwen. Het samen optrekken van gemeente met een energie coöperatie is in deze van groot belang. Een commerciële partij kan daar eventueel bij aansluiten (B.V. voor begeleiden van de uitvoering). Vanuit commerciële partijen worden vaak verschillende oplossingen (met een verschillende prijsvorming) voor dezelfde vraag aangeboden. Hierdoor is het vertrouwen van de bewoner in de adviezen vanuit commerciële organisaties niet zo groot.

Informatie

De bewoner krijgt vanuit verschillende organisaties (overheid, commerciële partijen, media, politiek) vaak tegenstrijdige, onduidelijke of onvolledige informatie als het gaat om mogelijkheden hoe je je huis kan verduurzamen (zoals bijvoorbeeld verschillende technische oplossingen, zeer uiteenlopende prijzen voor dezelfde verduurzamingsmaatregel, etc.). Het gevolg is dat het onduidelijk is welke keuze de juiste is, de bewoner wordt in verwarring gebracht en besluit hierdoor niets te doen.

Financiële middelen

Energie advies aan bewoners is maatwerk en complex. Bewoners zijn over het algemeen niet bereid een redelijk bedrag te betalen voor een energie advies zoals dat bijvoorbeeld wel gebeurt voor een financieel advies. Hierdoor is het op dit moment nog niet mogelijk de energie adviseur de benodigde tijd voor het geven van zo'n advies, geheel te vergoeden. Er is ook nog steeds subsidiegeld nodig om de energie adviezen te kunnen uitvoeren.

Voor het goed kunnen opzetten en uitvoeren van energie adviezen zullen financiële middelen beschikbaar dienen te zijn. Enerzijds voor het kunnen laten uitvoeren door semi-vrijwilligers en anderzijds voor het organiseren van deze energie adviezen vanuit een gezamenlijk optrekken van gemeente en energie coöperaties, de uitrol hiervan en het werven en opleiden van energie adviseurs.

Monitoring

Op dit moment is er onvoldoende inzicht in de daadwerkelijke opbrengst van de diverse manieren van energie adviezen aan bewoners. Het is lang niet altijd duidelijk of en welke bewoners verduurzamingsmaatregelen gaan uitvoeren aan de hand van het uitgebrachte advies. Een degelijke monitoring ontbreekt. Monitoring is van belang om te weten of het gegeven advies tot uitvoering leidt en zo niet wat de reden daarvan is. Het is ook een bron van informatie waaruit men kan putten of de ingeslagen weg de juiste is en of er bijgestuurd moet worden. Dit geldt voor diverse betrokken partijen. De politiek kan met de resultaten bepalen wat de juiste aandachtsgebieden zijn en ook hun koers daarop bepalen.

5. Conclusies

Uit bovenstaande analyse kunnen de volgende conclusies ten aanzien van "het energieadvies van onderop" worden getrokken.

Professionaliteit is van groot belang

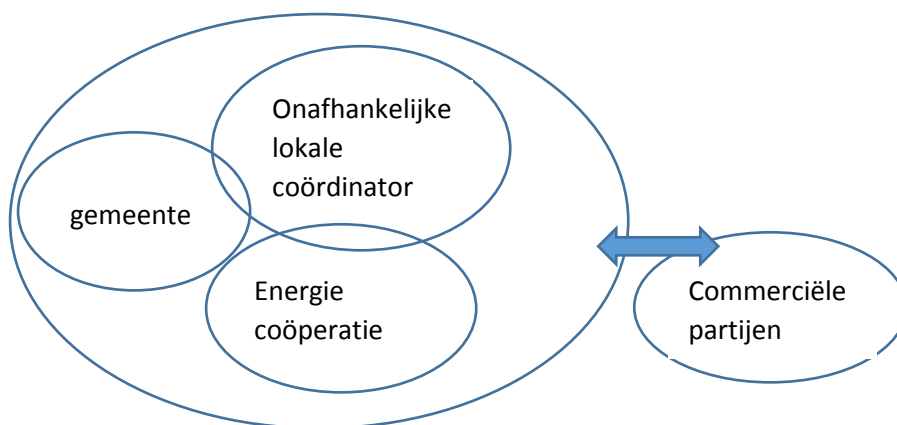
Het is van groot belang dat er voldoende en juiste professionaliteit beschikbaar komt rondom het "energie advies van onderop". Dit betekent dat er op verschillende manieren aandacht is voor de professionaliteit. Denk hierbij aan de juiste personen, d.w.z. technisch en communicatief onderlegd. Een juiste aanpak waarbij ont-zorgen en vertrouwen centraal staan. Een aanvullende opleiding voor betrokken adviseurs is van belang. Het werven van deze personen verdient aandacht aangezien er een tekort is aan geschikte gekwalificeerde adviseurs.

Energie advies vraagt om een duidelijke projectaanpak en projectleiding.

Om energie adviezen te verbeteren zodat ze de bewoner aanzetten tot het uitvoeren van verduurzamingsmaatregelen dient een heldere projectaanpak (opzet, werkwijze en navolging) te worden opgezet waarbij voor de uitvoering een coördinator wordt aangesteld. Van belang is dat betrokken energie adviseurs elkaar regelmatig ontmoeten zodat kennis en ervaring uitgewisseld kan worden. Van hieruit kunnen verbeterpunten worden doorgevoerd.

Werk vanuit het bundelen van lokale krachten

Energie advies aan de bewoner heeft vooral een lokaal karakter, een goede samenwerking en rolverdeling tussen energie coöperatie -gemeente -semi vrijwilligers/professionals en lokale coördinator (lokale krachten bundelen) is dus van groot belang. De betrokkenheid van de gemeente is van groot belang. Hierdoor wordt onafhankelijkheid en neutraliteit benadrukt waardoor bewoners eerder geneigd zijn te gaan bewegen in het verduurzamen van hun woning. Commerciële partijen kunnen eventueel aansluiten.



Zorg voor financiële borging en monitoring

Om energie adviezen vanuit een projectmatige aanpak te gaan doen en voor een langere tijd te borgen zijn financiële middelen nodig, voor het opzetten van de aanpak, de vergoeding voor de energie adviseurs (semi-vrijwilligers), en de coördinator, het opzetten en bijhouden van monitoring. Monitoring is belang om verbeterpunten inzichtelijk te krijgen en de bewoner beter te kunnen begeleiden.

Zoveel mogelijk eenduidige en juiste informatie

Geef vanuit de overheid zoveel mogelijk eenduidige en overzichtelijke informatie over verduurzamingsmogelijkheden aan een woning. Verwijs hierbij bijvoorbeeld naar betrouwbare onafhankelijke informatiebronnen.

6. Mogelijke vervolgstappen voor opschalen in regio Hart van Brabant

Om het energie advies van onderop in meerdere gemeenten in Hart van Brabant te kunnen gaan toepassen (opschalen) is een plan van aanpak nodig met daarin de volgende aspecten:

- Een omschrijving over de werkwijze van energie advies van onderop zodat er een min of meer eenduidige werkwijze ontstaat, die op meerdere plekken gebruikt kan worden.
- Het inzichtelijk krijgen van aanwezige professionaliteit (in gekwalificeerde personen en opzet en aanpak) in de verschillende gemeenten/regio's.
- Het aanstellen van een procesbegeleider die in 4 pilotgemeentes in Hart van Brabant onderzoekt of ze in deze opzet mee willen doen. De procesbegeleider coacht ze in de opzet en aanpak van de werkwijze rondom energie advies van onderop.
- Een pilotproject in 4 gemeenten in de regio Hart van Brabant waarin de gemeente/ energiecoöperatie/ vrijwilligers/professionals en coördinator een samenwerkingsteam vormen en zo samen het 'energie advies van onderop' lokaal vorm gaan geven. (in eerste instantie begeleidt door de procesbegeleider).
- Een fysieke plek (Energiekloket of iets dergelijks) in ieder van deze gemeente waar dit team kan samenkomen en waar bewoners terecht kunnen voor advies omtrent verduurzaming van hun woning
- Een financiële borging voor het 'energie advies van onderop', zodat er continuïteit kan ontstaan
- Een eenduidige opleiding van energie adviseurs in de regio Hart van Brabant waarin communicatie in ieder geval een belangrijk aspect is.
- Een onderzoek naar welke manier van monitoring geschikt is.

Bijlage 1 Interviewleidraad

Worden er vanuit uw organisatie energie adviezen aan bewoners gegeven? Of zijn jullie op een andere manier direct betrokken bij de energie adviezen?
Op welke manier worden de energie adviezen gegeven? Hoe hebben jullie dit georganiseerd?
Wat zijn de kosten van een energie advies bij jullie?
Zijn er andere organisaties bij betrokken?
Wat zijn de positieve resultaten over deze werkwijze tot nu toe?
Welke aspecten zijn lastig als het gaat om het geven van een energieadvies?
Welke verbeteringen zouden jullie willen doorvoeren?
Hebben jullie zicht op de conversiegraad van het geven van adviezen en de daadwerkelijke uitvoering van maatregelen?
Over het algemeen spelen vrijwilligers vaak een rol bij het geven van een energie advies aan de bewoner. Herkennen jullie dit en wat vinden jullie hiervan?
Wat is volgens jullie een goed energie advies?
Wat zou er volgens jullie nodig zijn om een dergelijk goed energie advies te kunnen uitvoeren?
Hoe zou het energie advies in de toekomst eruit moeten zien en wie of wat is hiervoor nodig? (partijen, middelen, opzet, etc.)
Overig

Bijlage 2: Geïnterviewde organisaties

organisatie	contactpersoon
Energie-loket Helmond	Henk van den Berg
Gemeente Den Bosch	Pauline Sla
DEC-Oisterwijk	Hans Jager/ Robert Linck
Susteen Closer2talent	Rob van Haren Mark van de Broek
Energie-loket Tilburg	Marcel Timmermans
Buurkracht	Theo van Hoek
Hoom	Rachad Gaddoura
Energiek Heusden	Rinus Zebregts
Gemeente Tilburg	Tijs van Gisbergen
Brabant woont slim/ Groen Groei	Ralf Klop en collega
Bewonerservaringen uit energie adviezen	Robert Linck/ Hans Jager