



Gespreksnotitie rondetafelgesprek over verduurzaming van de woningvoorraad en aanpak energiearmoede – Regionaal Woon- en LeefbaarheidsPlan Oost-Groningen

Achtergrond

In Oost-Groningen is energiearmoede geen recent fenomeen. De combinatie van een hoog percentage eigenwoningbezit met gemiddeld zeer lage inkomens maakt dat Oost-Groningen een kwetsbare woningmarkt heeft. De woonquote¹ is in Oost-Groningen zelfs het hoogst van heel Nederland.

De regionale samenwerking van Oost-Groninger gemeenten en de provincie (RWLP) is al jaren gericht op het beheersbaar houden/maken van de woonlasten door het verlagen van de energierekening. Door onze jarenlange praktijkervaring hebben wij een goed beeld gekregen van de belangrijkste drempels waar woningeigenaren tegenaan lopen bij het verduurzamen van hun huis. Dit heeft geleid tot de ontwikkeling van de jouwbespaarcoach.com aanpak

Deze aanpak werkt. Dit jaar gaan wij meer dan 500 huizen verduurzamen. Komend jaar kunnen wij groeien naar het aanpakken van 1000 huizen en het jaar daarna naar 2000. Zo kunnen wij binnen 10 jaar alle huishoudens met een risico op energiearmoede helpen. En dan hebben we het niet over radiatorfolie of bespaarpakketten, maar echte energetische maatregelen zoals dak- vloer en gevelisolatie.

Jouwbespaarcoach.com

Om de drempels voor het verduurzamen zo goed mogelijk weg te nemen werken wij met een klantreismodel. Afhankelijk van de individuele situatie van de huiseigenaar worden verschillende instrumenten ingezet om te zorgen dat het proces tot verduurzaming niet stil komt te staan. Huiseigenaren worden op maat door de klantreis geleid. De individuele benadering is hierbij cruciaal. Iedere huiseigenaar en iedere woning is, zo weten wij inmiddels uit ervaring, net iets anders.

Wij hebben dus het proces gestandaardiseerd. De route, de instrumenten die wij inzetten en de uitkomst voor de individuele eigenaar niet. Dat maakt onze aanpak succesvol. Als bijlage bij deze gespreksnotitie is ons [jouwbespaarcoach](http://jouwbespaarcoach.com) magazine toegevoegd voor meer informatie over deze klantreis.

Instrumenten

Zoals hierboven al beschreven werken wij met verschillende instrumenten in verschillende fases van de klantreis. Een kleine greep uit ons instrumentarium:

- Inzet energiecoaches
Onze energiecoaches zijn een belangrijke schakel in het contact met de huiseigenaren. Wij zien de kleine energiebesparende maatregelen die de energiecoach kan adviseren en aanbrenge niet als eindresultaat, maar als start van een traject tot échte verduurzaming. Die rol is cruciaal. Daarom leiden wij onze energiecoaches zelf op en werken wij met professionele energiecoaches. Wij werven onze energiecoaches in een groep met een afstand tot de arbeidsmarkt en bieden heb, na afronding van de opleiding, een baan.
- Quicksan / Woningtool

¹ Het percentage van het inkomen dat wordt besteed aan wonen (huur- / hypotheeklast, energielast en belastingen)

Wij maken een individueel verduurzamingsplan voor iedere woning. Van de eerste, meest rendabele isolerende maatregelen, tot volledig aardgasvrij. Ieder huis is anders en iedere situatie vraagt om een eigen plan. Uiteraard gebruiken wij de kennis van vergelijkbare woningen die al eerder een plan hebben gekregen om dubbel werk te voorkomen.

- **Bespaargarantie**
Onzekerheid over de financiële gevolgen van een verduurzamingstraject is een grote drempel. Daarom kunnen wij huiseigenaren die dat willen een bespaargarantie bieden. Wij garanderen dat de eigenaar minimaal € 10,- per maand bespaart op de totale woonlast. Lukt dat niet, dan leggen wij het verschil bij. In de praktijk is een besparing van € 10,- altijd haalbaar. Dus wij hebben de garantstelling nog nooit hoeven uitkeren.
- **Financieel plan**
Wij helpen de bewoner met het opstellen van een financieringsplan voor het verduurzamen. Hierbij geven informatie over de verschillende subsidie- en leenmogelijkheden en kunnen ondersteunen bij het aanvragen. Als de situatie daar om vraagt hebben wij contact met een aantal financieel adviseurs die een volledig advies kunnen geven.

Rol van de Bespaarcoach

Binnen onze aanpak heeft de Bespaarcoach een centrale rol. Onze bespaarcoaches zijn opgeleid om huiseigenaren te begeleiden vanaf het maken van een verduurzamingsplan tot het selecteren van een aannemer en controle op de uitvoering. Zij zijn het vaste aanspreekpunt en kunnen de eigenaar compleet ontzorgen. Zij kennen de verschillende instrumenten in onze klantreis en kunnen die inzetten naar behoefte van de eigenaar.

Professionele CRM

Wij werken met een klantvolgsysteem om bij te houden met wie wij contact hebben en waar de huiseigenaar in de klantreis zit. Zo kunnen wij voortgang monitoren, gericht nieuwe kansen aandragen en signaleren wanneer het proces tot verduurzaming stopt.

Wat moet anders?

De jouwbespaarcoach aanpak is succesvol. Dat is onder andere te danken aan de verschillende Rijksregelingen en subsidiemogelijkheden die beschikbaar zijn. Toch zijn er een aantal punten die beter en anders moeten om het proces te verbeteren en de benodigde tijdsinzet van onze mensen te verkleinen.

1. **Stop versnippering van regelingen**
Er zijn heel veel verschillende regelingen met elk weer eigen doelstellingen en daarmee voorwaarden. Dit is voor professionals al niet te overzien, laat staan voor huiseigenaren. Wij pleiten voor financiële regelingen die gebaseerd worden op een gedegen verduurzamingsplan voor een huis. Dus niet subsidiëren wat de regels voorschrijven maar gericht bijdragen aan wat de beste maatregelen voor de woning zijn. In Oost-Groningen laten we zien dat dit kan en dat het zeer effectief is. Hiervoor is een lange termijn aanpak, die niet afhankelijk is van steeds weer een andere regeling, noodzakelijk.
2. **Zorg voor écht makkelijke aanvraagmogelijkheden**
Als voorbeeld; het warmtefonds is voor veel van onze inwoners een mooi instrument om mee te kunnen doen in de energietransitie. De aanvraagprocedure is voor veel van onze inwoners echter niet zelf te doen. Onze bespaarcoaches ondersteunen bewoners die dat willen en nodig hebben. De procedure is echter zo ingericht dat de bespaarcoach tot wel 10x bij de bewoners langs moet om een aanvraag af te ronden. Dat moet en kan beter.