



De wijken in op weg naar energieneutraal!

Plan van aanpak 2021
Drents Energieloket

22 januari 2021

Inhoudsopgave

1.	Samenvatting	4
2.	Inleiding	5
2.1.	Inleiding	5
2.2	De opgave en ontwikkelingen	5
2.3	Drenthe - Energieneutraal!	6
3.	Het Loket	8
3.1	Samenwerking	8
3.2	Samenvatting resultaten 2020	9
3.3	Ontwikkeling DEL, Quicksan en ontwikkelperspectief	10
3.4	Behoeftte woningeigenaren	11
4.	Ambitie en doelen 2021	12
5.	De DEL aanpak voor 2021	13
5.1	Loket - basis	13
5.2	Loket on tour	16
5.3	Loket - Specials (experimenteertuin van het DEL)	16
5.4	Loket - Samenwerking/coproducties	17
5.5	Doorontwikkeling DEL	17
6.	Organisatie en financiën	18
6.1	Basisbegroting	18
6.2	Organisatie	20
6.3	Planning	20
	Bijlage 1 – Bijdragen financiering gemeenten	22

1. Samenvatting

In Drenthe is in de afgelopen jaren een sterk partnerschap ontstaan voor het stimuleren van meer energiebesparing bij particuliere huiseigenaren; Het Drents Energieloket (DEL). De partners onderschrijven het grote belang van deze opgave en hebben zich uitgesproken deze activiteiten te willen voortzetten en intensiveren. De ambities liggen daarbij vooral bij het geven van verdergaand advies richting energieneutraal, het vergroten van het inzicht van de eerste stappen van de klantreis en het daardoor beter kunnen begeleiden van woningeigenaren. Het DEL speelt een belangrijke rol in de provincie Drenthe bij het versnellen van de opgave. Omdat de energietransitie zeer dynamisch is, zal voortdurend aandacht besteed worden aan het doorontwikkelen van het loket.

De opbrengst van dit jaar van de gezamenlijke ingezette Regeling Reductie Energiegebruik (RRE) campagne verzilveren we graag door de woningeigenaren blijvend aan het DEL te binden via regelmatige contact en het bieden van een aantrekkelijk aanbod van producten en diensten. Onder de noemer 'De wijken in op weg naar Energieneutraal', zetten wij gezamenlijk in op een stevige impuls en grootschalige inzet voor meer energiebesparing samen met particuliere woningeigenaren. Daarin speelt het Drentse Energieloket als platform, aanjager en mede-uitvoerder van publieke voorlichting een prominente rol. De RRE (september 2020-april 2021) zorgt aantoonbaar voor een extra impuls in de samenwerking tussen partners, het DEL en lokale energie-initiatieven. Voor de RRE is in 2020 een separaat uitvoeringsplan opgesteld dat loopt tot april 2021 en daarna hopelijk kan worden voortgezet (RREW).

Het Drents Energieloket staat voor:

- onafhankelijke voorlichting en advisering aan particuliere woningeigenaren;
- het aanjagen en vergroten van de vraag naar energiebesparing;
- woningeigenaren (verder) helpen met het nemen van stappen richting energieneutraal wonen;
- verbetering/ontsluiting van het aanbod van energiebesparingsmaatregelen op basis van publieke samenwerking met lokale en regionale bedrijven

Dit plan beschrijft de aanpak en inzet voor 2021 van het Drents Energieloket. Het aantal contacten bij het DEL is in 2020 enorm gegroeid, nog nooit hebben we zo'n toestroom van nieuwe woningeigenaren en contacten gehad als afgelopen najaar. Voor 2021 is het onze opgave om deze woningeigenaren blijvend te motiveren en verder te helpen.

We zetten in op een intensivering en opschaling rondom de verduurzaming van de bestaande woningvoorraad. Hierbij bouwen we voort op de door ons ontwikkelde instrumenten (CRM, nieuwe website) en onze goede en groeiende ervaringen met campagnes en voorlichting op maat.

We bouwen aan een doorlopende relatie met woningeigenaren en helpen mee in het doorlopen van de eerste fases van de zogeheten klantreis. Daarnaast ligt de uitvoering in het eerste kwartaal op het succesvol doorzetten en afronden van de RRE campagne Haal de warmte in huis.

Het Drents Energieloket geeft proactief uitvoering aan de Expeditie Energieneutraal wonen en is daarbinnen de trekker van het Versnellingsteam Particulieren. Met dit plan spelen we ook in op de uitvoering van het Klimaatakkoord, waarin ook grote bespaaropgaven voor de bestaande woningvoorraad zijn voorzien. In het komende jaar voorzien we ook dat we met het DEL nauwe aansluiting gaan vinden bij de Regionale Energiestrategie en de daaraan gekoppelde wijkaanpakken.

Het beoogde resultaat van dit geheel is dat tienduizenden woningeigenaren in Drenthe stappen maken naar energieneutraal wonen, er lagere energielasten komen voor woningeigenaren, de investeringen zorgen voor werk en inkomen bij Drentse bedrijven en hun werknemers en dat inwoners tevreden zijn over de geleverde hulp.

2. Inleiding

Voor u ligt het plan van aanpak voor het Drents Energieloket voor 2021. Het Drents Energieloket is een bijzondere samenwerking tussen de twaalf Drentse gemeenten, de provincie Drenthe, de Natuur en Milieufederatie Drenthe en de brancheorganisaties Bouwend Nederland Noord, Techniek Nederland en Slim wonen met Energie.

De verduurzaming van de woningvoorraad is één van de onderdelen in de grote klimaatopgave die we gemeentelijk, provinciaal, landelijk, Europees en mondiaal hebben.

Het DEL heeft een duidelijke aanjaag- en voorlichtingsfunctie op het gebied van de verduurzaming van de bestaande particuliere woningvoorraad in Drenthe. Hoe we dat in de basis samen doen, beschrijven we in dit plan.

2.1 Inleiding

De start van 2021 is een andere dan de afgelopen jaren. Door COVID-19 moeten we onze inzet op een andere manier organiseren. Dat betekent dat zeker in het eerste deel van 2021 een groot deel van onze activiteiten online zullen plaatsvinden. Als DEL gaan we graag naar buiten, in gesprek met woningeigenaren samen met onze partners, maar de nieuwe werkelijkheid vraagt om een andere aanpak. Het vraagt creativiteit, we leren veel en maken gebruik van de kansen die het ons biedt. Die kansen zijn er juist nu omdat veel woningeigenaren -als gevolg van COVID- aan de slag gaan met duurzame verbetering van hun woning. En die willen we volop benutten door woningeigenaren daarbij de helpende hand daarbij te bieden!

Daarnaast geeft de RRE subsidie een extra impuls aan ons werk. Deze subsidie wordt in nauwe samenwerking met het DEL uitgevoerd en loopt nog tot 31 maart 2021. Het succes van de RRE heeft effect op het werk van het DEL. Het aantal contacten bij het DEL is in 2020 enorm gegroeid. Nog nooit hebben we zo'n toestroom van nieuwe woningeigenaren en klantcontacten gehad als afgelopen najaar. Voor 2021 is het onze opgave om deze woningeigenaren blijvend te motiveren en verder te helpen. Dit doen we middels onze bekende communicatie inzet online, samen met

onze partners. We gaan hiervoor steeds verder de wijk in om woningeigenaren de juiste hulp te bieden en van kennis te voorzien. Zo helpen we mensen om stappen richting energieneutraal wonen te kunnen zetten op de manier die bij hen past.

Naast onze rol naar buiten toe, zetten we begin 2021 ook stappen om de samenwerking met de partners van het DEL voor de komende jaren van nieuwe impulsen te voorzien. De bestaande samenwerking is eind 2014 vastgelegd in een samenwerkingsovereenkomst. We kijken begin 2021 als samenwerkende partijen naar onze ambities, opgaven en inzet voor de komende jaren. Dit leggen we vast in een nieuwe samenwerkingsovereenkomst voor het DEL. Op basis van een meerjarenvisie en daaraan gekoppelde afspraken over de organisatie en financiën kunnen de verdere stappen worden gezet.

2.2 De opgave en ontwikkelingen

Het Klimaatakkoord van Parijs in 2015 heeft de urgentie van handelen en van energiebesparing hoog op de agenda gezet. Die urgentie is sindsdien alleen maar toegenomen. Wereldwijd betekent dat, dat we in 2030 bijna de helft (49%) minder broeikasgassen uitstoten dan in 1990. Elk land neemt daarbij eigen maatregelen om dat doel te halen. Nederland hanteert hier voor haar eigen nationale klimaatakkoord die met bedrijfsleven en maatschappelijke partners tot uitvoer wordt gebracht. In 2020 is daarnaast de klimaatwet vastgesteld die zorgt voor wettelijke kaders voor dit geheel.

De gebouwde omgeving is een van de hoofdthema's van dit akkoord. Daarnaast is, met de besluitvorming rond vermindering van het gebruik van aardgas in ons land, een extra impuls aan de energietransitie in de gebouwde omgeving gegeven.

Kansen biedt ook het op 14 oktober 2020 door de Europese Commissie gepubliceerde Renovation Wave, waarin de ambitie is opgenomen, dat het renovatietempo in de komende tien jaar moet verdubbelen. De overheid kan dit niet alleen en kan het tegelijkertijd nu ook nog niet aan de markt overlaten, onder meer omdat de grootschalige vraag naar energiebesparingsmaatregelen nog uitblijft.

Het bedrijfsleven is inmiddels overtuigd van de noodzaak tot handelen en op dit gebied is sprake van snelle ontwikkeling in de markt. Er zijn steeds meer mogelijkheden maar ze worden door de woningeigenaren nog te weinig benut. Het aanjagen van de vraag blijft mede een succesfactor. Hierin kunnen maatschappelijke organisaties op hun beurt weer een belangrijke rol vervullen.

In alle opzichten is duidelijk dat energiebesparing in de woningvoorraad één van de meest prominente opgaven voor de komende jaren wordt en dat met name de particuliere woningeigenaren de grootste en uitdagende doelgroep is.

2.3 Drenthe – Energieneutraal!

De provincie Drenthe heeft in 2016 een Drents programma opgesteld voor realisering van een energieneutrale woningvoorraad binnen de komende 25 jaar, de Expeditie naar energieneutraal wonen in Drenthe. Dit programma wordt door het huidige provinciebestuur met extra ambitie voortgezet. Zo maakt de Expeditie o.a. deel uit van het Provinciale Investeringsprogramma en zijn de voorstellen daarvoor met brede steun vanuit de Provinciale Staten omarmd. Binnen de Expeditie werken inmiddels 114 partijen samen, waaronder alle partners van het DEL, om de verduurzaming van de woningvoorraad te versnellen. Het Drents Energieloket vervult de rol als versnellingsteam 'Particulieren' binnen deze Expeditie.

De Drentse gemeenten hebben ambitieuze klimaatdoelstellingen vastgelegd zoals energieneutraal binnen 20-30 jaar; een energieneutrale woningvoorraad is hierin een belangrijk onderdeel. Ook zien we steeds meer burgerinitiatieven in Drentse dorpen, waar het vizier gezamenlijk op energieneutraal wonen wordt gericht, al dan niet in samenwerking met een lokale energiecoöperatie.

RES

De Drentse gemeenten en provincie werken momenteel samen aan het opstellen van de Regionale Energiestrategie. In de RES zal naast informatie over het opwekken van duurzame energie ook de Regionale Structuur Warmte (RSW) worden opgenomen. Hierin is beschreven welke bovenregionale warmtebronnen

Waaruit komt het DEL voort?

De publiek private samenwerking - het gezamenlijk optrekken van overheden, markt en publieke partijen - vormt een sleutelfactor in de energiebesparing van de gebouwde omgeving omdat zowel aan de vraag- als aanbodzijde nog veel schort. Deze samenwerking zal vooral op lokaal niveau - bij en met de woningeigenaar - moeten gebeuren.

Gemeenten spelen daarom een belangrijke rol bij het verbinden van de diverse partijen voor de realisatie van de doelen uit het klimaatakkoord over energiebesparing in de gebouwde omgeving. Vanuit de VNG zijn in 2014 de regionale Energieloketten en de daaraan verbonden samenwerkingsallianties ontstaan. Het Drents Energieloket komt voort uit dit VGD ondersteuningsprogramma.

in de RES regio aanwezig zijn die lokaal benut kunnen worden. In de concept RES, die in april 2021 wordt opgeleverd, zijn de meeste duurzame energiebronnen geïnventariseerd. Daarna zal een verdiepingsslag worden gemaakt. Verwacht wordt dat de RSW concreter wordt nadat gemeentes een Transitievisie Warmte (TVW) hebben vastgesteld. Hieruit zal blijken hoe wijken per gemeente worden verwarmd en welk energiebronnen hiervoor worden ingezet. In de RES kunnen dan vervolgens afspraken worden gemaakt over hoe de warmte van de beschikbare bronnen over de regio wordt verdeeld.

Transitievisies Warmte

Elke gemeente moet uiterlijk in 2021 een Transitievisie Warmte (TVW) hebben opgesteld. Hierin wordt beschreven welke wijken voor 2030 van het aardgas afgaan en op welke wijze de woningen dan van warmte worden voorzien. Voor de wijken die niet meteen aan de beurt zijn wordt aangegeven wanneer deze wijk aan de beurt is om van het aardgas af te gaan en welke maatregelen de woningeigenaren tot die tijd alvast kunnen nemen om goed voorbereid te zijn. Verwacht wordt dat de meeste Drentse gemeentes in de tweede helft van 2021 de Transitievisies Warmte door de gemeenteraden zullen laten vaststellen.

Bedrijfsleven/markt

De samenwerking met het bedrijfsleven (Bouwend Nederland, SLIM wonen met energie, Techniek Nederland) is goed. De inzet van SLIM is geïntensiveerd en leidt tot een sterkere samenwerking. Via onze partner SLIM weten we steeds meer lokale partijen aan onze campagnes te binden. We zien tegelijkertijd ook, dat de bedrijven het druk hebben, er is veel vraag en portefeuilles zitten vol. Dat kan leiden tot frustratie van de woningeigenaar die nu graag een stap wil zetten. Bedrijven kunnen steeds moeilijker voldoen aan de sterk toenemende vraag van de markt.

We merken dat zich nu meerdere marktinitiatieven ontwikkelen. Voor de woningeigenaren blijft het de kunst door de bomen het bos te zien en het kaf van het koren te scheiden. Het DEL biedt daarin een belangrijke, vertrouwde en onafhankelijke positie.

RRE subsidie

De RRE subsidie die eind 2019 werd toegekend aan de regio heeft in 2020 een grote impuls aan de aandacht voor verduurzaming van de particuliere woningen gegeven. Deze eenmalige subsidie Regeling Reductie Energieverbruik richt zich op de snelle kleine maatregelen om energie te besparen en geldt voor een jaar. Voor Drenthe is € 2,7 miljoen beschikbaar gesteld. Een groot deel van dit bedrag is ingezet voor vouchers voor bewoners als een bespaarbox, het inregelen van de CV en energieadvies. Het overige deel is gebruikt om het brede al bestaande Drentse netwerk te versterken en bewoners te bewegen om aan de slag te gaan. De RRE loopt nog tot eind maart 2021.

RREW – de opvolger van de RRE

De opvolger van de RRE is de Regeling Reductie Energieverbruik Woningen (RREW). Deze regeling is vergelijkbaar met de RRE met dien verstande dat deze regeling voor meer dan de helft de huurwoningen moet bedienen en gemeenten individueel de subsidie moeten aanvragen. Dit betekent dat de RRE zoals we die in nu uitvoeren, niet meer in dezelfde opzet kan worden voortgezet. In Drenthe hebben 11 gemeenten een aanvraag ingediend met, in de meeste gevallen, als onderdeel een of meerdere wijkacties vanuit het DEL en de inzet van energiecoaches. Deze onderdelen kunnen in gezamenlijkheid worden opgepakt waardoor de Drenthe brede aanpak en verbinding met het loket kan leiden tot een extra impuls. Op dit moment worden de plannen door RVO getoetst, begin 2021 worden de aanvragen al dan niet beschikt.



Samen voor een energieneutraal Drenthe.

3. Het Loket

In dit hoofdstuk gaan we in op de samenwerking binnen het DEL, kijken we terug op de belangrijkste resultaten van 2020 en geven we richting met onze ambitie voor 2021. Dat doen we aan de hand van de ervaringen van dit bijzondere jaar en onze ervaringen als loket uit de afgelopen jaren.

3.1 Samenwerking

16 partijen stonden aan de basis van het Drents Energieloket. Zij hebben eind 2014 een samenwerkingsovereenkomst opgesteld en afgesloten en vervolgens was het DEL begin 2015 operationeel. Inmiddels werken we al 6 jaar succesvol samen aan het Drentse Energieloket!

Het Drents Energieloket staat voor:

- een onafhankelijke voorlichting en advisering van particuliere woningeigenaren;
- het aanjagen en vergroten van de vraag naar energiebesparing;
- woningeigenaren (verder) helpen met stappen voor energiebesparing;
- verbetering/ontsluiting van het aanbod van energiebesparingsmaatregelen op basis van publieke samenwerking met lokale en regionale bedrijven

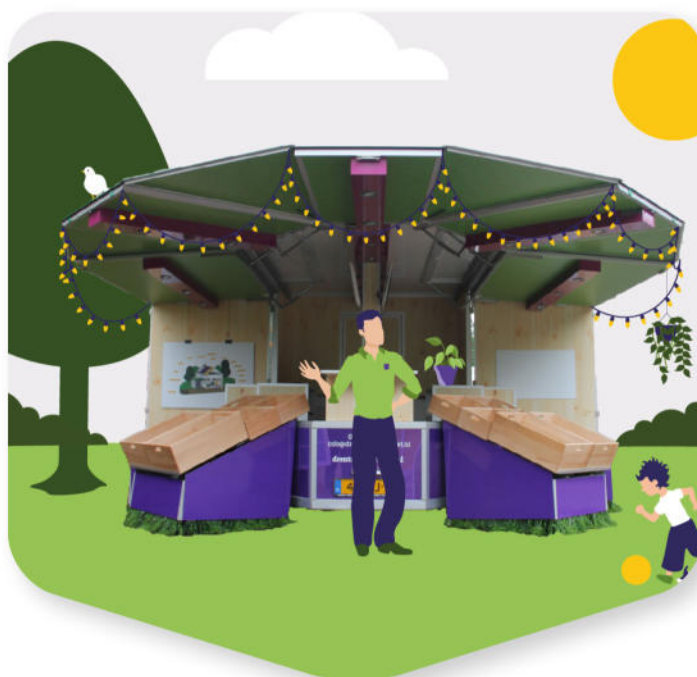
Deze pijlers vormen de basis van onze inzet waarbij we op thema en doelgroepen verbreding en versnelling zoeken. Met relatief weinig middelen hebben we de afgelopen jaren het loket ontwikkeld tot de Drentse autoriteit/onafhankelijke vraagbaak op het gebied van verduurzaming voor de particuliere woningeigenaar. We hebben veel ervaring opgedaan en inmiddels een grote groep woningeigenaren verder kunnen helpen. We hebben geleerd over wat werkt en wat niet binnen de vier pijlers van het DEL. Steeds beter en effectiever weten we onze doelgroep te bereiken.

De samenwerking richt zich op de provinciale schaal, vanwege de effectiviteit, de gewenste massa en omdat daar de gewenste samenwerkingsdynamiek te organiseren is. Een dynamiek die extra wordt gevoed

door de provinciale Expeditie naar Energieneutraal wonen, waar het DEL actief deel van uitmaakt en in 2020 de uitvoering van de RRE subsidie. De uitwerking en zichtbaarheid vinden vooral plaats op het niveau van wijken, buurten en particuliere woningeigenaren.

De partners DEL

- De 12 Drentse gemeenten
- Provincie Drenthe
- Natuur en Milieufederatie Drenthe
- Bouwend Nederland
- Techniek Nederland
- SLIM wonen met energie (uitvoeringspartner voor Bouwend NL en Techniek Nederland)

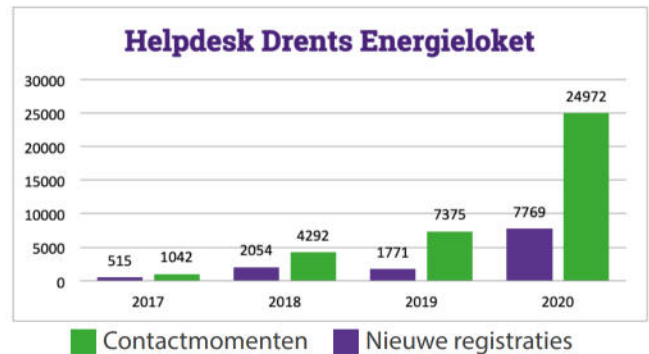


3.2 Samenvatting resultaten 2020

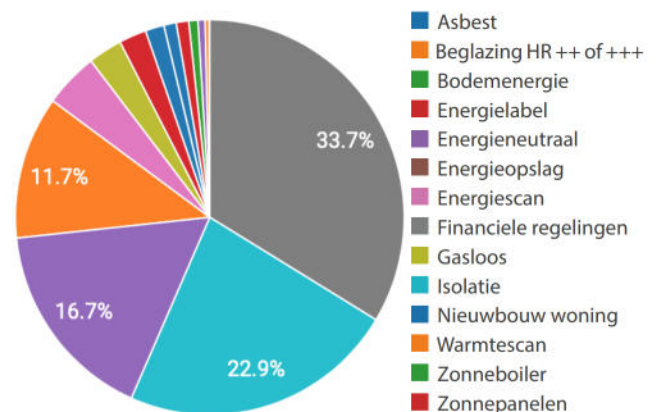
In deze paragraaf is samengevat waar we het afgelopen jaar op ingezet hebben en wat we hebben gerealiseerd. Een uitgebreider jaarverslag zal begin 2021 worden opgesteld.

In 2020 hebben veel nieuwe woningeigenaren het Drents energieloket weten te vinden. Ons bestand met woningeigenaren is gegroeid met 7.600 begin dit jaar tot in totaal 12.600 woningeigenaren op 1 december! Steeds meer mensen zijn met energiebesparing bezig en daarnaast zorgen de coronabeperkingen dat veel mensen thuis zijn gaan klussen. Maar de grootste toename zien we na de zomer door de uitvoering van de Drentse brede Haal de warmte in huis campagne (RRE financiering). Op dit moment staan er in het CRM bijna 25.000 contactmomenten geregistreerd, bestaande uit rechtstreekse vragen aan de helpdesk, mailings en nieuwsbrieven. Het aantal abonnees op onze nieuwsbrief is gestegen van 100 tot ruim 2.000 begin december. Online is het DEL goed zichtbaar. De basis website van het DEL www.drentsenergieloket.nl is afgelopen jaar ruim 45.000 keer geraadpleegd. De campagnewebsite Haaldewarmteinhuis.nl is binnen 4 maanden maar liefst meer dan 30.000 keer bekeken. Sinds september communiceren we naast Facebook ook via Instagram. Via dit kanaal bereiken we een snel groeiende groep volgers.

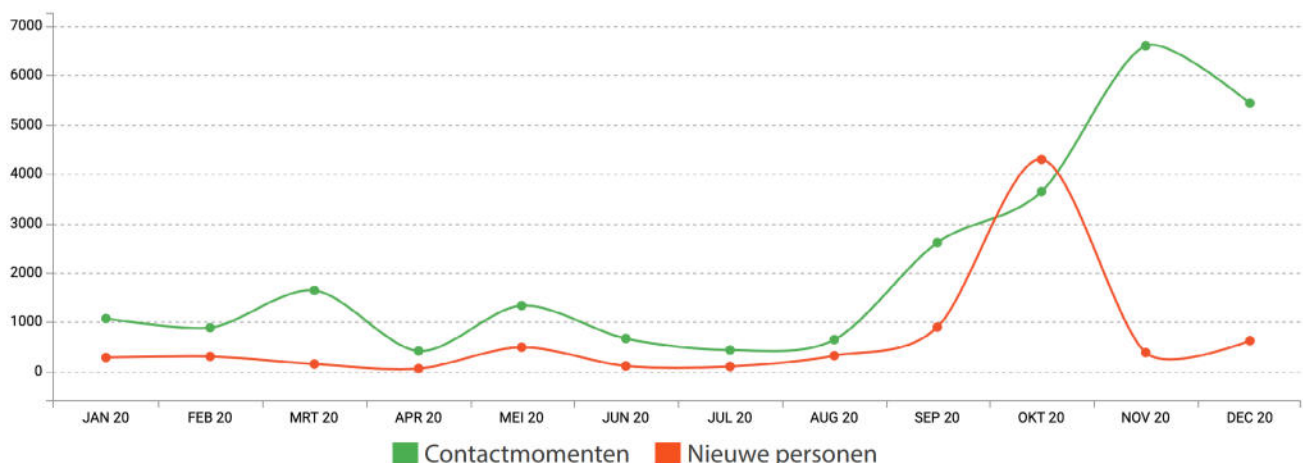
In de onderstaande figuur staan het aantal nieuwe 'klanten' en contactmomenten in het CRM.



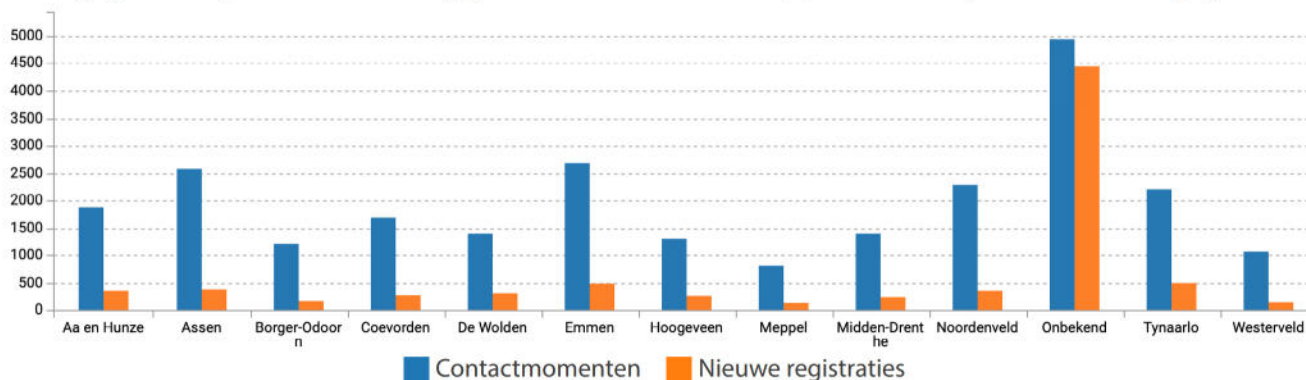
De meeste vragen die aan de helpdesk worden gesteld gaan over financiële regelingen (leningen en subsidies). Hoe de vragen zich verdelen over de andere onderwerpen, geeft het onderstaande diagram aan.



Het aantal vragen per maand staan in onderstaande grafiek weergegeven. De piek in oktober hangt samen met de import van data uit de RRE waardebonnenactie. Ook wordt er vanaf september elke maand een mailing verstuurd die leidt tot een stijging van het aantal contactmomenten.



De verdeling van het aantal contactmomenten per gemeente afgelopen jaar is zichtbaar in onderstaande grafiek. Het aantal 'onbekende' contacten is dit jaar opmerkelijk hoog, vanwege de data-import vanuit een RRE actie. Van deze woningeigenaren zijn alleen de contactgegevens bekend waardoor koppelen aan een gemeente niet mogelijk is.



3.3 Ontwikkeling DEL, Quickscan en ontwikkelperspectief

In 2019 heeft Buro Overmorgen een quickscan en ontwikkelperspectief voor het DEL opgesteld. Uit dit onderzoek kwamen een aantal punten naar voren die het afgelopen jaar verder zijn uitgewerkt.

Vervolg advies Buro Overmorgen

De kern van de quickscan is een SWOT-analyse. Op basis van de SWOT heeft Overmorgen vier ontwikkelperspectieven geschetst met verschillende accenten voor verbreding versterking.



Op basis hiervan heeft de stuurgroep van het DEL eind 2019 het volgende advies gegeven aan de Drentse collega wethouders met de portefeuille duurzaamheid: De stuurgroep deelt de SWOT analyse, is trots op de sterke punten van het DEL. N.a.v. de gesignaleerde kwetsbaarheid worden er twee acties opgepakt. Als eerste de mandatering van de stuurgroep voor de besluitvorming over de dagelijkse gang van zaken van het DEL.

Als tweede actie wordt voorgesteld een herbevestigingsmoment van de samenwerking binnen het DEL te organiseren.

Voor de (middel)lange termijn van het DEL, is de stuurgroep van mening dat het DEL onverminderd moet inzetten op energiebesparing bij particulieren door voorlichting en ontzorging, vanuit onze publieke rol.

Als ontwikkelperspectief heeft verbreden van de doelgroep de voorkeur. Waarbij het verbreden van de doelgroep geen doel op zich is maar een toegevoegde waarde moet hebben. Is het ergens anders al goed geregeld, laat het dan vooral daar. Verder worden de komende tijd veel ontwikkelingen verwacht, die de inzet en koers van het DEL beïnvloeden en het lastig een ontwikkeling voor de komende vier jaar definitief vast te leggen.

Hieruit zijn de volgende punten naar voren gekomen

- Wens om lichte samenwerking voort te zetten en het DEL in publieke handen te houden
- Samenwerkingsvorm te kiezen die past bij werk DEL, waarin de taken en bevoegdheden van alle partijen zijn beschreven, inclusief de verantwoordingslijnen
- De ondertekening van deze nieuwe samenwerkingsvorm te organiseren als een herbevestigingsmoment DEL
- Ontwikkelen van een meerjarig uitvoeringsprogramma met een bijbehorende financiering.
- 2021 te gebruiken als een doorontwikkelingsjaar waarin het uitvoeringsprogramma wordt gemaakt en de organisatiestructuur goed wordt uitgewerkt, met als doel dat een robuust DEL voor de komende jaren geborgd is.



3.4 Behoeftte woningeigenaren

Hoe helpen we de Drentse woningeigenaar het beste in het nemen van stappen op weg naar energieneutraal wonen, waar heeft deze eigenaar behoefte aan? Deze input is belangrijk voor het verder ontwikkelen van de communicatiestrategie van het DEL. In Drenthe zijn meerdere onderzoeken uitgevoerd die inzicht geven in gedrag en energiebesparing. Daarnaast zien we trends uit de vragen en feedback die we bij de helpdesk ontvangen, onze inzet tijdens wijkaanpakken en de feedback die we na elke campagne ontvangen door middel van enquêtes.

Wat we zien is dat een groot deel van de Drentse huishoudens zich zorgen maakt over klimaatverandering en het belangrijk vindt om hieraan een bijdrage te leveren. (*Lexnova: draagvlak en participatie in de energietransitie, peiling onder Drentse inwoners 2019, en D&W: gedragsonderzoek in opdracht van provincie Drenthe, eerste resultaten november 2020*). Een groot deel van deze groep is ook bereid om daadwerkelijk energie te besparen in en rondom het huis.

De belangrijkste redenen die worden genoemd om energie te besparen, zijn: het verlaagt de energierekening, het helpt om klimaatverandering tegen te gaan en het geeft meer wooncomfort. Veel huishoudens zien kansen om in huis energie te besparen, van kleine simpele acties tot grotere zaken als de aanschaf van zonnepanelen.

Voor wat betreft de doelgroep komt uit onderzoek (D&B) naar voren dat met name de leeftijdscategorie 30-40 jaar de meeste intentie hebben om met het thema aan de gang te gaan, maar tegelijkertijd is dit ook de groep woningeigenaren die het minste heeft gedaan. Ook blijkt dat er meer intentie is bij huishoudens van meer dan 2 personen.

Kansen om in te spelen op de behoeften van de woningeigenaren liggen bij:

- Kleine eenmalige maatregelen, met name bij sociale huurders
- Grote isolatiemaatregelen bij woningeigenaren die gaan verbouwen dan wel kopen
- Energiebesparende gewoontegedragingen, breed inzetten en aandacht op doelgroep (gezinnen/kinderen betrekken).

Bij de helpdesk van het DEL merken we vooral dat de woningeigenaar graag aan de slag wil maar vooral in stappen. Ook leidt een actie gericht op kleine maatregelen (zoals de bespaarbox uit de RRE) tot verder kijken naar meer mogelijkheden. Een kleine maatregel is vaak de opmaat voor meer.

De top drie vragen die het meest gesteld worden door de woningeigenaren aan het loket, zijn: vragen over financiële mogelijkheden als leningen en subsidies, gevolgd door isolatie en zonnepanelen.

4. Ambitie en doelen 2021

12

De Drentse lange termijn doelstelling voor de Drentse Expeditie Energieneutraal Wonen nemen we over als ambitie voor het Drents Energieloket.

Deze doelstelling is als volgt verwoord:

In 2040 is iedereen die in Drenthe woont voor zijn/haar woongenot niet meer afhankelijk van fossiele energiebronnen, zoals aardgas, kolen en olie. In 2040 worden we in Drenthe energieneutraal en zijn we zelfvoorzienend op energiegebied.

Binnen deze gezamenlijke ambitie hebben we de ambitie van het Drents Energieloket als volgt verwoord:

Het vergroten en versnellen van de realisering van energiebesparende maatregelen bij particuliere huishoudens door publieke voorlichting, vraagstimulering, bijdragen aan ontzorging en het bij elkaar brengen van vraag en aanbod.

Het DEL en de daaraan verbonden partners leveren hiermee een substantiële bijdrage aan het energieneutraal maken van de Drentse woningvoorraad.



Het Drents Energieloket richt zich uitdrukkelijk op publieke voorlichting binnen het hele traject van verduurzaming binnen de bestaande bouw. We willen woningeigenaren stimuleren en helpen om ook echt stappen te zetten. We zijn daarbij onafhankelijk en niet gelieerd aan commerciële partijen. Onze rol in de zogenaamde 'Klantreis' betreft de eerste stappen die woningeigenaren nemen. Bij de uiteindelijke aanschaf en bespaarmaatregelen maakt de woningeigenaar zelfstandig de keuze in de markt. Samen met de woningeigenaren en bedrijfsleven brengen we in beeld tot welke resultaten dit leidt.



In het onderstaande tekstvak zijnde meerjarenambities voor het DEL weergegeven zoals deze in 2016 zijn opgesteld. In het eerste kwartaal van 2021 zullen de meerjarenambities voor de komende 3 a 5 jaar worden opgesteld, mede gebaseerd op evaluatie van het doelbereik van de afgelopen 5 jaar.

Onze ambities

100.000 inwoners totaal bereik
10.000 à 20.000 eigenaren face to face/peer to peer
5000 à 10.000 woningen met minimaal 2 maatregelen
15 à 20 miljoen extra investeringen

Momenteel is er een grote toename zichtbaar van woningeigenaren die contact zoeken met het DEL. Er is behoefte aan informatie via de website, nieuwsbrieven en door 1 op 1 contact met de helpdesk. We zien dat de preventiemaatregelen vanwege Covid-19 leiden tot veel verbouwingsklussen thuis. Het is druk bij de bouwmarkten en aannemers. Daarnaast zien we dat de bekendheid van het DEL groeit. Dit alles leidt tot meer traffic richting het DEL.

We verwachten dat deze trend zich doorzet. De COVID beperkingen gelden nog en er ontstaat steeds meer 'reuring' rond energietransitie in de wijk. Daarom blijven onze dienstverlening richten op woningeigenaren die het huis stapsgewijs energiezuiniger willen maken.

Doelstelling voor 2021 is het minimaal vasthouden van het bereik van 2020. Voor 2021 is het kunnen voortzetten van de provincie-brede RRE inzet -nadat de eerste regeling eindigt- een onzekere factor die het totaal bereik van het loket mede zal bepalen. Daarnaast zijn ook de ontwikkelingen rond COVID-19 uiteraard van grote invloed.

We zien 2021 als een ontwikkelingsjaar waarin we de strategie en meerjarenaanpak samen met de partners voor de komende jaren opnieuw formuleren. Deze zullen uiteraard aansluiten bij de doelen van Klimaatakkoord, Expeditie en gemeenten.

Daarnaast ontwikkelen we een aanbod dat gericht is op thema's waarvan we zien dat daar het komende jaar kansen liggen. Dat gaat bijvoorbeeld om:

- Inspelen op de wijkaanpakken
- Verminderen energielasten bij lagere inkomens
- Inspelen op verhuis- en verbouwmomenten
- Versterking connectie met het zich nu snel ontwikkelende marktaanbod
- Versterken van de verbinding met lokale energie initiatieven en energie coöperaties

5. De DEL aanpak voor 2021

De basis voor de werkzaamheden van het loket ligt op stimuleren en versnellen van de verduurzaming bij de particuliere woningeigenaren. Dit doen we op vertrouwde onderdelen, te weten: loket basis, loket de wijk in, loket specials en de loket samenwerking.

De voorgestelde inzet komt voort uit de ervaringen van het afgelopen jaar, de RRE inzet, de expertise binnen het DEL, de ontwikkelingen in het werkveld en de wensen en input die door de partners van het DEL op verschillende momenten zijn aangereikt.

De focus, functie en meerwaarde van het DEL ligt op de verduurzaming van de woningvoorraad, ons onafhankelijke advies en het ondersteunen van woningeigenaren, individueel of in een wijk. Dit wordt door alle partners belangrijk gevonden en onderschreven. We willen doorgroeien in deze rol: nog meer zichtbaar zijn, onze naamsbekendheid vergroten en vooral ook onze meerwaarde laten zien in de zaken die de komende jaren op ons afkomen. Eerst voor de particuliere woningeigenaren maar in de toekomst voor alle bewoners in de wijk. Voor onze bestaande 'klanten' willen we een aantrekkelijke partner blijven. We zorgen dat deze groep verbonden blijft met het DEL door een aantrekkelijk aanbod in vervolgstappen te bieden en hun te begeleiden in hun vervolgstappen richting energieneutraal wonen.

De ervaringen uit 2020 leren ons dat extra inzet op marketing en communicatie loont. Het groei niveau van 2020 willen vasthouden, vraagt dat we hier minimaal vergelijkbare inzet op plegen. Voor 2020 was deze inzet gedekt vanuit de RRE. Voor 2021 is deze gewenste extra inzet afhankelijk van extra (project-) financiering aangezien de reguliere begroting hierin niet voorziet. Hier gaan we nader op in binnen de loket specials.

5.1 Loket - basis

In de basis van het loket helpen we de Drentse woningeigenaren met het nemen van stappen naar energieneutraal wonen en de verbinding van bewoners aan het DEL. De helpdesk heeft dagelijks contact met woningeigenaren. De vragen die binnenkomen zijn breed. Veel kennis hebben we paraat, lastigere onderwerpen zoeken we uit.

Ons CRM-systeem zorgt ervoor dat we effectief kunnen werken en de 'diepte in kunnen gaan' doordat we inzicht hebben in veel data over de woning en overzicht hebben van eerdere contacten met de woningeigenaar. Uiteraard werken we volledig AVG-proof. Het CRM-systeem wordt ook gebruikt voor managementrapportages en monitoring van de PR-effectiviteit. We delen de voortgang graag met onze (gemeentelijke) partners. Door intensivering van de samenwerking is hier nog veel winst te halen omdat dit de basis is voor gerichte acties en een aanbod op maat. De flexibele bezetting rondom de helpdesk zorgt ervoor dat de pieken tijdens campagnes goed worden opgevangen en we ruimte creëren zodat het DEL op andere momenten 'naar buiten' kan.

Onze communicatie is de basis voor de bekendheid en bereikbaarheid van het DEL. We zetten in op zichtbaarheid van het DEL gedurende het hele jaar via verschillende kanalen. Op basis van de ervaringen van de RRE weten we dat een extra impuls op communicatie het bereik en de effectiviteit verder kunnen vergroten. Graag zetten we die inzet voort, want hiermee maken we het verschil. Voor het verder vergroten van de bekendheid en het vasthouden van deze opgaande lijn zijn verdergaande impulsen nodig. In de paragraaf Communicatie en marketing hebben we daarvoor een plus variant beschreven. Deze plusvariant zal niet uit de basis financiering kunnen worden gedekt. Hierover gaan we met de partners verder in gesprek.

Het loket in 2021

Voor het jaar 2021 voorzien we een blijvend grotere vraag naar de diensten van het Loket. De eerste prioriteit is dat we die goed weten te bedienen en dat vertaald zich naar voldoende capaciteit. Tegelijk kunnen we constateren dat we ook in Drenthe nog maar aan het begin staan van de opgave en veel meer acties nodig zijn in de gebouwde omgeving. Het DEL kan hier een belangrijke rol in vervullen.

5.1.1 Loket-basis: De helpdesk

In 2021 gaan we voor

Een goede bereikbaarheid van de helpdesk

- De helpdesk is de hele week bereikbaar via de mail en telefonisch.
- De helpdesk is minimaal 4 dagdelen direct telefonisch bereikbaar. Daarnaast de hele week op basis van belafspraak.
- We zorgen dat vragen in principe binnen 5 dagen zijn afgehandeld.
- De drukte bij de helpdesk monitoren we wekelijks en we anticiperen daarop.
- Meetbare tevredenheid bij contact DEL

Het begeleiden van woningeigenaren in stappen op weg naar energieneutraal

- Voldoende capaciteit/kennis om woningeigenaren in stappen op weg te helpen naar energieneutraal wonen.
- Inzet van CRM systeem voor het volgen, actief sturen en benaderen van de 'klantreis' die de woningeigenaren maken.
- Koppeling van woongegevens (open data) met klantgegevens om woningeigenaren effectiever te adviseren.
- In contact blijven met de woningeigenaar door middel van gerichte mailing, nieuwsbrieven etc.

Het doorontwikkelen van het CRM en monitoring

- Het CRM voorzien we blijvend van actuele woondata.
- Met het CRM maken we specifieke rapportages per gemeente of thema
- In 2021 kijken we samen met de partners van het DEL naar de wensen op het gebied van monitoring en gaan we na hoe die in te passen zijn in de verdere doorontwikkeling van het CRM
- In het CRM registreren we de klantreis van de woningeigenaar. Welke stappen zijn al genomen, met welke vragen zit de eigenaar, waar kunnen we helpen en wat zijn de volgende stappen
- Het CRM leent zich goed voor het benaderen van specifieke doelgroepen voor campagnes en informatievoorziening op maat
- Voor een goede monitoring en analyse kijken we ook naar verbinding met andere databronnen. (datahuis provincie, Klimaatmonitor Rijkswaterstaat, en Programma Aardgasvrije Wijken data)

5.1.2 Loket- basis: Communicatie en marketing

In het eerste kwartaal van 2021 richt onze communicatie zich op vergroten van de verdere bekendheid van het DEL die is gekoppeld aan de extra inzet vanuit de RRE. De RRE stopt eind maart, daarna vallen we -zonder de plusoptie- terug op de basis inzet en capaciteit voor het DEL op dit vlak.

In de basis zorgen we er voor dat het DEL de rest van jaar zichtbaar is, in campagnes rondom een thema en in campagnes gericht op algemene bekendheid van het loket. Dit met als doel om het resultaat van de afgelopen jaar minimaal vast te houden en daar waar mogelijk te verbeteren.

We gaan een gerichte aanpak ontwikkelen voor de doelgroepen die we in kaart hebben. In campagnes rondom specifieke thema's in een vaste communicatiemix buiten de campagnes, faciliteren we de vraag naar energiebesparende maatregelen. Na het eerste contact houden we de woningeigenaar betrokken met gerichte vervolgmails, nieuwsbrieven en advies. De informatievoorziening van het loket en de website houden we actueel, inspeland op het dynamische energieveld.

In 2021 bestaat de communicatie in de basis uit:

- Inzet RRE tot eind maart (Haal de warmte in huis)
- Vanaf 1 april doorlopende zichtbaarheid via:
 - o Doorlopende verhaallijn/acties via Social media (1 tot 2 berichten per week)
 - o Periodieke mailing woningeigenaren (eens per maand)
 - o Persberichten, gemiddeld eens per 2 maanden
 - o Periodieke mailing partners DEL (eens per kwartaal).
- Een actuele, dynamische website
- Verzamelen van ervaringsverhalen (beperkte mate)
- Verbinding met communicatiemedewerkers partners DEL
- Extra communicatie inzet gekoppeld aan campagnes
- Verbinding met gemeentelijke acties als RREW en andere lokale inzet (o.a. lokale energie initiatieven)

5.1.3 DEL – de communicatie/marketing mix plus

De RRE heeft ons geleerd dat we een grotere groep bereiken wanneer we werken met meer communicatie inzet onder een goede uitgebreide paraplu-campagne, gecombineerd met aanbod tot actie (bespaarbox, led-lamp, scan) en opvolging. Door een heldere kernboodschap en een goed afgewogen mix van communicatie per doelgroep is het mogelijk om naast het bereik ook de actiebereidheid bij de doelgroep aanzienlijk te verhogen. Een actuele en dynamische website, inzet op sociale media, ontwikkelen van nieuwe producten en het faciliteren van lokale initiatieven met herkenbaar materiaal (initiatief/DEL) hebben o.a. tot dit inzicht geleid.

Vanaf het tweede kwartaal zetten we graag een PLUS op het basispakket communicatie DEL zoals die voor de RRE is ontwikkeld met als doel het vergroten van het bereik en de impact waarbij we inzetten op: verbinden, samen en doen!

De kracht van de communicatie aanpak binnen de RRE zit in het herhalen van de boodschap, steeds creatief zijn in de manier waarop dit wordt aangeboden en een doorlopende verhaallijn rondom de kernboodschap.

De campagne Haaldewarmteinhuis.nl heeft nog veel potentie en doorontwikkelingskansen die we graag willen benutten. Deze campagne richt zich op de kernwoorden: samen, comfort, thuis, onafhankelijk en vrije keuze. Woorden die ook het komend jaar nog perfect passen. De campagne breiden we graag uit met ruimte voor het inrichten van een community (community creatie). Daarnaast willen we ons richten op jongere doelgroepen, onder andere door het aanbieden van verhalen waarin we (duurzaam) interieur en energiebesparing combineren. Dit doen we op het platform Instagram omdat een grote groep gebruikers hiervan binnen onze doelgroep valt. Door actief op zoek te gaan naar ervaringsverhalen en goede klustips stimuleren we bezoekers om zelf ook aan de slag te gaan. Onze samenwerking met de gemeenten en lokale initiatieven bouwen we verder uit.

Daarnaast wordt de inspanning maandelijks gemonitord en bijgesteld als doelen achterblijven en/of de boodschap niet goed wordt ontvangen. We zetten vooral Sociale media in om interactie met de doelgroep op te roepen. Dit doen we door ludieke acties of win acties te organiseren waar mensen graag op reageren. Ook zoeken we naar rolmodellen of influencers die een grote groep weten te bereiken met een laagdrempelige actie.

We combineren dit geheel met laagdrempelige handelingsacties zoals een bespaarbox, warmtefoto of LED lampen pakket. Mogelijk biedt de RREW voor een aantal gemeenten deze mogelijkheden. Zo niet dan gaan we op zoek naar andere handelingsacties.



In 2021 gaan we graag voor een PLUS op basis een communicatie/marketingmix door:

- Inzet vanaf april, na afronding RRE.
- Doorlopende zichtbaarheid via:
 - o Doorlopende verhaallijn/acties via website en Social media (+/- 3 berichten per week)
 - o Adverteren via gemeentelijke pagina's in lokale kranten
 - o Actief zoeken/delen van ervaringsverhalen
 - o Lokale acties gemeenten/lokale initiatieven/energicoaches
- Actuele en dynamische campagnesite naast basis DEL website
- Ruimte voor inrichten community binnen website/social media
- Verzamelen van ervaringsverhalen
- Beeldbibliotheek met Drentse beelden
- Versterken samenwerking met communicatiemedewerkers DEL-partners
- Verbinding met gemeentelijke acties als RREW en andere lokale inzet
- Wens tot een magazine i.s.m. partners

Voor de inzet van de plus gaan we in overleg met onze partners.

5.2 Loket on tour

Met onze vaste campagnes en acties gaan we naar buiten. Naar buiten gaan is het hele jaar zichtbaar zijn. Dit doen we online en we gaan samen met onze partners fysiek de wijk voor campagnebijeenkomsten (klein en groot). We maken op die manier het loket zichtbaar en verlagen de drempel voor woningeigenaren om over energiebesparing in gesprek te gaan met het DEL. Vanwege de coronabeperkingen zal in de eerste helft van 2021 meer nadruk liggen op met name online zichtbaarheid. We hopen dat we na het voorjaar buiten, beperkt en op kleine schaal, ons gezicht kunnen laten zien. Voor de tweede helft van 2021 verwachten we dat er op gebied weer meer mogelijk is.

De campagnes zetten we in op thema en doelgroep en kijken hoe we onze rol kunnen vervullen de in wijk. Daar staan we graag naast de woningeigenaar, helpen mee, stimuleren en voorzien van kennis in de stappen die zij moeten nemen richting energieneutraal/aardgasloos. Hierbij zoeken we ook contact met de vele lokale energie-initiatieven, die onze hulp kunnen gebruiken, maar het DEL ook meer bekendheid kunnen geven.

In 2021 gaan we voor

Provincie brede campagnes

- Vervolg uitvoering van de RRE campagne: Voor het eerste kwartaal zetten we vol in op de Warmtetour de wijk in! Deze wordt in eerste instantie online gevoerd. Zodra het kan gaan we met het loket de wijk in!
- Nieuwe RREW campagne vanaf 2de kwartaal: Verbinding met de RREW campagne na toekenning aan de individuele gemeenten. In de RREW zijn bij de meeste gemeenten middelen gereserveerd om een vervolg te kunnen geven aan de wijktour van het DEL. De uitvoering van de RREW loopt vanaf 1 april 2021 tot 1 augustus 2022.
- Indien de RREW financiering niet provincie brede mogelijkheden biedt zullen we naar een gezamenlijk op te zetten zomer- en wintercampagne omschakelen zoals we 'van oudsher' succesvol hebben uitgevoerd. Uiteraard met medeneming van de COVID-19 en ervaringen vanuit de RRE. Er is de mogelijkheid om de Haaldewarmteinhuis-campagne een vervolg te geven.

Loket in de wijk

- Loket de wijk in, passend binnen de DEL werkzaamheden. Zo willen we de verbinding met bewoners vergroten en zichtbaar zijn. We voorzien in de behoefte om een sparringpartner te zijn die echt onafhankelijk is.
- Met een loket in de wijk geven we invulling aan de wens van onze gemeentelijke partners en woningeigenaren.
- De inzet voor Loket in de wijk wordt door het DEL zorgvuldig afgewogen omdat deze vorm van advies en ondersteuning meer capaciteit van het DEL vraagt.

5.3 Loket – specials (experimenteertuin van het DEL)

Naast de bewezen campagnes wil het DEL graag samen met de partners verder met productontwikkeling, nieuwe aanpakken verkennen en experimenteren in pilots. De wensen en kansen voor de 'specials' voor 2021 liggen op het gebied verder ontwikkelen van de klantreis, het woondossier en inspelen op natuurlijke momenten. Het initiatief van deze 'specials' ligt mede bij de betrokken partners. Ook de financiering van deze onderdelen is aanvullend op de basisbegroting van het DEL.

In 2021 gaan we voor

- Verder ontwikkelen van de klantreis. Hierbij kijken we ook naar de verbinding met het Interreg-project Stronghouse, waarin met name m.n. gemeenten regio's uit de Noordzeeregio ervaring delen met het hanteren van de klantreis bij advisering van woningeigenaren (zie ook 5.3). De provincie Drenthe leidt dit transnationale project, waarin de gemeente Noordenveld participeert met het project Energieke Buurten
- Woondossier, landelijke ontwikkelingen volgen en kansen benutten (zoals kansen rond de nieuwe woontool van Milieucentraal)
- Product en projectontwikkeling, bijvoorbeeld voor verhuismomenten, de circulaire doe-het-zelver e.d.
- Instrumentontwikkeling voor wijkaanpak, met praktijkervaringen zoals inzet webinars en de voorlichtingswagen.



5.4 Loket – samenwerking/ coproducties

We zoeken met het DEL altijd naar partners en samenwerking, waarbij onze drie doelen overeenstemmen: onafhankelijkheid, aanjagen en vraag en aanbod bij elkaar brengen.

In 2021 zien we kansen voor samenwerking binnen

- Huurders: acties uit de RREW leiden tot individuele vragen van huurders aan DEL.
- Wijkaanpakken: ondersteuning op verzoek van gemeenten aan DEL, zoals voor de aardgasvrije wijk Beek in Assen
- Energiecoaches: verbinding aan DEL en borging via energie coöperaties. De RREW biedt kansen voor het opleiden van meer energiecoaches. Het DEL kan daarbij optreden als deel-opleider en de opleidingen coördineren
- Verbinding met Energiecoöperaties en lokale energie-initiatieven. Verlenen van ondersteuning op expertise en communicatie
- Circulaire zelfbouw- hulp bij toepassen circulaire aanpak en materialen bij (ver-)bouw
- Drenthe sport duurzaam- Next step.
- Duurzame huizen route
- Verbinden bedrijven aan behoefte woningeigenaar

Drenthe kent vele tientallen werkgroepen en energie coöperaties waarbinnen inwoners werken aan verduurzaming van de leefomgeving. Verreweg de meesten daarvan zijn actief op het terrein van energiebesparing en bewustwording. Gezamenlijk bereiken de initiatieven veel mensen en stimuleren zij veel inwoners om energiebesparende maatregelen te treffen. Een sterke(re) relatie met de energie initiatieven en coöperaties kan zorg dragen voor een groter bereik van communicatie en campagnes.

5.5 Doorontwikkeling DEL

Voor de doorontwikkeling van het DEL zijn een aantal acties benoemd die in 2021 om inzet vragen (zie hoofdstuk 3.3). Deze acties horen bij elkaar en dienen in samenhang te worden opgepakt. De inzet is meer dan de gebruikelijke ondersteuning welke valt onder de coördinatie werkzaamheden en daarom in dit hoofdstuk als extra taak beschreven. Deze inzet is de opmaat voor een goed uitgerust loket voor de komende jaren. Voor deze werkzaamheden is ondersteuning vanuit de provincie aangeboden.

Het gaat voor 2021 om de volgende inzet

Governance van het DEL

- Eind 2020 is de voorbereiding gestart van de actualisatie van de samenwerkingsovereenkomst van eind 2014. Een voorstel voor een nieuwe overeenkomst is voorzien in het eerste kwartaal.
- Organisatie van herbevestigingsmoment met ondertekening van de samenwerkingsovereenkomst.

Doorontwikkeling van het DEL

- Samen met de partners van het DEL wordt het eerste kwartaal gebruikt om te kijken naar de inzet waar gemeenten de komende jaren voor staan en kijken we naar de verbinding met het DEL. Waar kan het DEL gemeenten ondersteunen bij de wijkaanpakken?
- We kijken verder naar de kansen van het CRM en monitoring ter ondersteuning van de wijk aanpakken.
- De inzet wordt naar een meerjarenprogramma voor 3-4 jaar met bijbehorende financieringsvoorstel.
- Vaststelling doorontwikkeling door alle partners DEL

6. Organisatie en financiën

18

6.1 Basisbegroting

Op basis van de uitwerking van de vier onderdelen van het DEL is een raambegroting voor de basis van het DEL opgesteld. Hierbij is de structuur aangehouden zoals die voor de eerdere begrotingen voor het DEL is gebruikt. Een groot deel van de activiteiten ligt in het verlengde van de huidige succesvolle samenwerkingsvorm en inzet.

In deze begroting is ook de belangrijkste dekking van de basisbegroting weergegeven. De provincie steunt de samenwerking met een basisbijdrage aan het DEL. De werkzaamheden van het DEL sluiten in hun geheel aan bij de doelstellingen en ambities van de Expeditie Energieneutraal wonen. De gemeentelijke bijdrage is afkomstig van de 12 gemeentelijke partners. Hiermee geven de gemeenten mede uitvoering aan hun opgaven uit het Klimaatakkoord. De bijdragen per gemeente zijn verschillend en bestaan uit een basisbedrag en een staffel op basis van het aantal particuliere woningen in de betreffende gemeente. Deze bijdrage is gelijk aan die van 2020, in bijlage 1 is deze financiering in meer detail weergegeven.

Binnen de begroting is onderscheid gemaakt tussen basisactiviteiten, te weten: coördinatie en samenwerking DEL, het loket (voorlichting en ontzorging particuliere woningeigenaren), CRM en monitoring en communicatie Basis inzet en vraagstimulering (voorbereiding campagne en pilots).

Voor het onderdeel DEL samenwerking en coproducties zijn geen kosten begroot, deze staan op p.m. en zijn afhankelijk van projectfinanciering.

De RRE heeft tot veel meer traffic geleid richting het DEL en daarmee tot een groter netwerk met contracten en acties en betrokkenheid van gemeenten. De uitvoering van de RRE in het eerste kwartaal is geborgd binnen de middelen van de RRE. Als dit niveau niet voortgezet kan worden vallen we terug naar de basis van het DEL.

Hier bestaat het risico dat dit gaat knellen omdat de verwachtingen van de partners hoog zijn en tegelijk capaciteit voor het opvangen van extra vragen, beschikbaar moet zijn. Dit betekent dat we hier in de uitvoering rekening mee moeten houden. In hoofdstuk 5 is een voorzet gedaan om communicatie naar een Plus niveau te brengen. De kosten voor deze plus zijn niet in de begroting meegenomen.

Toelichting op tabel hier naast:

- De kosten voor hosting website worden vanaf 2021 per gemeente berekend i.p.v. een enkel account DEL. Deze extra kosten worden deels gedekt uit het daarvoor begrote overschot van 2020.
- De kosten, opgenomen voor de uitvoering van campagnes en specials, gelden als bijdrage vanuit het DEL, en bedoeld ter voorbereiding van de acties. Voor de uitvoering is aanvullende projectfinanciering noodzakelijk.
- De post coördinatie is iets verhoogd t.o.v. 2020. Dit omdat de groeiende omvang van het DEL en het doorontwikkelingsvraagstuk meer inzet vraagt
- De kosten voor inzet loket zijn verhoogd t.o.v. van 2020. De vraag op de helpdesk is toegenomen en verwacht wordt dat dat in 2021 zal doorzetten.
- Website basiskosten en onderhoud: kosten voor technische aanpassingen, onderhoud en hosting
- Webbeheer: contentbeheer



Begroting basisactiviteiten

Drents Energieloket 2021

19

Begroting DEL Basis	Kosten			Dekking		
	uur kosten	prod. kosten	totaal	provincie	gemeentelijke partners	Overig
Coördinatie en samenwerking DEL			83.000			
Coördinatie DEL (netwerk, intern, extern, programmering, verantwoording, financiering)						
Verzorgen provinciebrede samenwerking (DEKO, bedrijven)						
Trekkerschap versnellingsteam, gebouwde omgeving/particulieren Expeditie						
Projectontwikkelbudget						
Loket (voorlichting ontzorging particuliere woningeigenaren)			120.000	60.000	60.000	
Helpdesk op openingstijden						
Online helpdesk, afhandeling vragen via mail, chats etc.						
Kennis up to date houden, incl. relatiebeheer/ bijhouden subsidieregelingen etc.						
De wijk in						
CRM en monitoring			20.000	10.000	10.000	
Klantreisbeleiding en activering						
Monitoring						
Communicatie basis			43.000	15.000	17.000	9000
Website basiskosten en onderhouden						
PR loket algemeen, doorlopend hele jaar						
Communicatie samenwerking met partners						
Social media/webbeheer						
Uitvoeringsbudget Campagnes						
Loket de wijk in: voorlichtingswagen mei/juni en sept/okt						
Wintercampagne Haaldewarmteinhuis 2.0						
Circulaire doe het zelf						
Thema acties op speerpunten						
DEL samenwerking- coproducties						
Sport duurzaam next step			pm	pm	pm	pm
Vervolg coaches, inzet koop en huur			pm	pm	pm	pm
Ontwikkeling samenwerking huurders			pm	pm	pm	pm
Totaal	263.000	21.000	284.000	125.000	150.000	9000

6.2 Organisatie

Het samenwerkingsverband van het loket wordt aangestuurd door de coördinator en uitgevoerd in samenwerking met partners en projectmedewerkers, die mede uitvoering geven aan dit werkprogramma. De coördinator stelt dit programma op en draagt zorg voor uitvoering en leiding van werkprogramma. Daarnaast verzorgt de coördinator de afstemming tussen de partners van het loket, de verbinding binnen de Expeditie en het landelijke netwerk. Verder wordt ieder jaar door de coördinator een inhoudelijk en financieel verslag opgesteld en ter goedkeuring voorgelegd en een evaluatie georganiseerd.

Via het Drents Energie en Klimaat overleg (DEKO), vier keer per jaar, worden alle gemeenten ambtelijk actief betrokken bij de activiteiten van het DEL, het DEL is daar onderdeel van een bredere agenda. Daarnaast organiseert het DEL twee extra DEKO overleggen specifiek voor DEL – Expeditie zaken. Voor deze laatste twee overleggen worden naast de gemeenten ook onze andere partners uitgenodigd. Zo proberen we te zorgen voor meer afstemming, dynamiek en betrokkenheid.

Daarnaast vindt twee keer per jaar een overleg plaats met het aanjaagteam van het DEL over de ontwikkelingen in het werkveld en advisering van de stuurgroep. In dit team zijn Bouwend Nederland, Techniek Nederland, NMF Drenthe, SLIM wonen met energie en drie gemeenten (Midden-Drenthe, Emmen en Assen) vertegenwoordigd.

Per kwartaal wordt de voortgang en koers van het DEL met de stuurgroep, bestaande uit de wethouders van Emmen, Meppel en Midden-Drenthe (bestuurlijke

verantwoordelijke) en de gedeputeerde van de provincie Drenthe besproken. Via de stuurgroep worden de onderwerpen aangedragen voor het provincie brede wethouders-overleg PHo EKM van de VDG.

Via het landelijk Platform Energieloketten heeft het DEL aansluiting met andere loketten. Daarnaast wordt een intensievere samenwerking /kennis uitwisseling met het energieloket in de provincie Groningen.

De partners van het DEL vormen het versnellingsteam particulieren bij de Expeditie energieneutraal wonen, van de provincie Drenthe. Binnen deze samenwerking nemen we onze rol, zetten we in en haken we aan bij projecten waar we kansen zien voor een versnelling van de verduurzaming van de woningvoorraad binnen Drenthe.

Het werkbureau van het DEL is gehuisvest bij de Natuur en Milieufederatie. Voor de uitvoering maakt het DEL gebruik van de inzet van de medewerkers die in dienst zijn bij de NMFD. Begonnen in 2015 als een loket met 1 medewerker, wordt het DEL inmiddels bemenst door een klein, hecht en professioneel team met een uitgebreid regionaal netwerk (3 fte en uitgebreid met 3 extra medewerkers voor uitvoering RRE).

6.3 Planning

De planning voor de werkzaamheden is hieronder op hoofdlijnen uitgewerkt. Voor de uitvoering van een aantal van deze onderdelen zijn we afhankelijk van tijd en inzet van andere partners. Dat kan effect hebben op de planning.

Activiteit	Q1			Q2			Q3			Q4		
Basis DEL doorlopend												
DEL helpdesk												
DEL communicatie												
governance DEL												
meerjaren perspectief DEL												
Wintercampagne DEL												
uitvoering RRE												
afronding en verantwoording RRE												
inzet DEL in RREW							?	?	?	?	?	?



Bijlage

Bijlage 1:

Financiële bijdrage gemeenten

22

Voor de gemeentelijke bijdrage aan de financiering van het loket wordt uitgegaan van een basisbedrag van 7.500 euro per gemeente vanuit de solidariteitsgedachte, aanvullend met een staffelbedrag op basis van het aantal koopwoningen per gemeente. Met deze optie komt het voorstel tegemoet aan enerzijds het gezamenlijke dragen van de basiskosten van het loket en anderzijds het aanbrengen van een beperkt onderscheid tussen kleinere en grotere gemeenten.

Verdeelsleutel basisbedrag + staffel o.b.v. woningaantal

gemeente	basis	staffel %	staffelbijdrage	totale bijdrage per gemeente
Aa en Hunze	7.500	5,65	3.389	10.889
Assen	7.500	12,89	7.732	15.232
Borger-Odoorn	7.500	5,84	3.505	11.005
Coevorden	7.500	7,60	4.560	12.060
Emmen	7.500	21,29	12.772	20.272
Hoogeveen	7.500	10,26	6.153	13.653
Meppel	7.500	5,99	3.591	11.091
Midden-Drenthe	7.500	6,82	4.092	11.592
Noordenveld	7.500	7,10	4.262	11.762
Tynaarlo	7.500	7,33	4.401	11.901
Westerveld	7.500	4,15	2.492	9.992
De Wolden	7.500	5,08	3.051	10.551
Totaal	90.000	100	60.000	150.000

Naast deze bedragen geldt, zoals gebruikelijk, en aanvullende bijdrage bij deelname aan de specifieke gemeentelijke campagnes.



**De wijken in
op weg naar
energieneutraal!**