

Door de bril van de Innovatieve Aanpakken

Van verduurzaming van particuliere
woningen naar verduurzamen van
de gebouwde omgeving



1
Met de bril van de
Innovatieve Aanpakken
kijken naar de opgave
in de Wijk aanpak

2
Individuele aanpak voor
woningeigenaren naar
een duurzame gebouwde
omgeving

3
Aanbod voor het realiseren
van de verduurzamings-
ambitie van individuele
woningeigenaren en in
wijken

Voorwoord

Klik op één van
de hoofdstukken



Voorwoord

“We staan aan de vooravond van een duurzame transformatie van de gebouwde omgeving. Een aanpassing van onze ruim 7 miljoen huizen en 1 miljoen gebouwen. Veelal matig geïsoleerd en vrijwel allemaal verwarmd door aardgas, tot goed geïsoleerde woningen en gebouwen. Die we met duurzame warmte verwarmen en waarin we schone elektriciteit gebruiken of zelfs zelf opwekken. Daat gaan we tot 2050 stapsgewijs en samen met bewoners en eigenaren van deze gebouwen doen.”

Bron: Klimaatakkoord, 28 juni 2019, pagina 15

Als eerste stap moeten in 2030 de eerste 1,5 miljoen bestaande woningen verduurzaamd zijn. De ambitie van de overheid betekent dat er al op korte termijn snelheid moet worden gemaakt. De energietransitie heeft vroeg of laat fysieke impact op onze gebouwde omgeving en leefomgeving. De gemeenten krijgen een regierol in de verduurzaming van de gebouwde omgeving, van bouwpartijen wordt verwacht dat zij met nieuwe, betere en goedkopere oplossingen komen en van de financiers dat zij hier passende financieringsruimte voor beschikbaar maken. Dat gaat veel vraagstukken met zich meebrengen. Waar moet het naar toe? Waar staan wij nu? Wat zijn handige eerste stappen? Dit zijn vragen die beantwoord moeten worden in een spanningsveld waarbij we enerzijds veel vaart moeten maken, maar anderzijds er nog veel ontwikkeld moet worden. Tegelijkertijd is er nog veel onbekend

en ontbreekt het aan de nodige ervaring. En dat is niet vreemd, want het vraagstuk is nieuw.

De doelgroep die wij bij het schrijven van het eindrapport voor ogen hebben zijn gemeentelijke programmamanagers en beleidsmedewerkers met duurzaamheid in de portefeuille, die werken aan de energietransitie. Het bestuderen van innovatieve projecten biedt namelijk een waardevolle inkijk in de dynamiek van het verduurzamen van particuliere woningen. In de projecten is geleerd wat daar werkte en wat niet.

De leerervaring in de verschillende projecten biedt ingrediënten voor gemeenten in de richting en keuzes die zij kunnen maken in de lokale aanpak van de energietransitie. Het geeft inzicht in het ontwikkelstadium waarin de markt van verduurzaming door particulieren zich bevindt. Het biedt informatie wat er komt

kijken bij het betrekken van woningeigenaren enerzijds en marktpartijen anderzijds en helpt de dynamiek in deze werelden te begrijpen.

Want door te begrijpen hoe de wereld van een ander er uit ziet, en voor welke uitdagingen een ander staat, wordt het ook makkelijker om goed samen te werken.

De rapportage biedt overigens ook concrete aanknopingspunten voor energie-adviseurs, aanbieders van verduurzamingsproducten of ontzorgingsaanpakken en uitvoerders om zich te kunnen onderscheiden met producten die aansluiten bij wat woningeigenaren willen.

We wensen u veel leerplezier!

Paul Schumacher, Bouwend Nederland
Ivo Opstelten, Stroomversnelling
Inka Vogelaar, VNG



Startpagina



Met de bril van de Innovatieve
Aanpakken kijken naar de opgave
in de Wijkaanpak



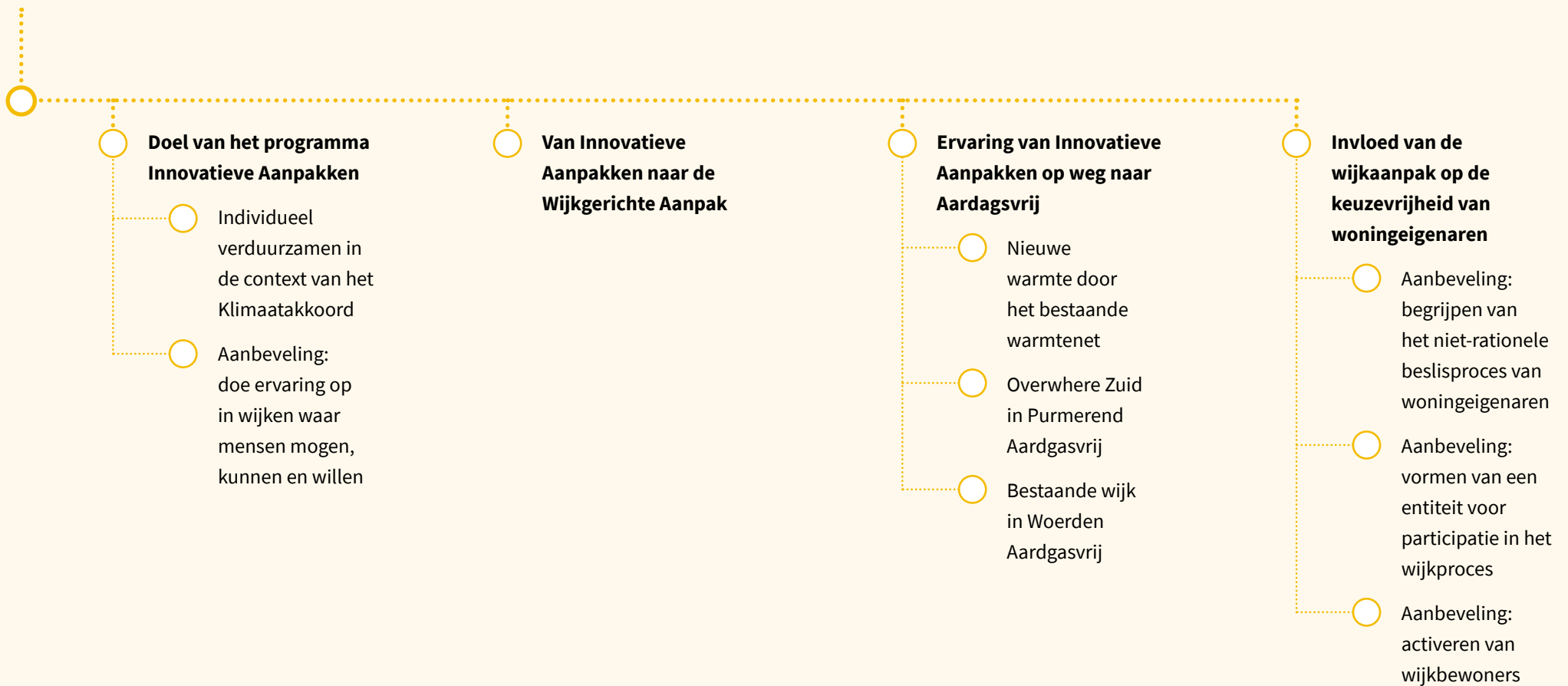
Individuele aanpak voor woning-
eigenaren naar een duurzame
gebouwde omgeving



Aanbod voor het realiseren van de
verduurzamingsambitie van individuele
woningeigenaren en in wijken



Met de bril van de Innovatieve Aanpakken kijken naar de opgave in de Wijkaanpak





1 | Met de bril van de Innovatieve Aanpakken kijken naar de opgave in de Wijkaanpak

Het programma Innovatieve Aanpakken is in 2016 opgezet om een impuls te geven aan de energietransitie, in de bestaande bouw in de sector van particuliere woningeigenaren en VvE's. Dit in de context van de doelen, kansen en uitdagingen in deze sector zoals onder andere geformuleerd in het Energieakkoord uit 2013.

“Particuliere woningeigenaren ervaren de markt voor energiebesparing en decentrale energieopwekking als onoverzichtelijk en ingewikkeld. Brancheorganisaties en lokale overheden gaan dit probleem de komende jaren aanpakken door een integrale oplossing voor ontzorging aan te bieden in samenwerking met consumentenorganisaties, vraaggestuurd aanbod, kwaliteitsborging en nazorg. Gemeenten en provincies spelen daarbij een faciliterende rol.”

Bron: Energieakkoord voor duurzame groei, september 2013, pagina 43

In 2016 lag de focus op de ‘willers’ die nog onvoldoende ook ‘kunnens’ waren. Professionals en woningeigenaren die intrinsiek gemotiveerd zijn duurzaam te zijn of te doen, moesten worden bereikt en geactiveerd. Met de kennis van en ervaring met nieuwe producten en diensten, die voor en met deze koplopers is ontwikkeld, moesten in de jaren daarna ook ‘volgers’ worden bereikt.

Context van nu

In de afgelopen drie jaar is er behoorlijk wat veranderd aan de context voor de energietransitie. De aardbevingen in Groningen hebben geleid tot het besef dat de gebouwde omgeving zo snel mogelijk aardgasvrij gemaakt moet worden. Met de proeftuinen ‘Aardgasvrije Wijken’ en de opzet en uitwerking van het Klimaatakkoord is de context bij de afronding van dit ‘Innovatieve Aanpakken-programma’ gewijzigd. De vrijblijvendheid voor de transitie van de bestaande woningvoorraad in particulier bezit, is vervangen voor een noodzaak om vaart en volume te maken.



Startpagina



Met de bril van de Innovatieve Aanpakken kijken naar de opgave in de Wijkaanpak

• Terug naar inhoud



Individuele aanpak voor woningeigenaren naar een duurzaam gebouwde omgeving



Aanbod voor het realiseren van de verduurzamingsambitie van individuele woningeigenaren en in wijken



1.1 | Doel van het programma Innovatieve Aanpakken

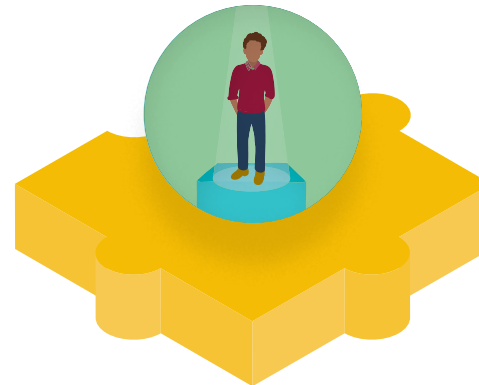
De centrale doelstelling voor het Innovatieve Aanpakken Programma betrof:

“Door middel van regionale door gemeenten getrokken (proces)innovatieve Aanpakken, het verhogen van het duurzaamheidsniveau van bestaande particuliere woningvoorraad en hierbij zorgen voor opschaling en versnelling. Met de Innovatieve Aanpakken worden eigenaar-bewoners gestimuleerd hun woning te verduurzamen richting energieneutraal. Of ze dat doen en in welk tempo hangt af van de keuzes die zij zelf maken.”

De hiervan afgeleide subdoelen komen tot nieuwe Aanpakken die leiden tot:

1. Activeren van de vraagzijde
2. Ontwikkelen van aantrekkelijk aanbod passend in een no-regret route naar energie-neutraliteit.

Het vertrekpunt was het oplossen van stagnatie in de individuele klantreis, waarbij gemeenten met regionale coalitiepartners een coördinerende en ondersteunende rol vervullen.



Startpagina



Met de bril van de Innovatieve Aanpakken kijken naar de opgave in de Wijkaanpak

• Terug naar inhoud



Individuele aanpak voor woning-eigenaren naar een duurzaam gebouwde omgeving



Aanbod voor het realiseren van de verduurzamingsambitie van individuele woningeigenaren en in wijken



Individueel verduurzamen in de context van het Klimaatakkoord

Iedere Nederlander gaat te maken krijgen met het Klimaatakkoord en de complexe individuele vraagstukken, die dat vroeg of laat met zich meebrengt. Binnen de Innovatieve Aanpakken is gewerkt met mensen die willen (geïnteresseerd zijn in verduurzaming) én kunnen (toegang hebben tot de benodigde financiële middelen), terwijl verduurzamen mag en niet wordt afgedwongen. Onder druk van ontwikkelingen in de wijk én wet- en regelgeving in de toekomst, zal de context veranderen van 'mogen' in 'moeten'.

De afbeelding hiernaast geeft weer vanuit welke positie de geleerde lessen zijn opgedaan. In de fase waar we nu in zitten, hebben we nog veel te leren. De Innovatieve Aanpakken zijn een schakel in het leerproces om te komen tot aanpakken waardoor er voor mensen, die nu nog niet kunnen, niet willen en moeten, een handelingsperspectief komt. Dat vraagt tijd en innoverend vermogen. Want het laat zich niet forceren, de gele hesjes zijn zo gevonden.



Willen, kunnen,
zonder dat het moet

Geen verduurzamings-
wens, niet kunnen, wel
moeten



Startpagina



Met de bril van de Innovatieve
Aanpakken kijken naar de opgave
in de Wijkaanpak

• Terug naar inhoud



Individuele aanpak voor woning-
eigenaren naar een duurzaam
gebouwde omgeving



Aanbod voor het realiseren van de
verduurzamingsambitie van individuele
woningeigenaren en in wijken



Aanbeveling: doe ervaring op in wijken waar mensen mogen, kunnen en willen

Veelal wordt de wijkaanpak gekoppeld aan de warmtetransitie (all-electric of warmtenet). Dit zorgt ervoor dat het initiatief voor een deel van de wijkbewoners als ‘moeten’ kan voelen. Bovendien is een proces wat begint met het inventariseren van oplossingen, een ander proces dan wanneer het begint met het stellen van vragen. Bijvoorbeeld: ‘Wat vinden we in deze wijk als bewoners belangrijk?’ Het verdient aanbeveling, om als gemeente bewust te zijn dat een proces van ‘moeten’ en ‘sturen op draagvlak van een vooraf ingevulde oplossing’ heel anders is, dan het faciliteren van een wijk die nadenkt over: ‘Waar willen wij met de wijk naar toe?’

Zeker omdat er nog veel geleerd en ontdekt moet worden, is het raadzaam ook op de tweede manier aan de slag te gaan in wijken.

In de Innovatieve Aanpakken is op woning-niveau ervaren dat energie de aanleiding is om over aanpassingen na te denken, maar het uiteindelijk andere drijfveren zijn die ervoor zorgen dat er iets gebeurt. Dit kan ook voor de veranderingen in de wijk gelden. Vanaf 2030, als veel oude gasinfrastructuur richting het einde van de levensduur gaat, komt er steeds meer noodzaak om aanpassing van het wijkenergiesysteem af te kunnen dwingen. Het aanleggen van een nieuw gasnetwerk, lijkt dan namelijk erg onwaarschijnlijk. Tot die tijd kan ontdekt, geleerd en verbeterd worden, zodat het ‘moeten’ ook gepaard gaat met goede alternatieven.

“Een proces van moeten en sturen op draagvlak voor een vooraf ingevulde oplossing is een heel ander proces, dan het faciliteren van een wijk die nadenkt over: Waar willen wij met de wijk naar toe?”



Startpagina



Met de bril van de Innovatieve Aanpakken kijken naar de opgave in de Wijkaanpak

• Terug naar inhoud



Individuele aanpak voor woning-eigenaren naar een duurzaam gebouwde omgeving



Aanbod voor het realiseren van de verduurzamingsambitie van individuele woningeigenaren en in wijken



1.2 | Van Innovatieve Aanpakken naar de Wijkgerichte Aanpak

In 2050 moeten 7 miljoen woningen en 1 miljoen gebouwen van het aardgas af zijn en moet de gehele energievoorziening CO₂ neutraal zijn. Als eerste stap moeten in 2030 de eerste 1,5 miljoen bestaande woningen verduurzaamd zijn. Dat gaat wijk voor wijk. De gemeenten weten in 2021 welke wijk wanneer aan de beurt is. Bewoners worden daarbij betrokken. Het is de bedoeling dat de investering in verduurzaming betaald kan worden uit de opbrengst van een lagere energierekening. Het Klimaatakkoord is in de fase tot 2030 gericht op het zorgen dat wij kunnen blijven leren en gaandeweg het handelingsperspectief vergroten.

Enerzijds ervaren gemeenten in de regierol dat nu wordt verwacht dat zij in een wijksgewijze aanpak en in de proeftuinen snelheid maken.

“Om de opgave behapbaar te maken, stelt de sectortafel Gebouwde Omgeving een gefaseerde en programmatische aanpak voor, waarbij enerzijds gewerkt wordt aan een voortvarende start en anderzijds aan de voorwaarden voor latere opschaling en uitrol. Belangrijk is dat aanbiedende partijen snel, via o.a. de startmotor-projecten, leren omgaan met het efficiënt(er) verduurzamen van

grote aantallen woningen. De lessen uit deze eerste grotere gebundelde vraag bieden kansen voor technische en organisatorische innovaties. Hierdoor kunnen aanbieders een efficiënter en goedkoper aanbod ontwikkelen. Opdrachtgevers doen hiermee ervaring op met het tenderen van grotere aantallen renovaties. Dit zijn noodzakelijke condities voor daadwerkelijke opschaling.”

Bron: Klimaatakkoord, 28 juni 2019, pagina 15

Anderzijds zegt het Klimaatakkoord ook dat het verduurzamen van wijken participatief gaat en dat woningeigenaren de tijd hebben om verduurzamingsmaatregelen te nemen op momenten dat het voor hen logisch is. Hoe gemeenten invulling geven aan hun regierol, snelheid maken en tegelijkertijd oog hebben voor de wensen en behoeften van inwoners, is een leerproces. Door slim gebruik te maken van wat er is geleerd, kunnen de koplopers de transitie helpen naar een volgende fase.

In de volgende paragraaf is de kennis beschreven uit de Innovatieve Aanpakken die relevant is voor wijkaanpakken. Deze aanknopingspunten kunnen worden gebruikt om te bepalen wat je als gemeente kunt doen om te verleiden waar kan, te faciliteren waar nodig, en te verplichten waar moet.



Startpagina



Met de bril van de Innovatieve Aanpakken kijken naar de opgave in de Wijkaanpak

• Terug naar inhoud



Individuele aanpak voor woningeigenaren naar een duurzaam gebouwde omgeving



Aanbod voor het realiseren van de verduurzamingsambitie van individuele woningeigenaren en in wijken



1.3 | Ervaring van Innovatieve Aanpakken op weg naar Aardgasvrij

Binnen het programma Innovatieve Aanpakken zijn drie projecten begonnen met het ontwerpen van de route naar een Aardgasvrije wijk: *Overwhere Zuid in Purmerend gasvrij*, *Bestaande wijk in Woerden aardgasvrij* en *Duinwijck op Vlieland gasvrij*. Twee van deze projecten behoren inmiddels tot de zevenentwintig proeftuinen Aardgasvrije Wijken.

Nieuwe warmte door het bestaande warmtenet

Binnen het project Duinwijck op Vlieland gasvrij is onderzocht welke maatregelen nodig zijn voor CO₂-vrije warmte door het warmtenet en voorzien in warm tapwater voor de wijk. De Aanpak streeft naar het verwarmen van de woningen tegen een lagere prijs met behoud van comfort en operationele kwaliteit. De kleinschaligheid van de wijk en de sociale cohesie zorgen voor hoge betrokkenheid van de wijkbewoners. De overstap naar de nieuwe warmtevoorziening gaat geleidelijk. Uitgaande van de start in september 2016 kan het systeem na een geleidelijke overgang in 2022 volledig operationeel zijn. Ondanks het hebben van een warmtenet neemt de overgang zes jaar tijd in beslag.

Het concept dat de Aanpak heeft onderzocht, is toepasbaar in compacte woonkernen met ruimte voor een ondergrondse waterbuffer voor de opslag van warm water, om een warmtenet mee te voeden. Of voor appartementencomplexen die beschikken over een (parkeer) terrein. De waterbuffer is namelijk opgebouwd met een constructie bestaand uit aluminium air frames, dat geschikt is om gewicht te dragen.



Startpagina



Met de bril van de Innovatieve Aanpakken kijken naar de opgave in de Wijkaanpak

• Terug naar inhoud



Individuele aanpak voor woning-eigenaren naar een duurzaam gebouwde omgeving



Aanbod voor het realiseren van de verduurzamingsambitie van individuele woningeigenaren en in wijken



Overwhere Zuid in Purmerend Aardgasvrij

De pilot in Overwhere Zuid is gericht op vijftiennegentig particuliere woningen die eind jaren vijftig of begin jaren zestig zijn gebouwd. De gemeente Purmerend biedt de eigenaren van de woningen de mogelijkheid om volledig gesubsidieerd van het aardgas af te gaan. De volledige subsidie geldt wanneer op het warmtenet, gevoed door biowarmtecentrale De Purmer, wordt aangesloten. Degene die willen overstappen op een warmtepomp ontvangen een subsidie die gelijk is aan de gemiddelde kosten voor het afsluiten van aardgas in de wijk.

Als momentum heeft de gemeente Purmerend gekozen voor het vervangen van de riolering. Dan wordt alle ondergrondse infrastructuur vernieuwd, en ligt de straat open, en kan het warmtenet in de straat worden aangelegd. Naast aansluiting op het warmtenet werden ook maatregelen aangeboden om de woning te verduurzamen en collectieve energie op te wekken. Tijdens gesprekken met woningeigenaren bleek al snel dat zij een aansluiting op het warmtenet ervaren als een grote stap. Het verduurzamen van de woningen is om die reden uitgesteld.

Bestaande wijk in Woerden Aardgasvrij

De gemeente Woerden heeft de ambitie om in 2030 klimaatneutraal te zijn. Netbeheerder Stedin moet delen van het aardgasnet voor 2030 vervangen of vernieuwen. Woningcorporatie GroenWest wil haar bezit toekomstbestendig maken. De wensen van deze drie partijen komen samen in (een deel van) de wijk Schilderskwartier en dat levert een kans op. De partijen onderzoeken samen hoe deze kans is om te zetten naar het realiseren van de aardgasloze wijk Schilderskwartier. De wijk bestaat uit jaren zestig en zeventig woningen en enkele tientallen vrijstaande woningen. In de wijk staan ook huurwoningen van de woningcorporatie. Door langdurig uitgesteld onderhoud is er veel noodzaak en behoefte aan vernieuwing.

Het project heeft transitiestress bij de wijkbewoners ervaren. Dit werd aangewakkerd door de aanvankelijk technisch ingestoken communicatie. De Aanpak heeft geleerd dat geduld nodig is, om beweging op gang te brengen. Er is nog geen wettelijke grond om een nieuwe warmtevoorziening te. Haast hebben, werkt averechts. Het werkt beter om minder te sturen op eigen actie en juist meer op het stimuleren van woningeigenaren. Het hebben van een stappenplan en het bieden van een handelingsperspectief is cruciaal in de communicatie met de woningeigenaren. Een nog op te zetten wijkentiteit, waar onder andere wijkbewoners in (kunnen) deelnemen, zal vaststellen welke alternatieve warmtevoorziening er komt.



Startpagina



Met de bril van de Innovatieve Aanpakken kijken naar de opgave in de Wijkaanpak

• Terug naar inhoud



Individuele aanpak voor woningeigenaren naar een duurzaam gebouwde omgeving



Aanbod voor het realiseren van de verduurzamingsambitie van individuele woningeigenaren en in wijken



1.4 | Invloed van de wijkaanpak op de keuzevrijheid van woningeigenaren

Een (persoonlijke) aanpak die woningeigenaren centraal zet, is cruciaal voor het slagen van de warmtetransitie. Woningeigenaren staan voor het aanpassen van hun persoonlijke leef-omgeving. Het moment wordt in de meeste gevallen bepaald door de gemeente, maar bewoners behouden tegelijkertijd de keuze om wel of niet van het aardgas losgekoppeld te worden.

Woningeigenaren, gemeenten en andere partijen die actief zijn in de wijkaanpak hebben te maken met een onzekere context want nog niet alle randvoorwaarden (financiering, prestatiegaranties, voldoende aanbod passend

op wensen en strategieën van inwoners) zijn aanwezig. In deze fase van de energietransitie is het een kwestie van experimenteren, reflecteren en gaandeweg verbeteren. Bij het invullen van de regierol door gemeenten, zijn nog volop keuzemogelijkheden en is ruimte om inkleuring te geven aan de route naar een duurzame gebouwde omgeving. Per wijk kunnen gemeenten het beste passende ontwikkelperspectief kiezen. Een aanpak vanuit duurzame wijkontwikkeling en het meekoppelen van andere vraagstukken, zoals infrastructuur, leefbaarheid van de wijk, scholing en armoedebestrijding zal verschillen van een wijkaanpak met focus op de ambitie

van een CO₂-neutrale gebouwde omgeving. Dit geldt ook voor de betrokkenheid van wijkbewoners. In de participatieve aanpak kunnen gemeenten inzetten op een bottom-up aanpak en het samen met wijkbewoners bepalen van doelen en zorgen voor co-creatie in de uitvoering.

Het alternatief is een meer top-down gestuurd waarin de gemeente een meer bepalende rol speelt.

Afhankelijk van de keuzes die gemeenten maken, is er meer of minder keuzevrijheid voor woningeigenaren: op individueel niveau en in de wijk.

“Bij het invullen van de regierol door gemeenten, zijn nog volop keuzemogelijkheden en is er ruimte om inkleuring te geven aan de route naar een duurzaam gebouwde omgeving.”



Met de bril van de Innovatieve Aanpakken kijken naar de opgave in de Wijkaanpak

• Terug naar inhoud



Individuele aanpak voor woningeigenaren naar een duurzaam gebouwde omgeving



Aanbod voor het realiseren van de verduurzamingsambitie van individuele woningeigenaren en in wijken



Aanbeveling: begrijpen van het niet-rationele beslisproces van woningeigenaren

Energie kan in veel gevallen de startmotor zijn voor het op gang brengen van het denkproces voor woningeigenaren, maar uiteindelijk zijn andere drijfveren vaak leidend in het beslissingsproces. De drijfveren zijn persoonlijk en zeer divers. Veel woningeigenaren reserveren geen budget voor het onderhoud van hun woning. Laat staan dat zij budget hebben voor verduurzamen.

De Innovatieve Aanpakken hebben ervaren dat woningeigenaren meer gemotiveerd worden wanneer verduurzamen hen helpt hun woonwensen te realiseren. Iets wat hen direct en tastbare winst oplevert. Dat kan bijvoorbeeld het verbeteren van comfort, verbouwen, renoveren, vergroten

van de leefruimte of het aanpakken van problemen met de woning zijn. Zodra een oplossing voor hetgeen voor de woningeigenaar echt speelt in beeld is, raakt het aspect van kosten en terugverdientijd van verduurzamingsmaatregelen op de achtergrond. Er wordt dan meer integraal naar woonlasten en woonkwaliteit gekeken. Sterker nog: verduurzamingsmaatregelen en de mogelijkheden van subsidie en financiering, kan zelfs als hefboom dienen waardoor het perspectief echt in zicht komt.



Startpagina



Met de bril van de Innovatieve Aanpakken kijken naar de opgave in de Wijkaanpak

• Terug naar inhoud



Individuele aanpak voor woningeigenaren naar een duurzaam gebouwde omgeving



Aanbod voor het realiseren van de verduurzamingsambitie van individuele woningeigenaren en in wijken



Aanbeveling: vormen van een entiteit voor participatie in het wijkproces

“Gemeenten hebben de regierol in de transitie naar aardgasvrije wijken. In een zorgvuldig proces zullen zij per wijk een afweging moeten maken wat de beste oplossing is, als huizen niet langer met de traditionele cv-ketel worden verwarmd. De oplossing kan per wijk verschillen. Alle praktijkvoorbeelden tot nu toe tonen aan dat dit proces succesvoller verloopt, naarmate burgers daarin meer met elkaar en met de (lokale) overheid optrekken?”

Bron: Klimaatakkoord, 28 juni 2019, pagina 218

De Transitievisie warmte die gemeenten opstellen, gaat woningeigenaren vroeg of laat raken. Intussen ontstaan, in de proeftuinen van de stapsgewijze aanpak onder regie van gemeenten, al situaties dat woningeigenaren wel degelijk zullen gaan ‘moeten’. Je komt in de wijk tot een punt om de nieuwe warmtevoorziening te bepalen, waar bewoners warm voor lopen. Dit zal in veel gevallen geen formele besluitvorming zijn waarbij alle partijen ook formeel inspraak hebben. Maar een combinatie van formele en informele ‘besluitvorming’.

In de wijk een entiteit vormen naar het voorbeeld van VvE's, kan helpen. Een vergelijkbare dynamiek als in de wijk - zij het op kleinere schaal - vindt immers plaats binnen VvE's. Ervaringen met VvE's binnen

het Innovatieve Aanpakken programma hebben geleerd dat het zoeken naar gemeenschappelijkheid leidt tot handelingsperspectief voor zowel het individu als het collectief. De individuele woningeigenaar heeft inspraak en zeggenschap, maar uiteindelijk bepaalt het collectief formeel. In verschillende VvE-aanpakken is ervaring opgedaan met het benodigde besluitvorming.

De basis is het uitgangspunt dat het proces vele formele en informele keuzemomenten in zich heeft. Van gezamenlijk doel bepalen, eerste analyse, onderzoek en maatwerkadvies tot uitvoering. Het hebben van een heldere structuur van te maken keuzes op de diverse momenten draagt bij aan de benodigde rust en draagvlak. Zowel voor wat betreft de inhoud als het doorlopen proces. Mede gebaseerd

op deze ervaring zijn VNG, Stroomversnelling en een aantal Innovatieve Aanpakken in 2019 begonnen met de opzet van instrumentarium voor zo'n structuur: het 'Wijkkompas'.

Een ander aspect is het in positie brengen van het VvE-bestuur. In de Innovatieve Aanpakken staat professionele procesbegeleiding van de VvE-besturen dan ook centraal. De kwaliteit van hun handelen is namelijk zeer bepalend voor de kwaliteit van het proces. VvE-besturen worden geholpen bij het betrekken en ophalen van wensen van woningeigenaren.

[> Lees meer op de volgende pagina](#)



Startpagina



Met de bril van de Innovatieve Aanpakken kijken naar de opgave in de Wijkaanpak

• Terug naar inhoud



Individuele aanpak voor woningeigenaren naar een duurzaam gebouwde omgeving



Aanbod voor het realiseren van de verduurzamingsambitie van individuele woningeigenaren en in wijken



De opgedane ervaring met het begeleiden van VvE's door Stroomversnelling, is samengevat in de **handreiking** begeleiding van VvE's. De aangehouden fasering in de handreiking komt overeen met de procesaanpak, zoals deze gehanteerd is in de VvE-aanpakken binnen het programma Innovatieve Aanpakken. De begeleiding start met het in kaart brengen van de startsituatie en goed grip krijgen op zaken als splitsingsakte, energieverbruik, mate van documentatie, staat van onderhoud, niveau van servicekosten in relatie tot de complexiteit (eigendomsverhoudingen) en staat van het gebouw.

Leden van VvE's zijn bijzonder kritisch en dat is terecht. Het gaat ook ergens over. VvE's worden omschreven als het 'meerkoppige'

monster. Diverse projecten binnen Innovatieve Aanpakken laten echter zien dat wanneer met voldoende oog voor de complexiteit van het vraagstuk, en het bijbehorende geduld, het tot mooie resultaten kan leiden.

Een goed voorbeeld van zorgvuldigheid en transparantie is: het benoemen van benodigde servicekostenverhoging en individuele woonlastenverschillen die dit teweeg kan brengen. Dit is typisch een hete aardappel die vroeg aan bod dient te komen. Eerlijk duurt het langst. Bewoners begrijpen heel goed wat er speelt en wat de risico's zijn. Het open en snel delen van deze risico's leidt binnen VvE's tot waardering van leden. Ditzelfde mechanisme gaan we ongetwijfeld ook terug zien in succesvolle wijk-aanpakken. Want ook binnen de wijk zijn er hete aardappels.



Startpagina



Met de bril van de Innovatieve Aanpakken kijken naar de opgave in de Wijkaanpak

• Terug naar inhoud



Individuele aanpak voor woningeigenaren naar een duurzaam gebouwde omgeving



Aanbod voor het realiseren van de verduurzamingsambitie van individuele woningeigenaren en in wijken



Aanbeveling: activeren van wijkbewoners

“Warmtenetten of verbouwingen worden op wijkniveau georganiseerd. Praktijkvoorbeelden tot nu toe tonen aan dat dat succesvoller verloopt, naarmate burens daarin meer met elkaar en met de (lokale) overheid optrekken. Gezamenlijk de juiste afwegingen maken, gezamenlijk de mogelijke ingrepen in de wijk en in de huizen organiseren - voor het gemak en de kosten - en misschien zelfs gezamenlijk de nieuwe (aard)warmtebron of zonnepanelencentrale bezitten. De duurzame transformatie van de gebouwde omgeving is ingrijpend maar biedt ook nieuwe kansen.”

Bron: Klimaatakkoord, 28 juni 2019, pagina 15

De Transitievisie warmte gaat uit van een gefaseerde uitrol van wijk voor wijk. Het risico is aanwezig dat te technisch naar de wijk wordt gekeken in de zin van: ‘Daar is nu iets nodig of een kans’, terwijl bewoners er echt nog niet klaar voor zijn. Context van de wijk gaat verder dan alleen de aanwezige infrastructuur en de staat van de woningen. Zo kost het in de ene wijk veel meer tijd om de geest van inwoners rijp te maken voor een ingrijpende verandering, dan in de andere.

De Innovatieve Aanpak met de *Wijkaanpak Zeist naar energieneutraal* zag een kans schaal te maken naar het voorbeeld van al aangepaste huurwoningen. Aanvankelijk liepen de woningeigenaren in de wijk Couwenhoven niet warm. De gemeente heeft het contact met de wijk behouden en merkt na drie

jaar dat het balletje langzaam gaat rollen. Intussen ontstond in andere wijken vanuit woningeigenaren zelf vraag, waarmee de Aanpak aan de slag is gegaan. De ervaring van de gemeenten Zeist is herkenbaar voor andere gemeente en pleit voor het activeren van het denkproces van bewoners. Dat wil zeggen; parallel met wijken die aan de beurt zijn om van het aardgas te gaan, starten met het leggen van contact in de wijk. Het bouwen aan een netwerk dat van onderop is gevormd en (mee)bepaalt, zorgt voor vertrouwen van de wijkbewoners.

De werkwijze van Innovatieve Aanpak *Energiebespaarabonnement ANNO regio Noordoost-Friesland* kan hierbij dienen als inspiratie. De essentie van de Aanpak is dat vanuit het bestaande netwerk Duurzame

dorpen wordt gestart. Met het formuleren van een visie op energieneutraal voor het dorp als geheel. In de praktijk merkt de Aanpak dat dit proces aanzet tot bewustwording bij individuele woningeigenaren. Een mogelijk bijkomend effect van de strategie, is dat de relatie tussen het collectieve belang en het individuele belang duidelijker wordt en dat deze ook in elkaars verlengde kunnen (komen te) liggen.

De Aanpak maakt gebruik van bestaande structuren en richt zich op actieve woningeigenaren die voorop willen lopen. In de dorpen wordt een energievoöperatie gevormd. De coöperatie bepaalt zelf het soort maatregelen dat bij hen past. Zo hebben bewoners zelf de regie in handen.

> Lees meer op de volgende pagina



Startpagina



Met de bril van de Innovatieve Aanpakken kijken naar de opgave in de Wijkaanpak

• Terug naar inhoud



Individuele aanpak voor woningeigenaren naar een duurzaam gebouwde omgeving



Aanbod voor het realiseren van de verduurzamingsambitie van individuele woningeigenaren en in wijken



In veel wijken in Nederland zijn vrijwilligers actief en er is al veel ervaring opgedaan met energiecoöperaties. Zo'n bestaande structuur is een goed startpunt voor het opbouwen van een netwerk van woningeigenaren. Het helpt als de gemeente dit actief faciliteert. Vrijwilligers hebben vaak behoefte aan professionele begeleiding en dat wordt voorzien in een structuur.

Die professionele begeleiding is belangrijk omdat de vrijwilligers doorgaans wel kennis en ervaring hebben op specifieke onderdelen van de opgave, maar minder met de integraliteit en de mogelijkheden vanuit innovatieve ontwikkelingen (technisch, financieel, etc.). Aan het overdragen daarvan kan de professionele begeleiding een bijdrage leveren.



Startpagina



Met de bril van de Innovatieve Aanpakken kijken naar de opgave in de Wijkaanpak

• Terug naar inhoud



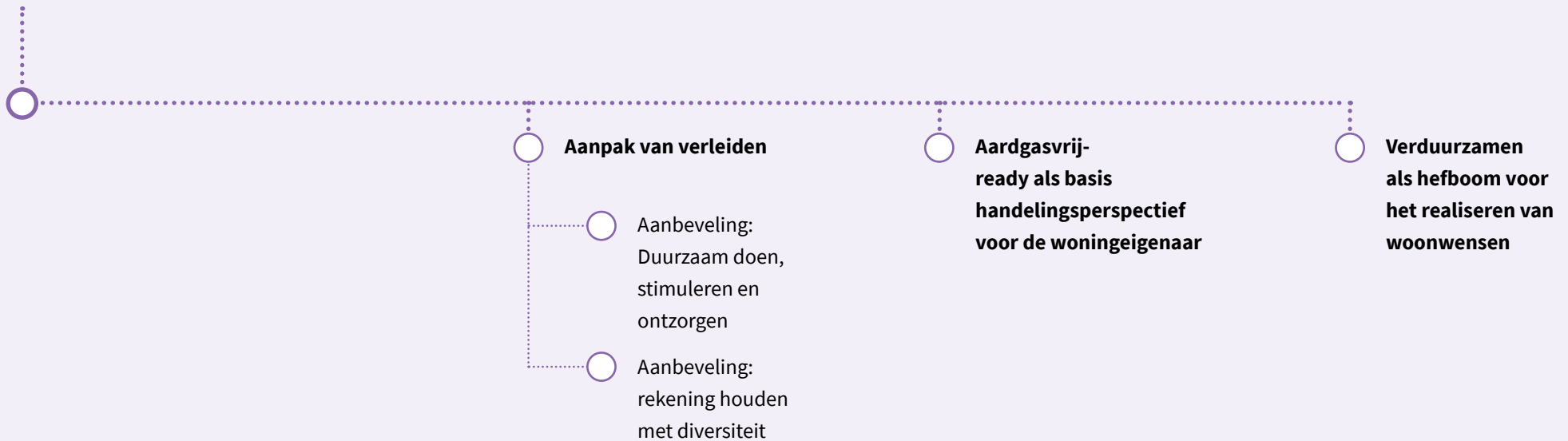
Individuele aanpak voor woningeigenaren naar een duurzaam gebouwde omgeving



Aanbod voor het realiseren van de verduurzamingsambitie van individuele woningeigenaren en in wijken



Individuele aanpak voor woningeigenaren naar een duurzame gebouwde omgeving





2 | Individuele aanpak voor woningeigenaren naar een duurzame gebouwde omgeving

Nog maar weinig woningeigenaren hebben te maken met de individuele gevolgen binnen een wijkaanpak. Voorlopig zal in heel veel gevallen de individuele reis nog het gevolg zijn van de vrije keuze van woningeigenaren. Dit hoofdstuk gaat over ervaringen waarbij de verduurzamingsambitie een vrije keuze is.

“Voor woningen kiezen we voor een Aanpak van verleiding en regie via de Wijkgerichte Aanpak en de startmotor. Ook op individueel niveau kunnen gebouweigenaren worden verleid om te verduurzamen. Die Aanpak slaagt als de verduurzaming via de (gedaalde) energierekening kan worden terugverdiend. Om deze investeringen via energiebesparing en lagere energielasten te kunnen financieren en betaalbaar te maken, is nog veel innovatie en kostenreductie nodig.”

Bron: Klimaatakkoord, 28 juni 2019, pagina 16

2.1 | Aanpak van verleiden

Een persoonlijk advies dat rekening houdt met de persoonlijke situatie, het verbinden van de vraag (zorgvuldige vraagarticulatie) en het aanbod, ontzorgen van klanten, het goedkoper maken van producten en zorgen voor financieringsarrangementen zijn voorwaarden voor het slagen van de het verduurzamen van de gebouwde omgeving.

Echter de voorwaarden zijn niet doorslaggevend in het bereiken en in beweging krijgen van woningeigenaren. Woningeigenaren verleiden je niet zomaar, een advies en maatregelen moeten aansluiten bij de gewenste strategie en persoonlijke woonwensen.

De grootste uitdaging is inzicht te verkrijgen in de behoefte van de woningeigenaar. Waar loopt deze tegenaan in de woning, wat wil deze bereiken met het aanpassen van de woning. Wat zijn daarvoor voor hun de

logische mutatiemomenten (zoals bijvoorbeeld verandering van gezinssamenstelling). En hoe past verduurzamen daarin.

Er is nog aanvullende ontwikkeling nodig om goed in te kunnen spelen op natuurlijke mutatiemomenten waar niet energieneutraal centraal staat maar de strategie en de behoefte van woningeigenaren.



Startpagina



Met de bril van de Innovatieve Aanpakken kijken naar de opgave in de Wijkaanpak



Individuele aanpak voor woningeigenaren naar een duurzaam gebouwde omgeving

• Terug naar inhoud



Aanbod voor het realiseren van de verduurzamingsambitie van individuele woningeigenaren en in wijken



Aanbeveling: duurzaam doen, stimuleren en ontzorgen

Gedoe levert stress op en leidt tot inactiviteit, ook al weet de woningeigenaar wat de voordelen zijn en is de houding positief. Het snappen van factoren die zorgen voor inactiviteit en daarop inspelen door het gewenste gedrag makkelijk te maken, is een belangrijke sleutel in het activeren van woningeigenaren. Voor verduurzamen moeten woningeigenaren veel moeite doen en in het beslissingsproces veel (soms ingrijpende) keuzes maken. In elke stap in het beslisproces bestaat het risico van afhaken.

Het Rijk, provincies en gemeenten kunnen de energietransitie verder brengen als zij ieder vanuit hun eigen rol blokkades, die woningeigenaren tegenkomen, wegnemen. En prikkels organiseren zodat de markt gedwongen wordt om integraler te gaan werken. Zo zou voor VvE's een Duurzaam Meerjarenonderhoudsplan de standaard moeten zijn, met daarin de koppeling met groot onderhoud in combinatie met de stappen naar Aardgasvrij(-ready). Zo kan de gemeente gebruik maken van regulering zodat woningeigenaren ook bij kleinere ingrepen in hun woning er niet omheen kunnen om verduurzamen mee te nemen in hun afweging. Ook kunnen gemeenten bijdragen door nieuwe instrumenten te ontwikkelen. Bijvoorbeeld een verplicht woonpaspoort gekoppeld aan de woning.

Aanbeveling: rekening houden met diversiteit

Gemeenten krijgen in meerdere opzichten te maken met diversiteit aan type woning-eigenaren en van type woningen. In de eerste plaats met diversiteit achter de voordeur. Een grote groep woningeigenaren is in het algemeen voor veel gemeenten moeilijk te bereiken. Denk aan kwetsbare ouderen en woningeigenaren met beperkte financiële middelen. Het bereiken van woningeigenaren van laatstgenoemde doelgroep vraagt een heel gerichte benadering. Zo heeft de Groningse Aanpak *Hooghangend fruit laat je niet vallen* ervaren. Deze doelgroep heeft behoefte aan meer directe winst. Bovendien vereist de groep een gerichte communicatieaanpak op basis van persoonlijk contact en vertrouwen. Om dit te bereiken werkt het als de energieadviseur 'warm' geïntroduceerd wordt door sociale partners.

Ook de diversiteit van woningen is iets om rekening mee te houden. Hoewel woningen op het eerste gezicht vrij uniform lijken (rijwoningen), is elke woning uniek vanwege (interne) verbouwingen. De wens is om te kunnen versnellen en op te schalen. Eén van de manieren om dat te doen is rijwoningen van hetzelfde type tegelijk aan te pakken. De diversiteit maakt dat het lastig kan zijn om een standaardaanpak te ontwikkelen. Een oplossing is om onderscheid te maken tussen aanpassingen in woningen, zodat deze kunnen aansluiten op de (CO2-neutrale) warmtevoorziening die wordt aangelegd in de wijk of juist aanpassingen voor het terugbrengen van de energievraag. Door dit onderscheid te maken ontstaat meer keuzevrijheid, kan snelheid worden gemaakt in het eerste en blijft voor woningeigenaren een (maatwerk)aanpak mogelijk die aansluit bij de individuele behoefte en persoonlijke strategie.



Startpagina



Met de bril van de Innovatieve Aanpakken kijken naar de opgave in de Wijkaanpak



Individuele aanpak voor woning-eigenaren naar een duurzaam gebouwde omgeving

• Terug naar inhoud



Aanbod voor het realiseren van de verduurzamingsambitie van individuele woningeigenaren en in wijken



2.2 | Aardgasvrij-ready als basis handelingsperspectief voor de woningeigenaar

“Een standaard (in kWh/m²/jaar) voor de jaarlijkse netto warmtevraag van woningen draagt bij aan het doel van een CO₂-arme gebouwde omgeving in 2050. De standaard wordt gebaseerd op de bouwkundige/technische mogelijkheden in combinatie met de financiële haalbaarheid.

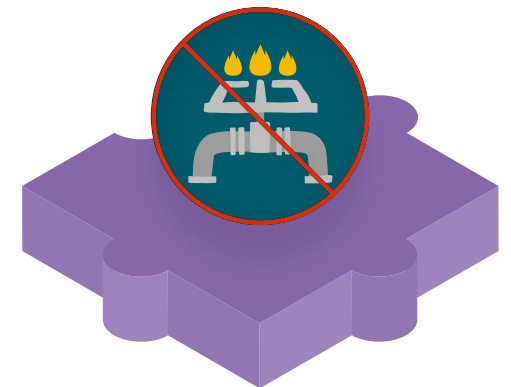
Een standaard kan bovendien handelingsperspectief geven aan woningeigenaren die nu al maatregelen willen nemen, vooruitlopend op het alternatief voor aardgas dat wordt gekozen in de Wijk-gerichte Aanpak. Een ‘op weg naar aardgasvrij’-standaard voor woningen voorkomt dat gebouweigenaren en bewoners spijmaatregelen treffen, zoals isolatie die later onvoldoende blijkt te zijn.”

Bron: Klimaatakkoord, 28 juni 2019, pagina 18

Steeds meer Nederlanders steunen dat er meer maatregelen nodig zijn om de uitstoot van broeikasgassen te verminderen. Dat is goed nieuws.

Wat de Innovatieve Aanpakken hebben ontdekt, is dat woningeigenaren pas in beweging komen als zij concreet handelingsperspectief ervaren. Tegelijkertijd zorgen de plannen van de overheid in de praktijk dat woningeigenaren in de wachtstand gaan, omdat zij liever afwachten welke warmtevoorziening er in hun wijk komt. Geluiden om woningeigenaren te verplichten worden steeds luider. Het is de vraag of het handelingsperspectief (vanuit de gewenste strategie van een woningeigenaar) er echt al in voldoende mate is. Wat helpt is het hebben van een standaard. Het individuele handelingsperspectief Aardgasvrij-ready los zien van de

warmtevoorziening, helpt bij het beantwoorden van vragen van woningeigenaren en biedt gemeenten een handvat om woningeigenaren te blijven activeren. Ook in wijken die nog niet aan de beurt zijn om van het aardgas af te gaan.



Startpagina



Met de bril van de Innovatieve Aanpakken kijken naar de opgave in de Wijkaanpak



Individuele aanpak voor woningeigenaren naar een duurzaam gebouwde omgeving

• Terug naar inhoud



Aanbod voor het realiseren van de verduurzamingsambitie van individuele woningeigenaren en in wijken



2.3 | Verduurzamen als hefboom voor het realiseren van woonwensen

De Innovatieve Aanpakken hebben ontdekt dat verduurzamen werkt als hefboom voor het realiseren van woonwensen of het aanpakken van een probleem met de woning. En dit werkt motiverend en conversie verhogend.

De benadering van woonlastenneutraal renoveren wordt door VvE's toegepast. Veel VvE's kijken aan tegen achterstallig onderhoud en moeten meer gaan sparen om hun gebouw grondig aan te kunnen pakken. Dankzij de subsidiemogelijkheden voor verduurzamen naar energieneutraal in combinatie met gebouwgebonden financiering via het NEF met een looptijd van dertig jaar (onder voorwaarde van garantstelling door provincie of gemeente), komt een volledige renovatie naar aardgasvrij en CO2-neutraal wonen in zicht.

De VvE investeert in duurzaamheidsmaatregelen en verreken de investering via een verhoging van de maandelijkse servicekosten.

Het in Zutphen en Lochem (door)ontwikkelde woningabonnement werkt volgens hetzelfde principe zij het dat de lening niet gebouwgebonden is. De woningeigenaar lost het abonnement bij verkoop van de woning af.

De wijze van financiering heeft gevolgen voor een organisatiemodel van de aanbieder. Vanuit die wet stellen financiers harde eisen aan de organisatie. Ook de energieprestatiegarantie is een voorwaarde voor financiers om te zorgen voor de bescherming van klanten. Richting de woningeigenaar geeft het zekerheid in termen van kwaliteit van de uitvoering en toepassing van de uitgevoerde maatregelen.

“De benadering van woonlastenneutraal renoveren wordt door VvE's toegepast. Verduurzamen werkt als hefboom voor het realiseren van woonwensen of het aanpakken van een probleem met de woning.”



Startpagina



Met de bril van de Innovatieve Aanpakken kijken naar de opgave in de Wijkaanpak



Individuele aanpak voor woningeigenaren naar een duurzaam gebouwde omgeving

• Terug naar inhoud

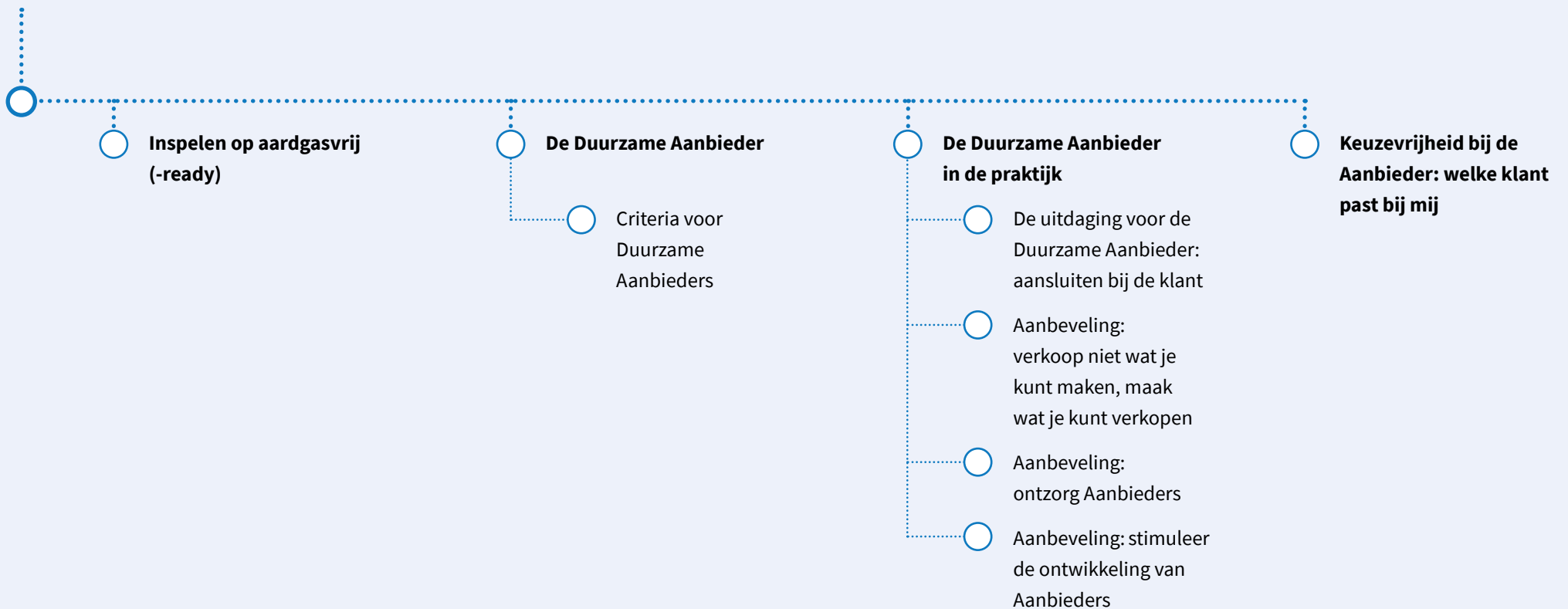


Aanbod voor het realiseren van de verduurzamingsambitie van individuele woningeigenaren en in wijken



Hoofdstuk 3 | Inhoud

Aanbod voor het realiseren van de verduurzamings-ambitie van individuele woningeigenaren en in wijken



Startpagina



Met de bril van de Innovatieve Aanpakken kijken naar de opgave in de Wijkaanpak



Individuele aanpak voor woningeigenaren naar een duurzaam gebouwde omgeving



Aanbod voor het realiseren van de verduurzamingsambitie van individuele woningeigenaren en in wijken



3 | Aanbod voor het realiseren van de verduurzamingsambitie van individuele woningeigenaren en in wijken

De realiteit van vandaag de dag, is dat woning-eigenaren met een verduurzamingsambitie in veel gevallen worden bediend door een veelheid aan aanbieders en (daarmee) losse producten. De producten worden veelal per stuk geleverd en de klant is maar al te vaak zélf verantwoordelijk voor de combinatie die hij heeft ingekocht. Zo wordt de klant projectengineer, projectleider en (energie) prestatieverantwoordelijke van zijn eigen renovatie.

In de Innovatieve Aanpakken zijn eisen aan de aanbieder gesteld die ervoor moesten zorgen dat de klant deze verantwoordelijkheid kan over laten aan de aanbieder; een systeem waarbij de aanbieder verantwoordelijk wordt voor de prestatie van het aanbod als geheel. De klant op zijn beurt krijgt een maatregelpakket

aangeboden waar in een strategie van meerdere stappen of in één keer een energie-neutrale woning wordt gerealiseerd.

In de wijkaanpakken is de vraag van de klant afhankelijk van de strategie en keuzes zoals in hoofdstuk 1 en 2 is te lezen. Er is binnen het programma een aanzet gedaan om concreet te maken over hoe en met wat aanbieders kunnen inspelen op behoeften. Dit heeft nog niet geleid tot een breed aanbod van bedrijven en producten die invulling geven aan de verduurzamingsambitie.



Startpagina



Met de bril van de Innovatieve Aanpakken kijken naar de opgave in de Wijkaanpak



Individuele aanpak voor woning-eigenaren naar een duurzaam gebouwde omgeving



Aanbod voor het realiseren van de verduurzamingsambitie van individuele woningeigenaren en in wijken

Terug naar inhoud



3.1 | Inspelen op Aardgasvrij(-ready)

In de Innovatieve Aanpakken bleek de vraag gedifferentieerd. Totaalrenovaties worden beperkt door woningeigenaren afgenomen, terwijl een stappenplanpak (enkelvoudige of meerdere enkelvoudige maatregelen samen) populairder is. Energieprestatiegarantie op die losse maatregelen verstrekken, blijkt bovendien een moeilijke opgave voor aanbieders die vaak ook niet door klanten werd gevraagd. De extra kosten (die door de relatieve nieuwheid hoog zijn) spelen hierin een rol. Dat werkte juist het inzetten van losse aanbieders op specifieke maatregelen weer in de hand.

Het inspelen op Aardgasvrij(-ready) in de wijkaanpak is een kans voor aanbieders om zich te ontwikkelen en hun aanbod daarop aan te sluiten. Doordat het vrijblijvende karakter hier verdwijnt, is er voor bedrijven meer marktperspectief om integrale maatregel-pakketten aan te bieden in een woning(type)-renovatiestrategie naar aardgasvrij en Energie- of CO₂-neutraal.

De vraag is welke partijen datgene maken wat individuele woningeigenaren en wijken nodig hebben om hun verduurzamingsambitie te helpen realiseren.

3.2 | De Duurzame Aanbieder

Met een advies, aanbod van maatregelen/ producten en ontzorging kunnen meer woning-eigenaren die dat willen en de financiële middelen hebben, worden bereikt om een verduurzamingsambitie helder te krijgen. Er zijn aanbieders nodig die mede invulling geven aan een passend aanbod van maatregelen en in staat zijn om de uitvoering te verzorgen. De projecten hebben processen ingericht om dit te organiseren. De behoefte aan partijen die maatwerk en een stapsgewijze aanpak bieden en woningeigenaren ontzorgen heeft geleid tot het profiel van de Duurzame Aanbieder. De Duurzame Aanbieder is een gespecialiseerd bouw-, installatie- of onderhoudsbedrijf of consortium daarvan dat woningeigenaren adviseert hoe zij hun woning stapsgewijs of in één keer energieneutraal kunnen maken.

Ook zorgt de Duurzame Aanbieder dat de uitvoering gedegen verloopt. De Duurzame Aanbieder weet met welke maatregelen woningeigenaren hun energieverbruik het beste kunnen verminderen en welke subsidie-mogelijkheden er zijn.

“De behoefte aan partijen die maatwerk en een stapsgewijze aanpak bieden en woning-eigenaren ontzorgen heeft geleid tot het profiel van de Duurzame Aanbieder.”



Startpagina



Met de bril van de Innovatieve Aanpakken kijken naar de opgave in de Wijkaanpak



Individuele aanpak voor woning-eigenaren naar een duurzaam gebouwde omgeving



Aanbod voor het realiseren van de verduurzamingsambitie van individuele woningeigenaren en in wijken

Terug naar inhoud



Criteria voor Duurzame Aanbieders

- Kan maatregelen richting energieneutraal ontwerpen en aanbieden (one-stop shop aanbod)
- Bied de maatregelen ook modulair of separaat aan
- Is in staat om de klant informatie te verschaffen over de financiële faciliteiten waarmee de klant zijn maatregelen kan bekostigen
- Kan de maatregelen richting energieneutraal uitvoeren op basis van één enkele overeenkomst en met één aanspreekpunt voor de klant
- Blijft betrokken bij de klant en volgt standaard een gestructureerd after-sales proces
- Bied de optie van meer uitgebreide dienstverlening na installatie
- Bied standaard garantie op nieuw energie-label; en een energieprestatiegarantie bij een offerte voor het energieneutraal maken van de woning.

3.3 | De Duurzame Aanbieder in de praktijk

Duurzame Aanbieder zijn of worden is geen vanzelfsprekendheid. Er komt veel bij kijken aan expertise die nodig is om te kunnen voldoen aan de criteria. En veelal ontbreekt het nog aan urgentie bij bouw- en installatie-bedrijven om in te spelen op deze ontwikkeling. Niet in de laatste plaats omdat consumenten hier niet expliciet naar vragen (mogelijk omdat ze niet weten dat dat ook zou kunnen).

Binnen het programma Innovatieve Aanpakken is bij een aantal projecten het principe van de Duurzame Aanbieder aan de hand van de criteria in voorgaande paragraaf georganiseerd.

Dit heeft geleid tot een ontwikkeling, maar tot een rendabel businessmodel dat onafhankelijk is van financiële bijdragen zoals subsidies, heeft het nog niet geleid. Dit heeft verschillende

oorzaken. De belangrijkste is de uiteenlopende vragen, verwachtingen en behoeften van klanten die maken dat het moeilijk is om een totaalaanbod te doen dat opschaalbaar is.

Een ander knelpunt is dat het zijn van Duurzame Aanbieder, expertise en vaardigheden vraagt (adviesvaardigheden, kennis van bouwphysica, energieprestaties, marketing, financiën), die kleine bouw- en installatie-bedrijven niet in huis hebben en duur zijn om in te kopen. Het vormen van een consortium met andere bedrijven die elkaar aanvullen, is in de Innovatieve Aanpakken een werkende oplossing gebleken. Knelpunten zijn er echter ook: het opbouwen van onderling vertrouwen kost tijd. Daarnaast moet ieders inzet naast het gezamenlijk belang ook het eigen belang van de deelnemende bedrijven dienen.



Startpagina



Met de bril van de Innovatieve Aanpakken kijken naar de opgave in de Wijkaanpak



Individuele aanpak voor woning-eigenaren naar een duurzaam gebouwde omgeving



Aanbod voor het realiseren van de verduurzamingsambitie van individuele woningeigenaren en in wijken

Terug naar inhoud



De uitdaging voor de Duurzame Aanbieder: aansluiten bij de klant

De Innovatieve Aanpakken hebben veel aandacht besteed aan het activeren van de vraag en het helder krijgen van de vraag van woningeigenaren. Het instrument dat de projecten daarbij gebruiken is het 'klantreis-denken': wat zijn de gedachten, keuzes en acties van woningeigenaren om te komen tot een bepaald besluit? Dit helpt inzicht te krijgen in wat woningeigenaren drijft en hoe het beslissingsproces plaatsvindt.

Ervaringen laten zien dat energiebesparing en verduurzaming vaak een aanleiding is om over andere woonbehoeften na te denken. Gesprekken met woningeigenaren leveren vragen op als:

- 'Ik wil graag hier blijven wonen, maar hoe moet dat als ik minder mobiel ben?'
- 'Is de slaapkamer van onze kleine wel gezond?'
- 'Moet ik nou voor 2022 iets met mijn asbest gedaan hebben?'
- 'We moeten van het gas af, maar hoe dan? En wanneer?'
- 'De zomers worden steeds warmer, en in het voorjaar staat de tuin blank.'
- 'Kan ik straks mijn elektrische auto opladen?'
- 'Wat voor investering is voor mij op welk moment verstandig?'
- 'Hoe betaal ik groot onderhoud aan mijn dak en kozijnen?'
- 'Mag ik wel die aanpassingen doen aan de woning van de gemeente?'
- 'Hoe zit dat nou met de plannen voor het warmtenet?'

“De Innovatieve Aanpakken hebben veel aandacht besteedt aan het activeren van de vraag en het helder krijgen van de vraag van woningeigenaren.”



Startpagina



Met de bril van de Innovatieve Aanpakken kijken naar de opgave in de Wijkaanpak



Individuele aanpak voor woningeigenaren naar een duurzaam gebouwde omgeving



Aanbod voor het realiseren van de verduurzamingsambitie van individuele woningeigenaren en in wijken

• Terug naar inhoud

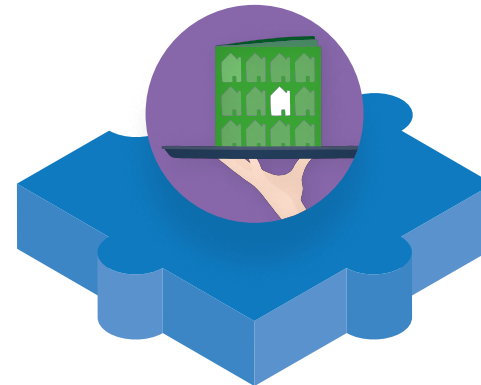


Aanbeveling: verkoop niet wat je kunt maken, maak wat je kunt verkopen

Vanuit gesprekken met woningeigenaren worden de contouren zichtbaar van mogelijke nieuwe producten voor veel voorkomende vragen. Of specifieke producten gericht op een bepaalde klantvraag in een bepaald woningtype. Bijvoorbeeld: “Ik wil graag een gezonde en levensloopbestendige woning, en voorbereid zijn om op een later moment van het aardgas af te gaan en energieneutraal te wonen.” De Innovatieve Aanpakken hebben een aanzet gegeven in de ontwikkeling van nieuwe producten waarbij invulling wordt gegeven aan wensen als gezondheid van het binnenklimaat, groot onderhoud en zaken als bijvoorbeeld levensloopbestendigheid of voorbereid zijn op gasvrij wonen.

Uit bovengenoemde ervaring zijn tegelijkertijd de contouren zichtbaar van verschillende natuurlijke mutatiemomenten zoals

bijvoorbeeld groot onderhoud, installatie vervanging en verandering in woonsituatie. De praktijk laat ook zien dat particuliere woningeigenaren het beste in staat zijn een groot project aan te kunnen, wanneer dit op een natuurlijk mutatiemoment gebeurt. Je haalt nogal wat overhoop (letterlijk en figuurlijk). Dat doe je niet zomaar. Het centraal stellen van de wensen van bewoners, maakt dat bij de productontwikkeling van aanbieders steeds meer aandacht is voor een aanpak in slimme stappen om ervoor te zorgen dat je geen producten afneemt, waar je later spijt van krijgt (no-regret). De stappenaanpak is ook van belang omdat in één keer naar energieneutraal, of meteen van het gas af, gezien vanuit de klant, vaak een te grote en soms ook onwenselijke stap is.



Startpagina



Met de bril van de Innovatieve Aanpakken kijken naar de opgave in de Wijkaanpak



Individuele aanpak voor woningeigenaren naar een duurzaam gebouwde omgeving



Aanbod voor het realiseren van de verduurzamingsambitie van individuele woningeigenaren en in wijken

Terug naar inhoud



Aanbeveling: Ontzorg Aanbieders

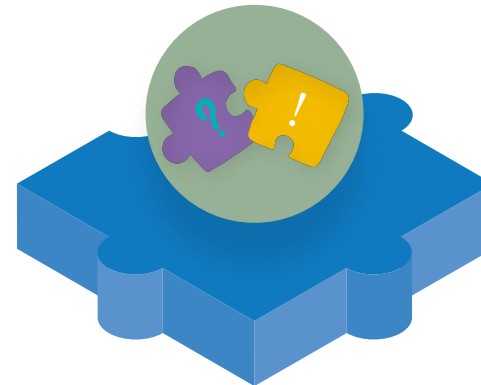
In de Innovatieve Aanpakken is gebleken dat aanbieders veel tijd kwijt zijn aan het maatwerkadvies en het maken van een (totaal)aanbod dat enerzijds de klantwensen respecteert en anderzijds ook binnen de financiële mogelijkheden van de klant valt. Vervolgens is de kans dat een klant niet ingaat op het aanbod of slechts een klein deel van de voorgestelde maatregelen treft groot, waardoor de geïnvesteerde tijd niet rendeert voor de aanbieder.

Een speciale uitdaging is de gestapelde bouw, veelal de gebouwen van VvE's, vanwege de veronderstelde diversiteit van dit type gebouwen. Stroomversnelling heeft een afstudeertraject begeleid om antwoord te krijgen op de vraag welke kansen er liggen voor industrieel vervaardigbare bouwdelen

voor de gestapelde bouw. Hier blijken kansen te liggen voor aanbieders, zoals te lezen valt in de afstudeerscriptie van Thijs Barkmeijer, die mede op basis van dit werk cum laude kon afstuderen. Het rapport 'Omhoog met NOM' is te vinden op www.stroomversnelling.nl

Net zoals bij de klant is er een behoefte bij bedrijven om te worden ontzorgd. Onderdeel van verschillende Innovatieve Aanpakken was ook de ontwikkeling van verschillende, meestal online tools. Om zowel de klant te ondersteunen bij het maken van keuzes, maar daarnaast ook de aanbieder om het aanbod af te kunnen stemmen op de wensen van de klant, de energieprestaties en de specificaties van de betreffende woningen. Voorbeelden zijn Woonconnect, E-trias en Reimarkt.

Ook zijn er onder de aanbieders koplopers die daaraan een financieel instrument of financieringsconstructie kunnen koppelen, zoals het Woningabonnement.



Startpagina



Met de bril van de Innovatieve Aanpakken kijken naar de opgave in de Wijkaanpak



Individuele aanpak voor woningeigenaren naar een duurzaam gebouwde omgeving



Aanbod voor het realiseren van de verduurzamingsambitie van individuele woningeigenaren en in wijken

Terug naar inhoud



Aanbeveling: stimuleer de ontwikkeling van Aanbieders

In de praktijk is het vinden en binden van installateurs en aannemers niet eenvoudig. Een belangrijke vraag is: hoe organiseren we de ontwikkeling van passende maatregel-pakketten en sluiten we het vakmanschap daarop aan binnen alle niveaus van het bedrijf of consortium? Uiteindelijk gaat het om het maken van een werkend concept. Waar ook de vakmensen achter staan en dat zij op de juiste manier kunnen maken. Het is de uitdaging om ervoor te zorgen dat de expertise van vakmensen tot hun recht komt. Want energietransitie is ook, of misschien wel juist: een timmerman en installateur die gezamenlijk een ventilatiesysteem met warmteterugwinning aan kunnen leggen en de noodzaak daarvan inzien. Waarbij ze weten dat ze van elkaars vakmanschap afhankelijk zijn en

dat waarderen. Daarmee maken ze een product waar zij zelf en de bewoners trots op zijn.

Het aanbieden van aanbod waar een samenwerking van (nieuwe) producten en ingrepen moet zorgen voor een energieprestatie, en andere comfortvragen moet oplossen, is voor verreweg de meeste aanbieders een volledig nieuwe markt. Bedrijven en personen moeten vergaand met elkaar samenwerken om producten te ontwikkelen die passen bij de verschillende klantbehoeften, de specifieke woningtypen en bij de aard van de samenwerkende bedrijven of bedrijfs-onderdelen. Veel taken die hierbij komen kijken zijn voor bouwbedrijven of installatiebedrijven geen dagelijks werk en daardoor niet altijd goed ingebed in de bedrijfsprocessen en

organisatie. Voor veel bedrijven betekent dit een grote verandering of een vergaande samenwerking met andere bedrijven in een consortium. Dat kost tijd en vergt investeringen in de organisatie en het kennisniveau van personeel. Bovendien zien we dat in de huidige conjunctuur van de markt veel bedrijven deze opgave laten liggen omdat men die te ingewikkeld vindt en 'genoeg normaal werk' hebben. Velen ervaren nog nauwelijks dat aardgasvrij en CO₂-neutraal renoveren in een keer of in stappen het nieuwe normaal gaat worden. Juist de vraagstimulatie die de wijk-aanpakken bieden kan een trigger zijn voor bedrijven om in deze markt te gaan opereren, al dan niet als Duurzame Aanbieder. Bouwend Nederland heeft een competentielijst gemaakt waar inzichtelijk wordt welke

competenties een bedrijf of consortium nodig heeft om aan de eisen en werkwijze van de Duurzame Aanbieder te voldoen. Dit overzicht bevat zowel het organisatorische, het strategische als het uitvoerende niveau. In de komende tijd wordt dit overzicht aangevuld met trainingen en opleidingen die in de ontwikkeling van deze competenties voorzien. Daarnaast heeft Bouwend Nederland een set met handreikingen gemaakt voor aanbieders die zich willen ontwikkelen als Duurzame Aanbieder.

[> Lees meer op de volgende pagina](#)



Startpagina



Met de bril van de Innovatieve Aanpakken kijken naar de opgave in de Wijkaanpak



Individuele aanpak voor woning-eigenaren naar een duurzaam gebouwde omgeving



Aanbod voor het realiseren van de verduurzamingsambitie van individuele woningeigenaren en in wijken

Terug naar inhoud



Stroomversnelling heeft binnen Innovatieve Aanpakken de training No regret naar energie-neutraal opgezet met onderliggende [tools](#) voor het doorrekenen van de energetische en economisch effecten van een slimme stappen aanpak. Vrijwel alle consortia binnen de Innovatieve Aanpakken hebben gebruik gemaakt van de training en tooling. Vanuit hetzelfde gedachtegoed heeft Stroomversnelling gewerkt aan het opzetten van een kwaliteitskader voor Nul op de Meter in stappen (NOM-ready). De systematiek die eind 2019 beschikbaar is, is ook toepasbaar op het vormgeven van slimme stappenplannen voor aanpakken met een ander einddoel, bijvoorbeeld Aardgasvrij in stappen (Aardgasvrij-ready).

Het werken met garanties op functionele prestaties zoals energie en binnenmilieu is in dit kader essentieel. De energieprestatiegarantie is een verzekering voor woningeigenaren die zeker willen zijn dat de verduurzamingsmaatregelen goed worden aangebracht en dat de verwachte besparing wordt behaalt. Dergelijke garanties zijn mede daarom ook randvoorwaardelijk om zekerheid te hebben dat de benodigde financiering verantwoord is vanuit het perspectief van zorgplicht door financiers. In projecten met corporaties, VvE's en particulieren heeft Stroomversnelling ervaring opgedaan met het afsluiten van energieprestatiegaranties. Het [modelcontract](#) 'Afnameovereenkomst' is een handvat voor projecten waarbij prestaties moeten worden gecontracteerd.



Startpagina



Met de bril van de Innovatieve Aanpakken kijken naar de opgave in de Wijkaanpak



Individuele aanpak voor woningeigenaren naar een duurzaam gebouwde omgeving



Aanbod voor het realiseren van de verduurzamingsambitie van individuele woningeigenaren en in wijken

Terug naar inhoud



3.4 | Keuzevrijheid bij de Aanbieder: welke klant past bij mij

Er zullen altijd mensen zijn die zeggen: “Ik kan het zelf! Ik heb er voor gespaard, deze zomer ga ik mijn dak renoveren. Via de groothandel en ‘n website heb ik samen met mijn schoonvader zo een nieuw dak.”

Maar er zijn ook mensen die zeggen: “Ik wil helemaal niets zelf doen, en alles in één keer goed voor de komende twintig jaar.” Een product waarbij de woning in één keer wordt aangepakt mét garanties, past weer veel beter bij deze klant.

Het is dus een kwestie van een palet samenstellen van verschillende werkende aanpakken.

Er is behoefte aan partijen die de klant een totaalproduct levert zoals een Duurzame Aanbieder. Maar ook aan partijen die een maatwerkadvies en stappenplan kunnen leveren en helpen bij het uitvragen van offertes.

En er is behoefte aan partijen die goede verduurzamingsproducten (zonnepanelen, warmtepompen, ventilatiesystemen) leveren met productgarantie. Voor al deze vormen van aanbod is plaats in de energietransitie en ook alle mogelijke tussenvormen. De vraag voor de klant is: wat voor aanbod past er bij jou? De vraag voor de aanbieder: welke klant past er bij mij?

Voorbeelden voor aanbieders waarmee zij in kunnen spelen op de individuele woningeigenaar of de wijkaanpak:

- Maatregelen en maatregelpakketten voor seriematige bouw (gebaseerd op typologie van Bouwend Nederland/Platform 31)

- Combinaties van comfortverbetering, levensbestendig wonen, etc., en energiebesparing
- In wijken waar niet veel hoeft te gebeuren, aanbod van lokale vakmensen die zich richten op de specifieke ingreep om de woningen aardgasvrij te maken
- Standaardiseren voor unieke woningen

Er zullen altijd mensen zijn die zeggen: “Ik kan het zelf!”. Maar er zijn ook mensen die zeggen: “Ik wil helemaal niets zelf doen, en alles in één keer goed voor de komende twintig jaar.”



Startpagina



Met de bril van de Innovatieve Aanpakken kijken naar de opgave in de Wijkaanpak



Individuele aanpak voor woningeigenaren naar een duurzaam gebouwde omgeving



Aanbod voor het realiseren van de verduurzamingsambitie van individuele woningeigenaren en in wijken

Terug naar inhoud