



# Achter de deur voor woonlastenverlaging

*Van Proeftuin Lariks West naar een aanpak voor heel Assen*

*“We motiveren en ondersteunen minderdraagkrachtige huizenbezitters stapsgewijs bij een duurzame investering in hun huis. En bouwen kennis op voor het vervolg”*

## **Inleiding**

De gemeente Assen heeft een ambitie op de verduurzaming van de bestaande woningvoorraad. Deze ambitie behelst klimaatdoelstellingen, maar ook een doelstelling in het verlagen van de woonlasten voor haar inwoners. Sommige woningeigenaren redden zich hier zelfstandig in, maar een groot deel van de particuliere huiseigenaren heeft ondersteuning nodig bij de stap naar verduurzaming.

Er zijn verschillende redenen waarom - vooral minderdraagkrachtige - huiseigenaren deze stap naar verduurzaming niet zetten. Terwijl zij die verduurzaming juist zo hard nodig hebben. Landelijk wordt hard gewerkt aan het wegnemen van de financiële drempels; in verschillende proeftuinen worden nieuwe middelen en producten ingezet om financiering mogelijk te maken. Financiering is echter niet de enige drempel. Om huiseigenaren echt te kunnen ondersteunen hebben we meer nodig dan alleen financieringsmogelijkheden. Dat begint met weten wat die drempels precies zijn en daarmee ook hoe we die kunnen wegnemen. Kunnen verduurzamen is één ding, dat ook willen is een tweede.

Gelijktijdig met het ondersteunen van de minderdraagkrachtige huishoudens wil de gemeente Assen daarom ook meer grip krijgen op de diverse drempels die huiseigenaren ervaren (financierbaarheid, betaalbaarheid, energietekort, energiearmoede, achterstallig onderhoud, leenaversie en sociale problematiek).

Met een klantgerichte aanpak, gericht op ondersteunen én onderzoeken, kunnen we in de proeftuin Lariks inwoners helpen en daarmee kennis en ervaring opdoen om ook elders in Assen in te zetten. En daarmee koploper te worden in een integrale en klantgerichte aanpak die Assen helpt aan haar klimaatdoelstelling en inwoners helpt aan een gezonder huishoudboekje.

## De doelgroep

Landelijk onderzoek wijst uit dat grofweg 15% van de huishoudens niet profiteert van groene subsidies, financieel niet draagkrachtig genoeg is, te veel aan energie uitgeeft of simpelweg te veel aan het hoofd heeft om over energiebesparing na te denken. In Assen zijn dus zeker 3.000 minderdraagkrachtige huishoudens die we willen motiveren en ondersteunen om dat wél te gaan doen. De mensen in deze huishoudens zitten in de bijstand, hebben een slecht betaalde baan en/of hebben ooit een huis van de woningcorporatie gekocht, maar hebben moeite deze te onderhouden en te verduurzamen.

De verleidingsstrategie van het energieloket en de gemeente (*'energiebesparing is goed voor het milieu en uw portemonnee'*) werkt minder goed bij minderdraagkrachtige huizenbezitters. In de kern komt dat omdat deze doelgroep denkt dat dit niet voor hen is weggelegd; vooral omdat er geld bij komt kijken. Daarnaast vraagt verduurzamen tijd en inzet. Dat geldt voor iedereen, maar deze doelgroep heeft vaak teveel andere zorgen om zich ook te verdiepen in energiebesparing. Energiebesparing levert op de korte termijn ook simpelweg te weinig op. Men neemt dan de moeite niet. Commerciële aanbieders gaan minderdraagkrachtige huishoudens daarom uit de weg; zij richten zich op het 'laaghangend fruit'.

## De opgave: meerdere drempels

We spreken bij minderdraagkrachtige huishoudens vaak over energiearmoede en over problemen met het financieren van maatregelen. De problematiek is echter veel meer divers. In onderstaande tabel sommen we de belangrijkste problemen op, die huishoudens ervan weerhouden om hun huis te verduurzamen.

Problematiek	Toelichting	Drempel	
		PAW Lariks	Rest van Assen
Financierbaarheid	Het aan geld kunnen komen voor een investering in EBV	√	-
Betaalbaarheid	Er niet op achteruit gaan door deze investering met financiering	√	-
Energietekort	Het gebruik van energie mijden. Daardoor te weinig energie voor een sociaal leven	?	?
Energiearmoede	Een te hoge energierekening in verhouding tot het inkomen	?	?
Achterstallig onderhoud	Onderhoud is écht eerst nodig, voordat verduurzaming aan de orde komt	?	?
Leenaversie	Het niet willen lenen; ook niet als het uit kan of geld oplevert (op termijn)	?	?
Acceptatie	Verduurzaming niet overwogen vanwege overtuiging of perceptie	?	?
Investeringsbereidheid	Verduurzaming niet overwogen vanwege te geringe waarde of te veel gedoe	?	?
Sociale problematiek	Verduurzaming niet overwogen vanwege sociale problematiek	?	?

Waar financierbaarheid en betaalbaarheid in PAW Lariks West opgelost gaat worden met de Energiebespaarhypotheek van het Warmtefonds, zien we dat er nog genoeg drempels overblijven. Ondanks vele beleidsstudies weten we eigenlijk niet precies hoe relevant en hoe groot die drempels zijn. Er zijn veel lokale en individuele verschillen. Het onderzoeken daarvan kan dus alleen 'on the job'.

### **Visie op aanpak: samenwerking tussen overheid en markt**

Om tot een aanpak voor deze speciale doelgroep te komen zullen overheid en markt samen moeten optrekken. Vanuit de overheid (spoor 1) komen we met een ontzorgingsaanpak voor minder draagkrachtige huishoudens. Daarbij gaat het om het in contact komen met de doelgroep (achter de voordeur), vertrouwen opbouwen en stapsgewijs toewerken naar een investering. Vanuit de markt (spoor 2) wordt, samen met bewoners, gewerkt aan een passend collectief aanbod met daarbij aandacht voor de financieringsvraag. Communicatie speelt daarin een belangrijke rol. Markt en bewoners komen samen met een aanbod voor huiseigenaren dat aantrekkelijk, betrouwbaar en realistisch is.

### **Doelstelling en resultaten**

Het doel van onze aanpak is tweeledig. Het eerste doel is het daadwerkelijk ondersteunen van huiseigenaren bij het doen van een investering in verduurzaming. Stapsgewijs, met verschillende diensten en producten. Het tweede doel is het ontdekken van de drempels die huiseigenaren ervaren en het proefondervindelijk komen tot instrumenten om deze drempels te slechten. Hiermee werken we aan de opbouw van kennis en instrumenten om ook elders in Assen in te zetten. Vanwege het complexe karakter van de opgave is het de verwachting dat we niet ineens tot perfecte aanpakken kunnen komen. Het plan van aanpak gaat daarom van 1.0 naar 2.0 naar definitief.

Met onze aanpak vergaren we al doende inzicht over de doelgroep (omvang, problematiek en oplossingsmogelijkheden) en over het vinden van een effectieve ontzorgingsaanpak. Ook achterhalen we al doende wat ervoor nodig is om de markt te betrekken bij het bedienen van deze doelgroep.

### **Financierbaarheid als basis**

In 2021 komt het Warmtefonds met een regeling die financierbaarheid én betaalbaarheid van onze doelgroep in PAW Lariks West (Beek e.o.) oplost. De voorwaarden van deze Energiebespaarhypotheek vormen de belangrijke basis van onze aanpak. Mochten we de aanpak buiten dit werkgebied gaan testen, dan is het ook in die wijken nodig om, als basis, sociaal krediet ter beschikking te hebben (zie memo).

We mogen al heel erg blij zijn als het ons lukt om huizenbezitters te verleiden tot welke investering dan ook. We stellen ons dan ook geen specifieke doelen t.a.v. het type investering. Zolang het voor de bewoner maar rendeert. We focussen ons in eerste instantie wel op isolatie en kierdichting, omdat dit de meest kosteneffectieve maatregelen zijn waar iedereen, zonder uitgebreid adviestraject, voor kan kiezen en baat bij heeft.

## Opzet in twee sporen

Onze aanpak bestaat uit twee sporen; 1) ontzorging en 2) productaanbod. De aanpak bestaat uit een aantal (volgordelijke) diensten voor huiseigenaren.

### Spoor 1: primair inzetten op ontzorging

De aanpak van spoor 1 optimaliseren we per segment in de doelgroep. We starten bij de huishoudens die bekend zijn bij de opbouwwerker. Daarna gaan we naar het segment 'minima in eigen huis', benaderen we 'voormalige huurhuizen' en 'éénoudergezinnen' en als de aanpak nog verder verbeterd moet worden, dan kunnen we contact gaan zoeken met mensen in een goedkoop huis. Bij het gebrek aan informatie over inkomen, verwachten we in deze vier specifieke segmenten dat de kans op minder draagkracht en meer energiearmoede het hoogst is.

We richten ons richten op grondgebonden, ongeïsoleerde huizen. Dat doen we in de Lariks, omdat hier straks de Energiebespaarhypotheek voorhanden is. Zodra er ook financiering (sociaal krediet) elders is, kunnen we het werkgebied verruimen.

De dienstverlening binnen spoor 1 bestaat uit een volgordelijk aanbod.

1. De **Voorzieningenwijzer**, waarmee we helpen om het huishoudboekje op orde te krijgen. Hierdoor komt iemand ervoor 'open' te staan om na te denken over energiebesparing.
2. De **energiecoach**, die helpt bij kleine ingrepen om direct energie te besparen. Waarmee ook het zaadje geplant wordt over andere vormen van energiebesparing.
3. Het **energieadvies** dat inzicht biedt in de (on)mogelijkheden, kosten en baten van grotere ingrepen, zoals isolatie.
4. Het **commerciële aanbod** van isolatie met hulp bij het aanvragen van krediet en subsidie.

We onderzoeken nog of we een commercieel aanbod van energiezuiniger witgoed kunnen toevoegen aan deze opties.

In de volgorde van ons aanbod zit een logische opbouw. We beginnen klein en werken langzaam aan vertrouwen. Maar natuurlijk mag een bewoner, als deze daaraantoe is, ook meteen door naar het isoleren. Tegelijkertijd lijkt het logisch om bijvoorbeeld minima eerst de Voorzieningenwijzer aan te bieden, maar mensen in een goedkope woning eerst energieadvies te geven. En daar pas de Voorzieningenwijzer te overwegen als blijkt dat ook het besteedbaar inkomen van het gezin erg laag is. Hierin moeten we flexibel zijn.

In alle stappen verzamelen we informatie over het huis en het huishouden (zie bijlage 2). Bij de Voorzieningenwijzer gaat het dan hoofdzakelijk over het (financiële) huishoudboekje. De energiecoach kijkt vooral naar gewoontegedrag, wat samenhangt met energiearmoede of energietekort. De energieadviseur kijkt naar het huis, achterstallig onderhoud en naar woonwensen. En in alle stappen vragen we naar drempels en drijfveren. Zodoende bouwen we casuïstiek op. Als we hebben ervaren dat de aanpak werkt, stappen we over naar de volgende fase. Dat kan naar de rest van Assen zijn, maar we kunnen er ook voor kiezen om de aanpak te testen bij een bredere doelgroep zoals huizenbezitters die werken bij de werkvoorziening.

### Spoor 2: primair inzetten op het product

Het scheelt natuurlijk veel tijd en geld als we niet langdurig hoeven te ontzorgen. Als het aanbod aantrekkelijk is en als minderdraagkrachtige huiseigenaren zien dat investeren ook voor hen loont, zouden we ons doel veel sneller bereiken.

De aanpak van spoor 2 bestaat eruit dat bewoners, met hulp van de gemeente, een maatschappelijke tender gaan uitschrijven. Het grote voordeel van een maatschappelijke tender ten opzichte van bijvoorbeeld een collectieve inkoopactie, is dat het eigenaarschap bij de bewoners ligt. De opbouwwerker helpt een groepje betrokken bewoners twee aanbieders van isolatie te selecteren (er moet immers altijd wat te kiezen zijn), die niet alleen een scherpe prijs per m<sup>2</sup> isolatie bieden, maar ook:

- De kosten voor hulp bij kiezen van de juiste isolatie.
- Het aanvragen van krediet.
- Het aanvragen van subsidie.

Er is altijd keuzevrijheid om alles uit te besteden of onderdelen zelf te doen.

Klantgerichtheid, gelijke of lagere woonlasten gedurende de aflossing zijn de kaders. Door het proces van de tender komt er een vertrouwd aanbod te liggen en hoeven individuele huizenbezitters niet zelf offertes aan te vragen. De gemeente reserveert een budget waarmee bewoners en aanbieders een reclamecampagne kunnen neerzetten, gericht op dat subsidie vrij te besteden is. We denken dat dát de grootste aantrekkingskracht heeft.

### **Samenstelling team**

Bij deze aanpak is het essentieel om achter de deur te komen en aan vertrouwen te werken. Het is daarom logisch om een opbouwwerker in het team te hebben die het vaste gezicht van de aanpak is. De energiecoach, energieadviseur en adviseur van de Voorzieningenwijzer sluiten aan, afhankelijk van de fase van de aanpak en de behoefte van de bewoner.

De opbouwwerker kent de fasering in het project en kent diverse segmenten binnen de doelgroep, maar grijpt vooral de kans aan als zich een passende deelnemer aandient. De opbouwwerker moet kennis hebben van energie en kan variëren in het communiceren over de verschillende gezichtspunten voordelen ervan (geld, milieu, comfort of sociale factoren). De opbouwwerker kan hiervoor het waardenprofiel (bijlage 3) gebruiken.

Tegelijkertijd is het essentieel dat er projectmatig en meer systematisch gewerkt wordt. We onderzoeken immers 'on the job'. We bouwen casuïstiek op, want de aanpak is niet enkel gericht op het helpen van huishoudens, maar moet vooral ook leiden tot een opschaalbare aanpak. Dat vraagt weer om andere competenties. Onderstaand overzicht toont de samenstelling van het projectteam.

Rol	Organisatie	Taak
Adviseur Voorzieningenwijzer	Vaart Welzijn	Dienstverlener
Energiecoach	Energieloket	Dienstverlener
Energieadviseur	Externe inkoop	Dienstverlener
Opbouwwerker	Vaart Welzijn	Deelnemers zoeken, met dienstverleners op huisbezoek, onderzoeksvragen (geautomatiseerd) beantwoord krijgen, opvolging/ overdracht organiseren. Het gezicht en de afzender
Projectleider	Gemeente Assen	Projectleiding, casuïstiek opbouwen. Beoordelen of aanvullend instrumentarium nodig is. Samen met de opbouwwerker en bewoners een maatschappelijke tender 'uitzetten' voor isolatie
Adviseur statistiek	Gemeente Assen	Koppelt data uit het project aan gemeentelijke data, zodat er grip ontstaat op omvang doelgroep en drempels
Communicatieadviseur	Gemeente Assen/ Energieloket	Ondersteunende communicatie(middelen) verzorgen. Vooral op het gebied van financiering en betaalbaarheid. Deelnemers werven indien het zoeken door de opbouwwerker 'opdroogt'
Projectmedewerker	Gemeente Assen	Intakes verzorgen indien aanmeldingen buiten de opbouwwerker om binnenkomen. Beheert het CRM-systeem m.b.t. afspraken

## Deelnemers en activiteiten

Om stapsgewijs tot een definitieve aanpak te komen verwachten we dat het nodig is om vier tot zes verschillende segmenten binnen de doelgroep te benaderen. We denken daarbij aan 100 te benaderen huishoudens.

Grondgebonden, ongeïsoleerde huizen in Lariks	Aantal huishoudens
In beeld bij opbouwwerker	10
Minima in eigen huis	11
Voormalige huurhuizen	4
Eénoudergezinnen	20
Goedkope woningen (< € 150.000,-)	40 van de 262 (1 straat)
Werknemers iWerk	Nog onbekend
FNV-leden	Nog onbekend
Mensen uit andere wijken die willen deelnemen	Nog onbekend
<b>Totaal aantal deelnemende huishoudens (adressen)</b>	<b>100</b>

Van deze groep willen we met minimaal 40 huishoudens écht in contact komen en hen motiveren tot het isoleren van hun huis. We gaan er daarbij vanuit dat we met 25 huishoudens het volledige traject doorlopen en ook daadwerkelijk gaan isoleren. Vijftien van de veertig zullen slechts één dienst afnemen en daar genoeg mee nemen. Deze kwantificering bepaalt ons activiteitenoverzicht en de kostenraming van het project.

Ervaring leert dat het heel belangrijk is om geen huishoudens te bedienen die niet tot de doelgroep behoren of die al heel veel hebben gedaan in huis.

Activiteiten	Rol	Dagen/ kosten
Project opzetten, workflow inregelen. AVG-verklaringen maken. Overleg en afstemming. Dataverwerking automatiseren. Aansturen communicatie. Overleg met bestuur en stakeholders. Interpretatie van informatie. Opstellen beleidsmemo's. Delen knowhow.	Projectleider	1,5 dag/ week
Werving, huisbezoeken, dataverzameling en begeleiding	Opbouwwerker	1,5 dag/ week
Dataverwerking. Informatie maken	Adviseur Statistiek	5 dagen
Content ontwikkelen. Promotie	Communicatieadviseur	15 dagen
Intakes, ondersteuning communicatie, werving en databeheer	Projectmedewerker	0,5 dag/ week
Aanbod "De Voorzieningswijzer"	Adviseur Voorzieningswijzer	Bestaand budget
Aanbod "Energiecoach"	Energiecoach	Bestaand budget
Aanbod "Energieadvies"	Energieadviseur	€ 5.000-7.500,-
Aanbod "Isolatie. Hulp bij krediet & subsidie"		Bewoner betaalt
Communicatiebudget		€ 5.000,-
Reclamebudget		€ 5.000,-
<b>Totaal</b>		

Dit plan van aanpak en de bovenstaande activiteiten (op hoofdlijnen) gebruiken we om het project te begroten en te structureren. De opbouwwerker en projectleider hebben een signalerende functie en kunnen nieuwe activiteiten voorstellen en ontwikkelen als daarmee een meer (kosten)effectieve aanpak ontstaat.

## Communicatie

De aanpak zal ondersteund moeten worden met communicatiemiddelen. Bij spoor 1 moeten de diensten worden uitgelegd en werven we deelnemers middels promotie. Bij spoor 2 zetten we een professionele campagne neer. Het communicatieplan en de middelen laten we testen op begrijpelijkheid voor laaggeletterden. Het plan bevat in ieder geval de volgende onderwerpen, waarvoor allemaal middelen gemaakt moeten worden.

- investeren in energiebesparende voorzieningen
- financier- en betaalbaarheid (aanbod van Rabobank)
- Voorzieningswijzer
- Energiecoach
- Energieadvies

Deze middelen kunnen variëren van video, rekenvoorbeelden, hardcopy flyers, teksten voor op websites, socials, nieuwsbrieven en kranten en ervaringen van bewoners. Bij alle middelen zijn Vaart Welzijn, Energieloket Drenthe en gemeente Assen de afzender. Via hun communicatiekanalen communiceren we regelmatig. Hiervoor stellen we een communicatiekalender op.



Los van de gerichte bewonerscommunicatie besteden we aandacht aan kennis. We leggen bijvoorbeeld de verschillen tussen financierbaar- en betaalbaarheid uit en vertellen over de nieuwe financiële regeling. Daarbij laten we – meer dan voorheen – rekenvoorbeelden van bewoners zien.

## Planning

Dit project heeft een doorlooptijd van ongeveer een jaar. Veel korter kan niet, want mensen hebben tijd nodig om investeringsbesluiten te nemen. We willen in een jaar resultaten kunnen zien, om ook op basis daarvan conclusies te trekken voor een vervolgaanpak of een uitrol.

Fase van de aanpak	Periode
Communicatieplan. Het verbeteren van de algemene communicatie gericht op kennis over financiering en betaalbaarheid. Communicatiekalender. Zodat dit project kan bouwen bekende informatie	Q1, 2021
Vorbereiding project. Maken van afspraken. Organiseren van de workflow tussen diverse rollen. Inrichten CRM. Het beschikbaar hebben van de communicatiemiddelen	Q2, 2021
Het werven van deelnemers en het aanbieden van één of meerder diensten om huishoudens langzaam aan te motiveren om te gaan investeren in hun huis	Q3, Q4, 2021 en Q1, 2022
Het organiseren van een maatschappelijke tender voor isolatie. Met bewoners en marktpartijen	Q4, 2021
Campagne gericht op de verkoop van isolatie. Direct na de winter (interesse voor isolatie is dan groter)	Q1, 2022
Eindrapportage. Advies over eventueel aanvullend instrumentarium	Q2, 2022

De timing van spoor 2 sluit uiteraard aan op spoor 1: deelnemers uit spoor moeten klaar zijn voor een investering op het moment dat de campagne gaat lopen.

## Bijlage 1. Hoe vinden we de minderdraagkrachtige huizenbezitters, die we willen behoeden voor energiearmoede?

Er bestaat geen landelijke definitie voor minderdraagkrachtige huizenbezitter. En zou die er al zijn, dan nog hebben wij geen informatie over inkomen. We kunnen er dus niet op sturen.

Er zijn drie manieren om in contact te komen met deze doelgroep:

1. Data gebruiken om tot selecties te komen van huishoudens die mogelijk tot de doelgroep behoren.
2. Communicatie inzetten om huishoudens aan te spreken. "Maakt u zich ook zorgen over uw woonlasten?" "Wilt u uw huis isoleren en energiekosten besparen, maar heeft u geen spaargeld?"
3. Maatschappelijke organisaties vragen om huishoudens te wijzen op onze dienstverlening.

Op basis van ervaring met vergelijkbare projecten adviseren wij de maatschappelijke organisaties pas te betrekken als er een definitieve aanpak is ontstaan; als het onderdeel kan worden van reguliere bedrijfsvoering.

### Dataselecties

Landelijk onderzoek wijst uit dat circa 15% van de huishoudens minderdraagkrachtig zijn. Dat zijn er dus 3.000 in Assen. Van minima tot mensen met een slecht betaalde baan. Veel mensen in deze doelgroep wonen in appartementen, die worden beheerd door een VvE. We kiezen ervoor om deze doelgroep nu niet te gaan opzoeken. Een deel woont ook al in een huis met een goed energielabel. Hier heeft het geen zin om langs te gaan met ons project.

Dataselecties hebben tot op heden deze informatie opgeleverd. In dit overzicht zijn de aantallen grondgebonden huizen te zien, die geen of geen goed energielabel (A, B, C) bezitten. Hier verwachten we dat ons project van toegevoegde waarde zal zijn.

	Minima	Voormalig corporatiebezit	Eenouder-gezinnen	WOZ-waarde < €150.000
Assen	192	57	448	1355
Centrum	26	0	23	74
Lariks	11	4	20	262
Noorderpark	11	9	46	169
Assen-Oost	26	14	46	228
Pittelo	29	2	38	284
Assen-West	7	2	33	82
Peelo	31	19	59	216
Marsdijk	32	7	85	32
Kloosterveen	18	0	92	4
Buitengebied	1	0	6	4

## **Bijlage 2. Welke informatie willen ophalen bij minderdraagkrachtige huizenbezitters?**

Naast informatie over de persoon die zich aanmeldt (NAW, geslacht, opleidingsniveau, indicatie voor laaggeletterdheid, motivatie), het huishouden (gezinsamenstelling, tijdsbesteding in huis) en huis (woningtype, bouwjaar, WOZ-waarde, energielabel, oppervlakte, voormalige corporatiebezit) verzamelen we overige informatie om casuïstiek op te bouwen, die een relatie kent tot de drempels bij een investeringsbesluit: financierbaarheid, betaalbaarheid, energiearmoede, energietekort, achterstallig onderhoud, leenaversie, acceptatie en investeringsbereidheid.

Alle informatie zal – met de bewoner – moeten worden ingevuld. Bijvoorbeeld met een iPad, waarna de data verzameld wordt in een databeheersysteem. De antwoorden zijn zodanig strak gedefinieerd, dat ze ook te vergelijken zijn. Denk daarbij aan “Ja”, “Nee”, numeriek, vrij tekstveld en dergelijke. De bewoner zal een AVG-toestemmingsverklaring moeten tekenen om de verzamelde data – anoniem – te mogen verwerken en interpreteren. De opbouwwerker weet hoe hij met mensen moet omgaan. Hij of zij zorgt ervoor dat het uitvragen doelmatig is en perspectief biedt.

### Waardenprofiel

Ook willen we vaststellen wat het waardenprofiel van de bewoner is door hem/ haar te vragen in bijlage 3 te stellen. Dit profiel is een indicatie voor wat mensen drijft en enorm belangrijk voor de context van alle overige informatie.

### **Huisbezoek in samenloop met De Voorzieningenwijzer**

De Voorzieningenwijzer is een instrument waarmee iemands huishoudboekje wordt gescreend. Waar en hoe kan het beter? Met de winst op het financiële vlak hopen we dat iemand open komt te staan voor het gesprek over verduurzaming. Daarnaast willen we de duik in de financiën gebruiken om te beoordelen of iemand (wel/niet) in aanmerking komt voor de Energiebespaarhypotheek. Ondanks dat we deze voorwaarden nog niet kennen denken we de navolgende parameters in beeld te moeten brengen. Zodra we de voorwaarden van de Energiebespaarhypotheek kennen is het de verwachting dat we veel minder hoeven uit te vragen.

- Kopie van Hypotheekakte.

Type inkomen	Tekst
Inkomen (bruto én netto)	Valuta/ maand
Inkomen partner (bruto én netto)	Valuta/ maand
Hypotheekwaarde	Valuta
Hypotheeklast (bruto)	Valuta/ maand
Hypotheek: Koopgarant	Ja – Nee
Hypotheek: NHG	Ja – Nee
Partneralimentatie	Valuta/ maand
Kinderalimentatie	Valuta/ maand
Spaargeld (totaal)	Valuta
Kredieten, schulden e.d. (totaal)	Valuta
Doorvragen over werk, inkomen, pensioen, kredieten, schuldenproblematiek, eigen geld/kapitaal	Tekst

## Huisbezoek in samenloop met de energiecoach of energieadviseur

- Kopie van volledige Jaarafrekening

### Energie

Energieleverancier	Tekst
Huidig gasverbruik (Jaarafrekening)	m <sup>3</sup> / jaar
Huidig elektraverbruik (Jaarafrekening)	kWh elektra/ jaar
Huidige energierekening	Valuta/ maand

### Abonnementen

Abonnement CV, huur	Valuta/ maand
Abonnement CV, onderhoud	Valuta/ maand
Abonnement Overig, energie gerelateerd	Valuta/ maand

### Onderhoud en vervanging CV

Hoe oud is uw huidige CV?	Numeriek
Op welke verdieping is de CV?	Tekst
Hoe lang gaat een CV mee?	Numeriek
Is de CV in eigendom of huur?	Huur – Eigendom
Reserveert u voor afschrijving van de CV? Hoeveel?	Valuta/ maand
Reserveert u voor onderhoud/repatries van de CV? Hoeveel?	Valuta/ maand
Hoe doet u het financieel als de CV vervangen moet worden?	Tekst
Zou u het fijn vinden als u hier geen rekening meer mee hoeft te houden?	Ja – Nee
Wat zou het u (financieel) waard zijn om deze onzekerheid kwijt te zijn? Meer of minder dan € 290,-/ jaar? (gemiddelde jaarlijkse afschrijving (€ 2.284/15) met onderhoudscontract á € 139,-)	Valuta/ maand Meer - minder

### Energiearmoede en -tekort

Vind u uw energierekening (te) hoog?	Ja – Nee
Ervaart u daardoor betaal- of schuldenproblematiek?	Ja – Nee
Maakt u zich zorgen over uw woonlasten? Levert dat stress op?	Ja – Nee, Tekst
Kiest u er wel eens voor om bewust geen energie te gebruiken vanwege de kosten?	Ja – Nee, Tekst
Nodigt u door energiebesparing minder vaak mensen uit bij u thuis?	Ja – Nee, Tekst
Op welke temperatuur staat uw thermostaat overdag?	Numeriek
Op welke temperatuur staat uw thermostaat 's nachts?	Numeriek
Ervaart u comfortproblemen? Levert dat stress op?	Ja – Nee, Tekst
Heeft iemand in uw huishouden het wel eens koud in huis?	Ja – Nee, Tekst
Ervaart u problemen met geluidsoverlast? Levert dat stress op?	Ja – Nee, Tekst
Ervaart u overige problemen (condens, vocht, tocht, schimmel)? Levert dat stress op?	Ja – Nee, Tekst
Gaat u wel eens naar de huisarts met astmatische of andere longklachten?	Ja – Nee, Tekst
Weet u hoe u uw huis moet ventileren?	Ja – Nee, Tekst

### Woningverbetering en behoefte

Voormalig corporatiebezit?	Ja – Nee
Ervaart u problemen met onderhoud? Levert dat stress op?	Ja – Nee, Tekst
Staat dit achterstallig onderhoud een investering in EBV in de weg?	Ja – Nee, Tekst
Reserveert u geld voor onderhoud en zo ja, hoeveel?	Valuta/ maand
Wat zou u graag verbeteren aan uw huis?	Tekst
Wat is uw grootste obstakel op dit moment om aan verduurzaming te doen?	Tekst
Vragen over leenaversie, acceptatie en investeringsbereidheid. Aan de hand van visuele rekenvoorbeelden	Voorbeelden uitwerken en laten zien
Waarvoor zou u blij worden van het stoppen met aardgas leveren?	Tekst

### Kwaliteit, ouderdom, vervanging en relatie tot financiën en gezondheid (door professional)

Koelkast	Kwaliteit, ouderdom, kan vervanging uit?
Vrieskist	Kwaliteit, ouderdom, kan vervanging uit?
Overige apparaten	Kwaliteit, ouderdom, kan vervanging uit?
Dakisolatie	Ja – Nee, Tekst (kwaliteit, ouderdom)
Vloer/ bodemisolatie	Ja – Nee, Tekst (kwaliteit, ouderdom)
Glasisolatie	Ja – Nee, Tekst (kwaliteit, ouderdom)
Zonnepanelen/ boiler	Ja – Nee, Tekst (kwaliteit, ouderdom)
Verwarming	Ja – Nee, Tekst (kwaliteit, ouderdom)
Mechanische ventilatie	Ja – Nee, Tekst (kwaliteit, ouderdom)
Deuren	Ja – Nee, Tekst (kwaliteit, ouderdom)
Overige	Meterkast, onder de vloer, achterstallig onderhoud
Opmerkingen over ventilatie i.r.t. vocht, gezondheid	Tekst
Opmerkingen over achterstallig onderhoud. Staat dit een investering in EBV in de weg?	Tekst
Opmerkingen over minimaal noodzakelijke woningverbetering voor positieve besluitvorming	Tekst

### Leenaversie, acceptatie en investeringsbereidheid

Toets aan de hand van visuele rekenvoorbeelden wat de mate van leenaversie, acceptatie en investeringsbereidheid is.

- Bij acceptatie horen dan vragen als: “Is dit een aantrekkelijk aanbod? Waarom wel/ niet?”. “Wat als uw bureu u zouden vragen?” “Wat als het verplicht zou zijn? Wat is dan de minst erge variant?”
- Bij investeringsbereidheid horen vragen als: “Zou u er ook voor kiezen? Waarom wel/ niet?”
- Bij leenaversie horen vragen als: “Welke van de financieringsvarianten zou u kiezen? Waarom?”. “Spaargeld, hypotheek, persoonlijke lening Warmtefonds, Energiebespaarhypotheek Warmtefonds, objectgebonden financieringsoplossing”

### **Bijlage 3. Waarden vragenlijst**

Hieronder beschrijven wij verschillende personen. Voor elke persoon beschrijven wij wat er erg belangrijk voor [hem/haar] is. Wij willen u vragen elke beschrijving te lezen en aan te geven in welke mate deze persoon op u lijkt. De betekenis van de scores is als volgt:

- 1 betekent dat de persoon helemaal niet op u lijkt; en  
7 betekent dat de persoon heel erg veel op u lijkt.

Hoe hoger het cijfer, hoe meer de beschreven persoon op u lijkt.

Probeer zoveel mogelijk onderscheid te maken in uw antwoorden door zoveel mogelijk verschillende cijfers te gebruiken. De beschrijving van de persoon die het meest op u lijkt, zou dus het hoogste cijfer moeten krijgen. De beschrijving van de persoon die het minst op u lijkt, het laagste.

Biosferisch:

1. Het is belangrijk voor [hem/haar] om het milieu te beschermen.
2. Het is belangrijk voor [hem/haar] om zich verbonden te voelen met het milieu.
3. Het is belangrijk voor [hem/haar] om respect te hebben voor de natuur.
4. Het is belangrijk voor [hem/haar] om milieuvervuiling te voorkomen.

Altruïstisch:

1. Het is belangrijk voor [hem/haar] dat iedereen dezelfde kansen krijgt.
2. Het is belangrijk voor [hem/haar] dat iedereen rechtvaardig behandeld wordt.
3. Het is belangrijk voor [hem/haar] om zorg te dragen voor mensen die minder goed af zijn.
4. Het is belangrijk voor [hem/haar] dat er geen oorlog en conflict is.
5. Het is belangrijk voor [hem/haar] om behulpzaam te zijn.

Hedonisch:

1. Het is belangrijk voor [hem/haar] om plezier te hebben.
2. Het is belangrijk voor [hem/haar] om te genieten van de mooi de dingen in het leven.
3. Het is belangrijk voor [hem/haar] om dingen te doen die [hij/zij] fijn vindt.

Egoïstisch:

1. Het is belangrijk voor [hem/haar] om invloedrijk te zijn.
2. Het is belangrijk voor [hem/haar] om controle te hebben over wat andere mensen doen.
3. Het is belangrijk voor [hem/haar] om gezag te hebben over anderen.
4. Het is belangrijk voor [hem/haar] hard te werken en ambitieus te zijn.
5. Het is belangrijk voor [hem/haar] om geld en bezittingen te hebben.

#### Bron:

Bouman Thijs, Steg Linda, Kiers Henk A. L. (2018). Measuring Values in Environmental Research: A Test of an Environmental Portrait Value Questionnaire. *Frontiers in Psychology*, 9, 564, doi:10.3389/fpsyg.2018.00564, <https://www.frontiersin.org/article/10.3389/fpsyg.2018.00564>

#### **Bijlage 4. Achtergrond problematiek/ drempels**

De kamerbrieven en het onderzoek van Platform31 zijn heel duidelijk: financiering is voorwaardelijk. Zonder financiering kan onze doelgroep niet investeren. Maar de échte uitdaging is ervoor te zorgen dat huizenbezitters ook willen en gaan investeren. Dat geldt trouwens voor elke doelgroep, maar voor die van ons in het bijzonder. Vooral nog zien we daarbij de volgende uitdagingen:

- Betaalbaarheid borgen. Niemand heeft gevraagd om ‘van het gas’ af te moeten. Dat is de wens van de overheid. Het is dus logisch om betaalbaarheid als uitgangspunt te nemen. Hoe slechter iemands huis en hoe hoger iemands energierekening, hoe meer mogelijkheden er zijn om energie en geld te besparen en de investering betaalbaar te houden. Betaalbaarheid is – in tegenstelling tot financierbaarheid - dus niet primair afhankelijk van inkomen. Ze is wél afhankelijk van een groot aantal andere variabelen: kosten, samenstelling van de maatregelen, leenvoorwaarden (rente, aflossing, looptijd), baten (energiebesparing, woningwaarde), gedrag en zelfs perceptie. Het borgen van betaalbaarheid is enorm ingewikkeld, maar uiteindelijk altijd met geld (subsidie, vooraf of toeslagen, achteraf) op te lossen. Het is ook een vraagstuk over tijd. Want hoe lang ga betaalbaarheid borgen? Eén investering? Totdat iemand van het gas is? Totdat we energieneutraal wonen? Het is dan ook enorm belangrijk dat we als gemeente hier kaders voor op gaan stellen. Zodat iedereen hetzelfde beeld krijgt als over betaalbaarheid gesproken wordt en als deze met geld geborgd moet gaan worden. Landelijke richtlijnen bestaan nog niet, maar er wordt wel over nagedacht en de Maatwerkfinanciering Warmtefonds gaat er ook invulling aan geven. Het is goed om aangehaakt te zijn bij dat traject en deze op basis van praktijkgegevens te voeden.
- Energietekort oplossen. Een belangrijke, vaak vergeten groep, is het huishouden met een energietekort. Dat zijn huishoudens die (veel) minder energie verbruiken, dan je op basis van gezinsomvang en woningtype zou mogen verwachten. Wellicht mijden ze het gebruik van energie, vanwege de kosten. Ze kiezen ervoor om de verwarming weinig aan te doen en zouden eigenlijk méér stroom moeten gebruiken voor een voldoende sociaal leven (computer- en internetgebruik). Deze huishoudens hebben hoogstwaarschijnlijk een hele lage energierekening, waardoor het heel moeilijk is om investeringen terug te verdienen. Ze zullen waarschijnlijk financieel ondersteund moeten worden om het investeren in de energietransitie betaalbaar te houden. Mogelijk dat de Maatwerkfinanciering Warmtefonds hierin een oplossing gaat bieden, maar in welke mate is nog onbekend. De paradox bij deze huishoudens is evenwel, dat een woonlastenneutrale oplossing, hun energietekort niet oplost. Eigenlijk heeft deze groep extra geld nodig met de aanmaning om meer energie te gaan gebruiken!
- Energiearmoede voorkomen. Ook zijn er huishoudens met een andere vorm van energiearmoede, waarbij volgens de landelijke definitie 10% van het besteedbaar inkomen wordt uitgegeven aan de energierekening. Dit zal naar verhouding meer voorkomen bij lagere inkomens, maar kan zich dus ook voordoen bij hogere inkomens. Het leidt niet perse tot problemen met betaalbaarheid, want een hogere energierekening biedt immers meer mogelijkheden voor energie- en geldbesparing. Huishoudens met een energietekort (de bewuste of onbewuste energiemijders) vallen door de definitie trouwens meestal buiten de categorie met energiearmoede. De definitie doet daarmee ook onvoldoende recht aan onze doelgroep. Bij een deel van de huishoudens waar sprake is van energiearmoede, is dat het gevolg van een laag inkomen of een huis dat niet energiezuinig is. Verduurzaming is dan de eerste, logische oplossing. Maar er is ook een groep, waarbij energiearmoede het gevolg is van hun onzuinige gedrag. Hen wil je helpen met het bevorderen van energiezuinig gedrag zonder financiële ondersteuning, want dat zou de prikkel tot veranderen wegnemen.



- Achterstallig onderhoud wegnemen. Mensen die ooit een eigen huis hebben kunnen kopen en die net als veel Nederlanders maximaal geleend hebben voor de hypotheek, maar daarna werkloos of in de ziektewet zijn geraakt, hebben een enorme inkomensval gemaakt. Dat maakt dat er meestal geen geld meer over is voor structureel onderhoud, waardoor een huis langzaam in verval raakt. Denk daarbij aan verrotte kozijnen, waarbij er uiteindelijk wel € 15.000,- nodig is om die te vervangen. Deze huishoudens gaan natuurlijk nooit investeren in verduurzaming als er niet eerst een (financiële) oplossing is voor het achterstallig onderhoud. Deze situatie doet zich ook voor bij mensen, die een huis geërfd hebben gekregen. Aangezien deze huishoudens vaak erg goedkoop wonen, is verkoop en overstappen naar een duurder huurhuis geen optie. Zij zitten vast in een huis dat slechter en slechter wordt. Het helpt niet dat banken – ondanks hun groene beleid – in de praktijk heel erg terughoudend zijn in het meedenken met deze huishoudens.
- Leenaversie wegnemen. Als laatste is er de groep huishoudens, die het op de planning heeft om te gaan verhuizen. Zij zijn er terecht bevreesd voor dat ze hun investering niet op tijd terugverdienen of terugzien in een toegenomen woningwaarde. Zij zullen alles aangrijpen om maar niet te hoeven investeren, want makelaars en taxateurs bieden hun tegenwoordig nog onvoldoende vertrouwen. Ook zijn er veel huishoudens die simpelweg niet bereid zijn om te lenen (leenaversie); ook als dat economisch gezien een verstandige keuze is. Er wordt landelijk gewerkt aan een generieke objectgebonden financieringsoplossing, waarmee financieringen niet op mensen, maar op huizen (en dus wettelijk overdraagbaar op nieuwe eigenaren) gaan rusten.
- Investeringsbereidheid stimuleren. Stel nou dat de energietransitie voor iedereen te financieren is en ook betaalbaar blijft. En dat alle voorgenoemde obstakels zijn opgelost. Niemand gaat erop achteruit! Gaat onze doelgroep dan meteen offertes aanvragen en zijn huis verduurzamen? Wij weten wel zeker van niet. Slechts een beperkt deel van Nederland hecht namelijk intrinsiek waarde aan duurzaamheid; die zou er zelfs geld voor over hebben. De investeringsbereidheid bij het grootste deel van Nederland ligt evenwel laag. Bij onze doelgroep ligt dat waarschijnlijk nog lager. Niet alleen vanwege het gedoe (bij de hand nemen is dan ook essentieel), maar simpelweg omdat het niet voorziet in een behoefte. Wat is dan wel de behoefte van onze doelgroep? Daar hebben we wel ideeën bij (direct geld overhouden, onderhoud wegnemen, niet achterblijven bij de burens), maar dat zullen we toch ook echt moeten vragen. En misschien ontdekken we dan wel een (kosteneffectieve) combinatie waardoor iemand wél bereid is om te gaan lenen. Voor dit vraagstuk – in de kern marketing – gaan we ook samenwerken met bedrijven, want die lopen momenteel nog met een grote bocht om onze doelgroep heen. De inzet van een energiecoach (meteen een eerste kleine besparing kunnen bieden), de inzet van De Voorzieningswijzer (eerst de financiën op orde brengen) en het koppelen van verduurzaming aan wijkvernieuwing (iemand's leefomgeving verbeteren); ook dat zijn allemaal prikkels waarmee de investeringsbereid gestimuleerd wordt.

#### *Stapsgewijs grip krijgen op de opgave*

De opgave is complex; er is niet één, maar er zijn heel veel redenen waarom het nog nergens in Nederland gelukt is om onze doelgroep structureel te helpen. Het gevolg is dat veel gemeenten naar één makkelijke oplossing grijpen (de energiecoach) of met hele moeilijke oplossingen op de proppen komen, die niet uit te leggen zijn (garanties, die geen echte garanties zijn).

Het helpt ook niet dat we zo weinig praktijkervaring hebben. Want over wie hebben we het? Wie is die bewoner met de smalle beurs? En waar hebben we het eigenlijk over als we praten over energiearmoede? Komt dat nou door een te laag inkomen, een lek huis of door verspillend gedrag? We kunnen er in Assen (maar dat geldt voor heel Nederland) nog niet echt de vinger op leggen en er worden ook continue allerlei termen door elkaar gehaald. Zelfs onder duurzame professionals leven er heel veel veronderstellingen, maar die worden niet in de praktijk getoetst, waardoor er geen knowhow opgebouwd.

Het is dan ook essentieel om grip te krijgen op de doelgroep, zicht op oplossingen die werken en die voor de gemeente (!) betaalbaar en dus opschaalbaar zijn. Te beginnen in de Lariks. Daar starten we met zogeheten actiegericht onderzoek: het ophalen van feitelijke informatie bij bewoners (hoogte energierekening, financiële huishouding, woonbehoefte, het voorkomen van energietekort, energiearmoede en achterstallig onderhoud, het toetsen op leenaversie en dergelijke), alsmede het aanbieden van een fictieve oplossing, zodat ook de investeringsbereidheid worden getoetst. Op basis daarvan ontstaat zicht op de omvang de doelgroep, de te verwachten problematiek en het benodigde budget en instrumentaria voor de aanpak ervan. We kunnen de kaders opstellen waarbinnen het voor iedere huishouden mogelijk moet zijn om te kunnen investeren en wat dat financieel betekent voor de gemeente. Hiermee kan een kadernota worden opgesteld voor de politiek.

Opdrachtgever: Geske Barendregt, gemeente Assen

Concept inhoudelijk besproken met:

- Marco Swenne Gemeente Assen; projectleider PAW Lariks West (Beek e.o.)
- Mark Hoogendijk Werkplein Drentsche Aa
- Melissa de Wit Gemeente Assen; trainee energietransitie
- Denise Zwep Gemeente Assen; communicatie
- Arthur Doornebosch Vaart Welzijn; opbouwwerker
- Marije van Haeften Gemeente Assen; beleidsadviseur
- Giten Schoonderwoerd Gemeente Assen; statistiek
- Geske Barendregt Gemeente Assen, programmamanager energietransitie

Dit concept moet ook nog worden besproken op de organisatorische implicaties met:

- Jannie de Vrieze Vaart Welzijn, teamleider

Daarna kan het plan naar:

- De “meedenk” groep Lariks, nadat ze hebben meegedacht in het op kennis brengen gerichte communicatie-traject.
- Lokaal FNV Drentsche Aa.
- Huurdersplatform MEVM.

In tussentijd kan het plan nog verrijkt worden door deze te bespreken met:

- TNO, die zoekt naar plekken om energiearmoede systematisch te onderzoeken.
- Nationale Hypotheekgarantie (NHG), die zoekt naar een maatschappelijk rol.
- Ministerie van BZK, die pilots inzet om de Maatwerkfinanciering te introduceren.
- Nibud en Vereniging Eigen Huis (VEH), die kritiek hebben geuit op de Maatwerkfinanciering, maar niet hebben laten weten “hoe dan wel?” Mogelijk kunnen ze stakeholder worden.

Het concept wordt definitief gemaakt zodra:

- Het financieel-organisatorisch akkoord is.
- Het weer mogelijk is om huishoudens te bezoeken.
- De voorwaarden van de Energiebespaarhypotheek van het Warmtefonds bekend zijn en deze zijn aangevraagd voor proeftuin Lariks.
- Er desgewenst sociaal krediet is geregeld voor andere minderdraagkrachtige huishoudens.
- Het team is samengesteld.