



# Jaarverslag 2020

Drents Energieloket

Maart 2021



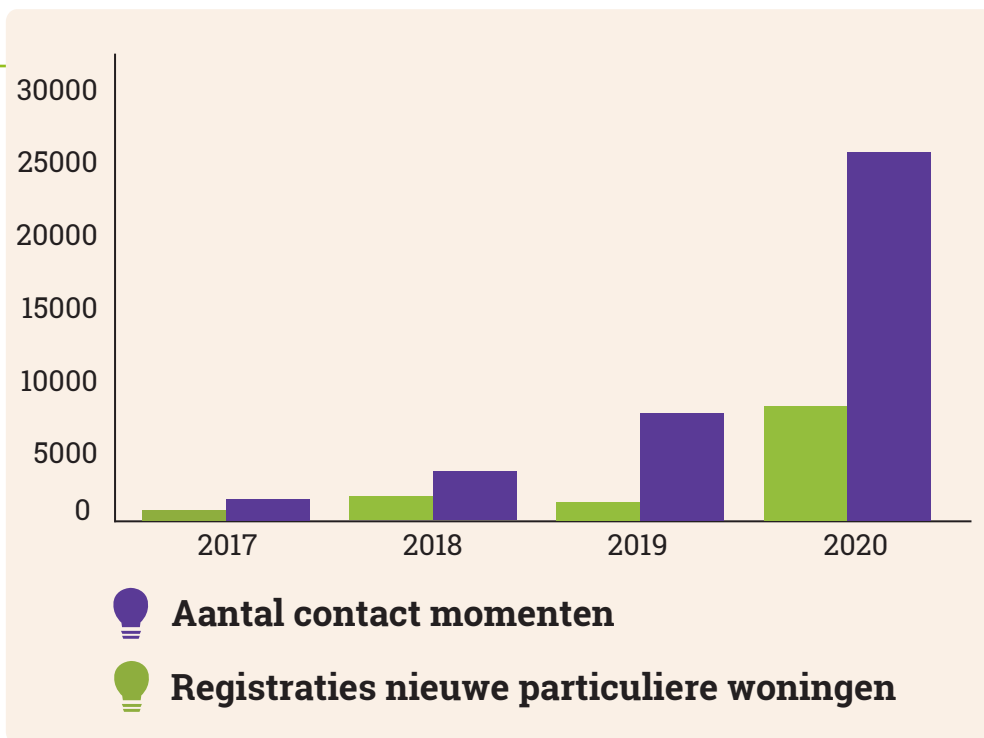
# Inhoudsopgave

<b>1.</b>	<b>Samenvatting</b>	<b>5</b>
<b>2.</b>	<b>Inleiding en leeswijzer</b>	<b>6</b>
<b>3.</b>	<b>DEL - basis</b>	<b>7</b>
3.1	Vergroten aantal contactmomenten/hulpvragen helpdesk	7
3.2	Bereikbaarheid DEL	9
3.3	Een actuele website	10
3.4	Inzet CRM voor effectief begeleiden, stimuleren en volgen woningeigenaar	11
3.5	PR het hele jaar door	12
3.6	Monitoring	13
<b>4.</b>	<b>Loket on tour</b>	<b>14</b>
4.1	De Duurzaam Update campagne 2019-2020 (deel 2020)	14
4.2	Campagne Zomerperiode: Introductie vernieuwde website	15
4.3	De Warmtetour winter 2020-2021	15
4.4	Loket op locatie (LOL)	16
<b>5.</b>	<b>Loket - specials</b>	<b>17</b>
<b>6.</b>	<b>DEL samenwerking/ co-producties</b>	<b>18</b>
6.1	Sportloket Drenthe Sport Duurzaam	18
6.2	Asbestloket	18
6.3	Energie coaches	18
6.4	Duurzame huizenroute	19
6.5	Lokale energie-initiatieven	19
6.6	RRE uitvoering	19
6.7	De RREW	20
6.8	Overige samenwerkingen	20
<b>7.</b>	<b>DEL organisatiestructuur</b>	<b>22</b>
<b>8.</b>	<b>DEL financiën</b>	<b>23</b>
	<b>Bijlage 1 – Factsheet RRE resultaten september – december 2020</b>	<b>25</b>

# JAARCIJFERS DEL 2020

## ? HELPDESK

## PR en COMMUNICATIE



## LOKET ON TOUR

## SAMENWERKING



### DUURZAAM UPDATE CAMPAGNE 2019/2020

**900** Bezoekers



### LANCERING NIEUWE WEBSITE



**2** Loket op locatie



**4** Loket op locatie online



### DUURZAME HUIZEN ROUTE



### DRENTHE SPORT DUURZAAM



### DRENTSE ENERGIE-COACHES AAN HUIS



### ASBESTLOKET



## DEL RRE



### HAAL DE WARMTE IN HUIS

**34250** Bezoekers



### STERK NETWERK

Acties lokaal Acties Drenthe breed



### DEL WARMTETOER



### GROOT COMMUNICATIE OFFENSIEF



**50** Nieuwe energiecoaches

# 1. Samenvatting

5

**Afgelopen jaar was voor het Drents Energieloket (in vervolg DEL genoemd) een bijzonder jaar. Met de uitvoering van de RRE subsidie (Regeling Reductie Energieverbruik), in samenwerking met onze gemeentelijke partners, hebben veel nieuwe woningeigenaren het DEL weten te vinden!**

Het jaar stond ook in het teken van COVID 19. Net als iedereen vroeg dit om constant om te schakelen en op zoek te gaan naar de kansen en mogelijkheden om woningeigenaren te bereiken om stappen te zetten in het verduurzamen van de woning. Ondanks alle COVID beperkingen waren veel mensen volop met dit onderwerp bezig.

Begin 2020 hebben we onze Duurzaam Update campagne verder uitgerold en, vlak voordat Nederland op slot ging, succesvol afgerond. Tijdens de campagnebijeenkomsten hebben veel Drentse bedrijven meegedaan. Per avond waren minimaal 6 bedrijven aanwezig. Hierbij was het streven om zo veel mogelijk partijen te binden.

Voor alle traffic binnen het DEL hebben we ons CRM systeem verder doorontwikkeld, daardoor kunnen we onze klanten gedegen en efficiënt voorzien van goede informatie en advies. Onze website is vernieuwd en gebruikersvriendelijker geworden, zowel voor de zoekende woningeigenaar als voor het beheer en onderhoud vanuit het DEL.

Op gebied van PR en marketing werd er vol ingezet op zichtbaarheid van het energieloket door middel van campagnes en online acties. Vanaf augustus hebben we onze PR activiteiten gericht een goede verbinding van het DEL aan de uitvoering van de RRE subsidie en het versterken en vergroten van het netwerk.

Dit alles heeft geleid tot mooie resultaten waar we als DEL trots op zijn! Ons CRM systeem is in 2020 met maar liefst 8.000 woningeigenaren gegroeid tot een totaal van ruim 13.000 woningeigenaren eind december! Eind december hadden we ruim 25.000 contactmomenten voor 2020 geregistreerd, bestaande uit rechtstreekse vragen aan de helpdesk, email en nieuwsbrieven. Het aantal abonnees op onze nieuwsbrief is gestegen van 100 naar ruim 2.100. Elke maand communiceren we via

de nieuwsbrief richting de doelgroep over de lopende acties, ervaringsverhalen, tips en tricks e.d. Vanwege alle COVID beperkingen hebben we onze zichtbaarheid online vergroot. De website Drentsenergieloket.nl is in het voorjaar vernieuwd en veel overzichtelijker geworden. En speciaal voor de RRE is de campagnewebsite Haaldewarmteinhuis.nl ontwikkeld. Beide websites trokken veel bezoekers. Sinds september communiceren we naast Facebook ook via Instagram. Via dit laatste kanaal hebben we een snelgroeiende nieuwe en jongere groep volgers bereikt.

Samen met onze partners hebben we gewerkt we aan de gemeenschappelijke doelstelling:

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

Met onze inzet van afgelopen jaar hebben we veel kunnen bereiken van de doelstellingen die we voor 2020 hadden geformuleerd. Zo hebben we samen met de partners een substantiële bijdrage geleverd aan de versnelling van energiebesparing in de bestaande woningvoorraad van Drenthe en daarmee ook aan de reductie van de CO2 uitstoot door Drentse huishoudens.

Het DEL is een regionaal samenwerkingsverband van de 12 Drentse gemeenten, provincie Drenthe, Natuur en Milieufederatie Drenthe en het bedrijfsleven (Bouwend Nederland noord, Techniek Nederland, SLIM wonen met energie). Het DEL komt voort uit het ondersteuningsprogramma Energie van de VNG.

## 2. Inleiding en leeswijzer

In dit jaarverslag wordt verslag gedaan van de werkzaamheden en de financiële verantwoording over het jaar 2020 van het Drents Energieloket. Afgelopen jaar was een intensief jaar voor het DEL met de uitvoering van de RRE subsidie (Regeling reductie energieverbruik) voor heel Drenthe. Een van de doelen van de RRE, naast het behalen van zo veel mogelijk laagdrempelige energiebesparende maatregelen bij woningeigenaren, is het vergroten van de inzet en bekendheid van het DEL.

In dit jaarverslag wordt niet uitgebreid ingegaan op de specifieke resultaten vanuit de RRE. Bij afronding van de RRE (eind 2021) wordt een projectevaluatie opgesteld. Echter heeft de RRE wel voor extra verkeer richting het DEL gezorgd, zoals te zien is in het aantal vragen bij de helpdesk en de dynamiek die extra communicatie en PR heeft gegenereerd. In de overzichten zijn wel deze werkzaamheden benoemd en resultaten meegenomen. In tekstblokken wordt daar waar nodig een toelichting gegeven op de relatie DEL en RRE.

Dit jaarverslag is uitgewerkt in verschillende onderdelen. In de samenvatting zijn de resultaten van 2020 naast onze ambities gelegd. In hoofdstuk 2 wordt ingegaan op de basisactiviteiten en de PR van het DEL die afgelopen jaar zijn uitgevoerd. Hoofdstuk 3 gaat over de resultaten van de campagnes van het DEL. Daarna wordt ingegaan op de provinciale samenwerking (H4) en de organisatie van het DEL (H5). In het laatste hoofdstuk, H6, is de financiële verantwoording opgenomen.



# 3. DEL - basis

De basis van het DEL bestaat uit de helpdesk, 'het loket'. Hier helpen we de Drentse woningeigenaren met het nemen van (de eerste) stappen naar energieneutraal wonen en de verbinding van bewoners aan het loket. Dit doen we middels de mail, telefonisch of via de website en gerichte mailing en aanmeldformulieren voor acties. Concreet betekent dit dat we gewerkt hebben aan de volgende acties:

- Vergroten aantal contactmomenten/hulpvragen helpdesk
- Goede bereikbaarheid van de helpdesk (snelle reactietijd)
- Vernieuwen en optimaliseren van de website
- Inzet en ontwikkeling CRM voor effectief begeleiden, stimuleren en volgen woningeigenaar en rapportage van de voortgang
- PR het hele jaar door
- Monitoring (t.b.v. voorlichtingsaanpak, klantreis, management en PR)

In dit hoofdstuk worden deze acties in de gerelateerde paragrafen verder toegelicht.

## 3.1 Vergroten aantal contactmomenten/hulpvragen helpdesk

In 2020 is het CRM doorontwikkeld qua monitoring en automatisering. Het CRM wordt effectief gebruikt; niet alleen om woningeigenaren te registreren en bij te houden waar ze mee bezig zijn, maar ook om hen gericht naar hun wensen en interesse te informeren over wijzigingen of nieuwe ontwikkelingen. We noteren trefwoorden bij elke bewoner om snel de relevante onderwerpen/vragen te zien, maar ook om mensen te informeren over een onderwerp (bijvoorbeeld nieuwe subsidie groen dak) als dat actueel wordt. Tevens kunnen mensen zich aanmelden voor gerichte nieuws updates per onderwerp, bijvoorbeeld ontwikkelingen over isolatie of warmtepompen. Dit natuurlijk allemaal binnen de voorwaarden van de AVG.

Er is gestart met een doorkijk van het CRM om een woondossier te gebruiken of ontwikkelen waarmee wij woningeigenaren effectiever kunnen helpen, zowel individueel als in groepsverband (wijkaanpak). Voor de

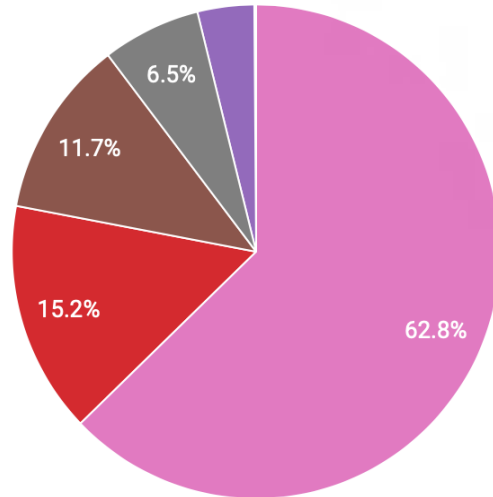
pilot Beek en omgeving (Proeftuin Lariks Assen) is in het CRM een subgroep voor wijkaanpak aangemaakt. Dit is een aparte (beveiligde) module waar de voortgang met per woning en bijbehorende contactmomenten ook zichtbaar zijn voor de gemeente Assen.

Het CRM is ingezet om aanmeldingen voor acties binnen de RRE automatisch in het CRM te registreren. Zo loopt de aanmelding van warmtescans via het CRM, het aanvragen van een CV verbeterbon en de aanmelding voor nieuwsbrieven via het CRM. Deze koppeling van RRE projecten en acties aan het CRM heeft tot veel extra registraties geleid.

In 2020 is het aantal en vragen bij de helpdesk sterk toegenomen. Met de start van de RRE is de capaciteit uitgebreid om alle vragen te kunnen opvangen. Net voor de kerst was er sprake van een piekdrukke in het aantal vragen.

Op de basis van het DEL zijn RRE-middelen ingezet op capaciteit om het aantal vragen bij de helpdesk aan te kunnen en is extra RRE inzet gepleegd op de uitbreiding van functionaliteit CRM om aanmeldingen van acties binnen de RRE eenvoudig in het CRM te verwerken.

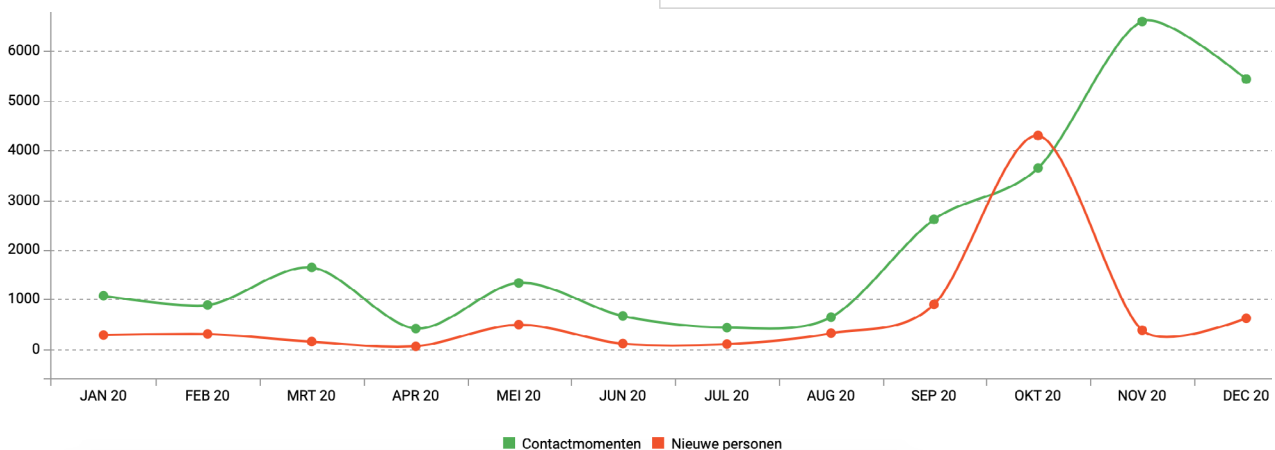
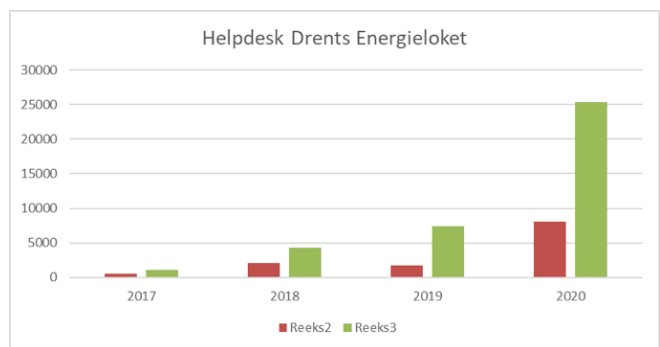
Opvallend in 2020 is dat de online contactmomenten hoger zijn dan het aantal inkomende telefoontjes. In de beginjaren van het DEL was dit andersom en werd er juist meer gebeld. Waarschijnlijk weten meer bewoners de weg naar de website te vinden, geeft ze dat een vertrouwd gevoel en is de drempel lager om online contact te zoeken.



■ Anders ■ Bijeenkomst ■ Evenement / Gebeurtenis ■ Formulier reactie ■ Maatregel ■ Mail ■ Mailing ■ Telefoon

De grafiek hier naast geeft het aantal nieuwe registraties (rood) en contactmomenten (groen) per jaar weer. Het aantal contacten bestaat uit directe contactmomenten met de helpdesk en contact via gerichte mailings. Afgelopen jaar hadden we een enorme stijging in het aantal contacten.

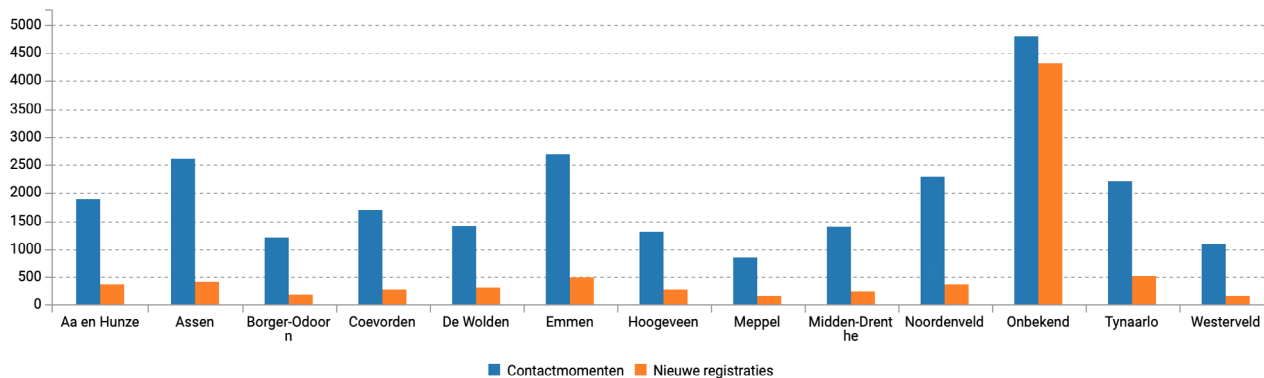
De onderstaande grafiek geeft de contactmomenten en nieuwe registraties per maand weer.



De afgelopen jaren zagen we met name vanaf april tot september een dip in het aantal contacten. Dit jaar hadden we echter een doorlopende stroom van vragen en nieuwe registraties (gemiddeld 240 nieuwe contacten per maand t.o.v. 100 in 2018 en 2019). Vanwege corona zijn veel mensen thuis aan de slag gegaan.

Dit beeld wordt ook bevestigd door bijvoorbeeld de berichten over omzetsijging afgelopen jaar bij de bouwmarkten. Na de zomer zien we een enorme toename van het aantal nieuwe contacten en contactmomenten. Dit moment valt samen met de uitvoering van de RRE. Via verschillende acties binnen de RRE wordt een verbinding gelegd met het DEL. Dit leidt tot meer vragen en aanmelding voor gerichte mail/nieuwsbrieven van het DEL.





Bovenstaande grafiek geeft het aantal contacten en registraties per gemeente voor 2020 weer. De kolommen geven de absolute waarden aan. In de regels daaronder het percentage ten opzichte van het aantal koopwoningen. De kolom onbekend hangt samen met een import van data uit de RRE waardebonnenactie. Deze data kan vanwege de AVG niet nauwkeuriger worden overgedragen.

#### Producten

- Doorontwikkeling CRM systeem
- Ontwikkeling CRM met koppeling Woondossier en RRE
- Monitoring van maatregelen bij woningeigenaren
- Monitoring op gebiedsniveau en maatregel vanuit RRE

#### Resultaten

- 11.505 totaal aantal geregistreerde helpdesk contactmomenten bij het loket in 2020
- Totaal aantal registraties in het CRM bedraagt 25.399 meldingen (vragen en mailingen)
- 8.026 nieuwe woningeigenaren/registraties zijn in 2020 bij het loket (brengt het totaal op 13.018 registraties in 5 jaar tijd)
- Aantal nieuwsbrief abonnees gegroeid van net 100 tot 2.140 eind 2020

### 3.2 Bereikbaarheid DEL

De helpdesk was in 2020 op vier dagdelen telefonisch bereikbaar voor vragen. Buiten deze tijden was de helpdesk via de mail en online formulieren bereikbaar en bestond de mogelijkheid om een telefonische afspraak in te plannen buiten de helpdesktijden om. Ook vervolcontactmomenten, zoals terugbelverzoeken

ed., vonden buiten de openingstijden van de helpdesk plaats. De meeste vragen die wij bij het loket kregen, gingen over financiering, zonne-energie en isolatie. Op het gebied van energieneutraal wonen/bouwen en duurzame verwarming waren minder vragen maar zagen we wel een toename in aantal vragen.

#### Producten

- Telefonische helpdesk 4 dagdelen per week open
- Buiten openingstijden is de helpdesk op afspraak de hele werkweek bereikbaar
- Buiten de openingstijden worden online vragen beantwoord en mensen teruggebeld
- Buiten de openingstijden wordt de informatie op de website en in het CRM verbeterd/bijgewerkt.



### 3.3 Een actuele website

De website van het Drents Energieloket is in 2020 geheel vernieuwd. De website heeft een nieuwe look en feel gekregen en de inhoud is flink uitgebreid. Het proces om te komen tot deze nieuwe website is samen met een aantal gemeenten doorlopen. Twee gemeenten en de provincie maakten deel uit van een klankbordgroep die in het proces een aantal keren zijn betrokken. Zo is het programma van eisen samen met deze groep opgesteld en waren zij betrokken bij de oplevering van de website. Na de oplevering is aan de overige gemeenten een informatiemail gestuurd met instructies en de gemeente specifieke inloggegevens. Daarnaast bestond de mogelijkheid voor extra online ondersteuning bij het plaatsen van gemeentelijke berichten en acties.

Op de website kun je nu overzichtelijk de juiste informatie vinden om je woning energiezuiniger te maken of om duurzame energie te gaan opwekken. De informatie gaat dieper en er is ook een stappenplan te vinden voor als men niet weet waar je moet beginnen. Ook woningeigenaren die al een tijdje bezig zijn met het verduurzamen van hun woning kunnen genoeg informatie vinden voor de volgende stap, want elke woning en situatie is anders als het gaat om de route richting energieneutraal wonen.

Naast de informatie over energiezuinig wonen op de website, vind je het laatste duurzame nieuws uit de regio, ervaringsverhalen door bewoners, kun je je aanmelden voor de nieuwsbrief en bellen met de onafhankelijke adviseurs voor een persoonlijk afgestemd advies of voor meer informatie. De website van het DEL is flexibel, daardoor kunnen we gemakkelijk inspelen op veranderende actualiteit en

vragen van woningeigenaren. De functionaliteit van de gemeentelijke sub-pagina is in stand gehouden en heeft in de nieuwe omgeving meer mogelijkheden.



#### Producten

- Onderhoud website
- Geheel vernieuwde website: nieuw uiterlijk, gebruiksvriendelijker voor bezoeker, een stappenplan en de inhoud is flink uitgebreider
- Website is in het beheer eenvoudiger geworden
- Nieuwe webpagina over de Drentse Energiecoach aan huis
- Koppeling van website aan campagnewebsite RRE
- Koppeling van diverse formulieren en aanmaken aanmeldpagina's voor verschillende acties
- Instructie voor gemeenten om eigen informatie op de gemeentelijke pagina te kunnen plaatsen, inclusief inloggegevens.

#### Resultaten

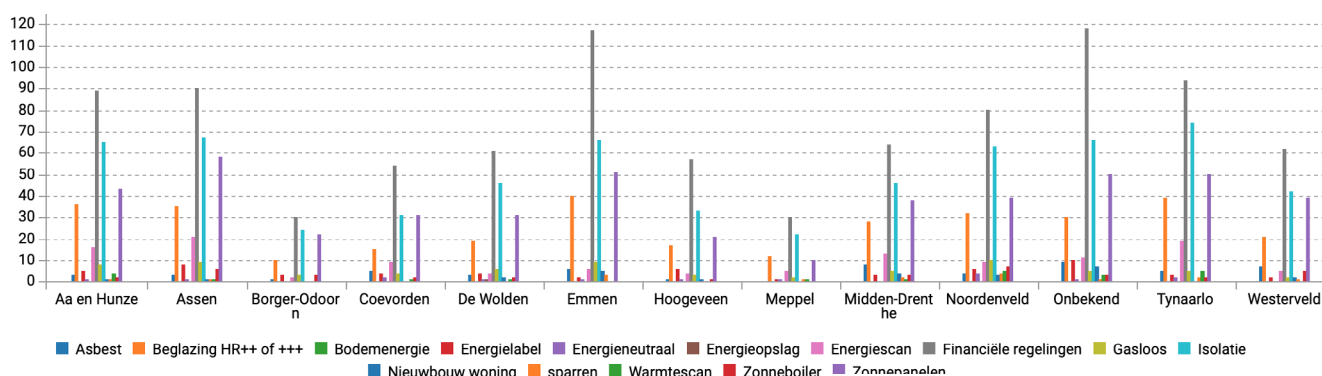
- Lancering nieuwe website eind mei 2020 [www.drentsenergieloket.nl](http://www.drentsenergieloket.nl)
- 11.944 unieke bezoekers oude website tot eind mei
- 22.331 unieke bezoekers nieuwe website vanaf juni t/m december 2020
- Verdeling bezoekers: 62% man/ 38% vrouw, met name in de leeftijdsgroep 55+

Voor de activiteiten die vallen onder de RRE campagne is een eigen website ontwikkeld ([www.haaldewarmteinhuis.nl](http://www.haaldewarmteinhuis.nl)) met het format en de stijl van de nieuwe DEL website. Op veel plekken linkt deze website door naar de DEL site en andersom. Deze website is vanaf augustus 2020 online, in totaal bezochten in 4 maanden tijd 34.250 unieke bezoekers deze campagne website.

### 3.4 Inzet CRM voor effectief begeleiden, stimuleren en volgen woningeigenaar

Een aanzienlijk gedeelte van de mensen die contact opnemen met de helpdesk zijn terugkerende woningeigenaren die een of meerdere maatregelen willen nemen of al uitvoeren. Gaandeweg de werkzaamheden krijgen ze nog diverse vragen waardoor ze weer contact met ons opnemen.

Voorbeelden hiervan zijn bijvoorbeeld tegenstrijdige adviezen vanuit verschillende bedrijven voor een bepaalde maatregel. Het CRM is hierin voor ons een belangrijk medium waarmee wij snel, tijdens het gesprek, kunnen terugzien wat de historie van contactmomenten was met de betreffende persoon en wat er besproken is. Tevens kunnen we zien welke maatregelen zijn uitgevoerd en/of gepland en welke nieuwsbrieven de bewoner ontvangt.



In de bovenstaande grafiek is weergegeven hoeveel en over welke onderwerpen de vragen gaan die aan de helpdesk gesteld worden. Uit de grafiek volgt dat in elke gemeente de meest gestelde vragen over financiële regelingen gaan, gevolgd door isolatie en zonnepanelen.

Het taartdiagram hier naast geeft de verdeling in onderwerpen aan in de gehele provincie.



## 3.5 PR het hele jaar door

In 2020 hebben we onze ontwikkelde communicatiekoers voortgezet. Inzet op naamsbekendheid, vergroten van bereik en zichtbaarheid, het binden van bestaande contacten en het vergroten van de communicatieve slagkracht met en via onze partners.

In 2020 was het loket doorlopend zichtbaar. We hebben een gerichte aanpak ontwikkeld voor de doelgroepen die we in kaart hebben. Met campagnes rondom specifieke thema's en een vaste communicatiemix buiten campagnes, stimuleren we de vraag naar energiebesparende maatregelen. Na het eerste contact houden we de klant vast met gerichte vervolgmails, nieuwsbrieven en advies. De informatievoorziening van het loket en de website houden we actueel, inspeland op het dynamische energieveld. De website wordt continu voorzien van de meest actuele informatie en ontwikkelingen om inwoners te stimuleren. In 2020 hebben we ook ingezet op het versterken van het contact met de communicatiemedewerker van de gemeentepartners, om te zorgen voor een effectieve en optimale verspreiding van de boodschap dat inwoners terecht kunnen bij het Drents Energieloket. Het contact met alle gemeentepartners is verbeterd en met enkele is een intensieve samenwerking ontstaan.

### DEL communicatie binnen RRE: periode augustus - december

Vanaf augustus tot eind december hebben we de communicatie kunnen intensiveren vanwege de verbinding met de RRE campagne 'Haal de warmte in huis'. Het aandeel vanuit het DEL bestond enerzijds uit het zorgdragen voor het versterken van de communicatie met onze partners en anderzijds uit het zorgdragen van een goede verbinding van de RRE acties met de basis van het Drents Energieloket.

Het versterken van de communicatie met onze partners bestond uit het goed informeren van de acties, doorplaatsen van content binnen de gemeente en zorgen voor uitdragen van lokale acties binnen gemeenten. Zo zorgen we minimaal een keer per maand voor een nieuwsbrief of mail met agenda voor alle partners van het DEL, zijn alle communicatiemiddelen via Google Drive beschikbaar voor gemeenten en lokale

groepen en organiseren we met regelmaat overleggen om te informeren over de voortgang en acties.

Het verbinden van de RRE acties met het DEL bestaat uit een goede zichtbaarheid van het DEL binnen alle acties (opties voor bijvoorbeeld aanmelden nieuwsbrief), verbinding met het CRM (bijvoorbeeld aanmelden voor warmtescan) en uitbreiden van klantcontacten door meer inzet van Social media en nieuwsbrieven uit naam van het DEL. Het beeldmerk van de RRE is het logo van het DEL in combinatie met de pay off: Haal de warmte in huis. Het DEL huismerk heeft daarbij ook een opfrisbeurt gekregen. En zo heeft de website Haaldewarmteinhuis.nl een herkenbaar DEL-jasje.

## De communicatiestrategie RRE

De communicatiestrategie van de RRE is sterk gericht op gedragsverandering. Door een mix van persuasieve communicatiemethodes en middelen in te zetten willen we zoveel mogelijk weerstand en obstakels wegnemen, waardoor we woningeigenaren over de streep trekken om maatregelen te nemen

Voor de communicatie van de gehele RRE periode is een communicatie- en marketingplan opgesteld. Daarnaast is gewerkt met een duidelijke communicatiekalender en gedetailleerde contentkalender. We hebben naast een eigen logo, nieuw illustratiemateriaal laten ontwikkelen. Communicatie loopt via Social media, advertenties, klushulp door blogs & tips en ervaringsverhalen, en specifiek op acties als brieven rondom de waardebonnenactie.

### Social media

Social media was in 2020, meer dan normaal, een belangrijk communicatiemiddel richting woningeigenaren in Drenthe. Omdat het niet mogelijk was fysiek de wijk in te gaan werd de inzet van sociale media een belangrijk middel om zo veel mogelijk Drentenaren te bereiken. Dit heeft geresulteerd in een actieve inzet met zichtbaar resultaat.

De Facebookpagina van het DEL telde eind december 1016 volgers en 905 fans. Het gemiddelde bereik van een bericht ligt rond de 33.000. De pagina wordt zo'n



drie keer per week voorzien van actuele berichtgeving en nieuwsberichten omtrent het verduurzamen van de woning en is, naast het loket, een plek waar inwoners terecht kunnen met hun vragen.

Daarnaast wordt er sinds september 2020 actief gebruik gemaakt van betaalde advertenties. Doel hiervan is het bereiken van een doelgroep die op dit moment minder betrokken is bij verduurzaming of het DEL. De betaalde advertenties worden getoond aan Drentenaren die de Facebookpagina (nog) niet volgen.

Sinds eind augustus is het Drents Energieloket ook actief op Instagram. Er is gekozen voor dit medium omdat via Instagram een andere doelgroep aangeboord kan worden dan via Facebook. Waar op Facebook voornamelijk 45 tot 65+ers te vinden zijn, is de doelgroep op Instagram voornamelijk jonger dan 45. Dit blijkt ook uit de huidige statistieken van de Instagrampagina van het DEL. Eind december werd Instagram gevolgd door 239 personen, die voornamelijk vrouw zijn en een leeftijd hebben tussen de 25 en 45 jaar.

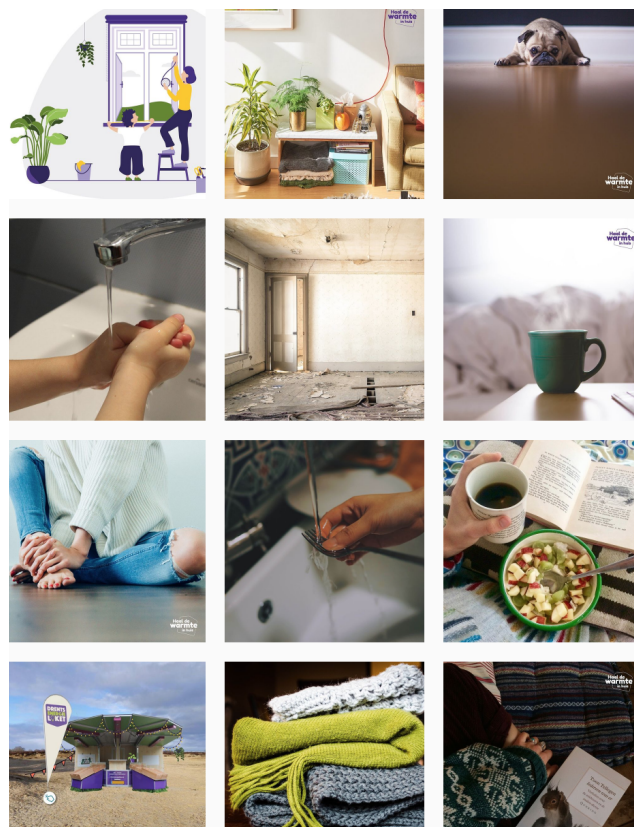
Ook op LinkedIn is het Drents Energieloket te vinden. Op dit moment telt de LinkedInpagina 56 volgers.

#### Producten

- Algemeen PR loket (persberichten, nieuwsberichten, facebookpagina);
- Uitleg gemeenten communicatie tools en onderhouden contacten
- Verzorgen nieuwsbrieven voor partners DEL
- Ontwikkelen van promotiemateriaal en (her)drukken folders DEL

#### Resultaten

- Facebook: 905 volgers en 1.016 mensen vinden onze facebook pagina leuk
- In totaal 165 items gepubliceerd op de Facebookpagina. Bereik per bericht is gemiddeld 600 personen met uitschieter tot 8.700 personen
- 18 bijdrages gepubliceerd op de LinkedIn pagina, 56 volgers
- Eind december 239 volgers op Instagram, 56 berichten gepost
- 7 nieuwsbrieven verstuurd, aantal abonnees 2.140 eind december 2020



## 3.6 Monitoring

In 2020 is het monitoringsysteem uitgebreid met de volgende zaken:

- Aantal vragen die gesteld worden (globaal, vaak meerdere vragen, alleen hoofdvraag kan worden geregistreerd)
- Aantal maatregelen die men van plan is
- Aantal maatregelen waarvan niet bekend is of ze daadwerkelijk zijn uitgevoerd
- Aantal maatregelen die mogelijk niet zijn uitgevoerd
- Aantal maatregelen die daadwerkelijk zijn uitgevoerd

Individueel is inzichtelijk welke maatregelen zijn uitgevoerd door de actieve bewoners.

Vanuit de RRE is een extra monitoringsinspanning geleverd op de deelprojecten RRE en op de totale communicatiemix vanuit het DEL en de RRE. Eens in de vier weken wordt een voortgangsrapportage gegeven in een overzichtelijke factsheet. Voor de resultaten tot 31 december 2020 is deze in bijlage 1 toegevoegd.

## 4. Loket on tour

14

Loket on tour had dit jaar een andere invulling dan de voorgaande jaren. In het voorjaar hebben we, nog net voor de COVID beperkingen, onze Drentse Duurzaam Update campagne 2019-2020 succesvol kunnen afronden. Twee dagen na de laatste campagneavond in Tynaarlo ging Nederland 'op slot'. Zoals iedereen hebben wij ook onze activiteiten moeten ombuigen van buiten zijn, naar online varianten. Daarom bestond de zomercampagne uit het lanceren van onze nieuwe website door middel van veel online promotie. De wintercampagne 2020/2021 is in combinatie met de RRE in de vorm van de Warmtetour in uitvoering gegaan. De voorbereidingen voor deze campagne hebben in 2020 plaatsgevonden. De uiteindelijke COVID proof uitvoering vindt begin 2021 plaats. Onze loket op locatie acties bestonden dit jaar met name uit bijdragen aan online bijeenkomsten of webinars voor de buurt of wijk.

Loket on Tour bestaat uit de volgende onderdelen:

- Provinciebrede campagnes
- Wintercampagne: campagne met bedrijvenmarkt en workshops
- Campagne in zomerperiode: introductie van vernieuwde website
- Combinatie RRE Warmtetour campagne: online vanwege COVID beperkingen
- Loket op locatie

### 4.1 De Duurzaam Update campagne 2019-2020 (deel 2020)

De opzet, het doel en samenwerkingspartners van de nieuwe wintercampagne 'Duurzaam Update' zijn ten opzichte van de eerdere wintercampagnes van het DEL gelijk gebleven en succeselementen zijn behouden.

Dat betekent dat we samen met de betreffende gemeente in (bijna) elke gemeente een informatieavond met workshops, een bedrijvenmarkt en de helpdesk van het loket hebben georganiseerd. Echter qua insteek en communicatie zijn een aantal onderdelen aangepast ten opzichte van de voorgaande wintercampagnes. De aanpassingen zijn met name:

- Seizoen overstijgend kijken naar kansen voor de hele woning (dus niet alleen isolatie/warmte), maar toegespitst naar wat past bij je woningtype;
- Aandacht voor Klimaatakkoord en rol van de gemeente hierin;
- Zorgen voor een betere opvolging door aanwezigheid van bezoekers te registreren in het CRM systeem van het DEL

De voorbereidingen en de eerste twee bijeenkomsten vonden plaats in 2019. In januari t/m begin maart is de campagne verder uitgerold en zijn in totaal acht duurzame update avonden voorbereid en uiteindelijk zeven gehouden (een avond is op het allerlaatste moment geannuleerd).

De communicatie-inzet bestaat uit diverse middelen, waaronder persoonlijke brieven, persberichten, radio-spots, driehoeksborden, posters en een deel online campagne op sociale media. Deze zijn erop gericht om woningeigenaren aan te sporen om naar de avonden te komen.

Naast deze Duurzame Update avonden is in de planning ook uitvoering gegeven aan de drie daagse Beurs Bouwplan, thuis in wonen in Assen (27-29 januari).

ga duurzaam  
**'up date'**  
voor uw woning

#### Producten

- Volledig nieuw promotiepakket ontwikkeld voor Wintercampagne 'Duurzame Update voor je Woning' (beeld, naamgeving – campagnepagina website, posters, sociale media materialen, gifs, persberichten en advertenties, een ingesproken animatie voor radio en tv)
- Informatieavonden in zeven gemeenten (Noordenveld, Hoogeveen, De Wolden, Midden-Drenthe, Coevorden, Emmen en Tynaarlo (Westerveld geannuleerd)).
- In vier gemeenten was een energiecoöperatie of lokale energiegroep betrokken bij de campagne
- Drie dagen een stand op de Bouwbeurs in Assen

#### Resultaten

- In 2020 zijn in totaal 14.000 brieven verstuurd (gemiddeld 1.500 – 2.000 per gemeente)
- Totaal bereik Facebook Campagne Drenthe-breed: 32.500 inwoners (tussen de 30 en 65 jaar)
- Totaal 650 bezoekers tijdens de zeven Duurzame Update Avonden
- In totaal deden 37 bedrijven mee op een of meerdere Duurzame Update avonden (gemiddeld 6 bedrijven per avond).
- In totaal bezochten 5.000 bezoekers de Bouwbeurs, waarvan 250 bezoekers actief de stand van het DEL voor advies.

## 4.2 Campagne Zomerperiode: Introductie vernieuwde website

In de zomerperiode stond onze campagne- of extra communicatie-inzet uit het introduceren van onze vernieuwde website. Vanwege COVID waren voorlichtingsbijeenkomsten niet mogelijk en hebben we in juni, direct na de lancering, een maand lang online campagne gevoerd om onze website onder de aandacht te brengen bij de Drentse woningeigenaar.

De campagne rondom de vernieuwde website bestond uit:

- Nieuwsbericht op de website
- Diverse posts op onze sociale media kanalen
- Redactioneel stuk voor onze partners voor lokale gemeentepagina's in huis-aan-huis kranten
- Persbericht gericht aan de lokale media



## 4.3 De Warmtetour winter 2020-2021

De wintercampagne 2020/2021 bestaat een bijdrage aan de grote wintercampagne onder de naam 'Warmtetour' als onderdeel van de RRE. De Warmtetour is een Drenthe-brede actie waarbij het de bedoeling was om met een promotiewagen, het zogeheten 'rijdend energieloket', 15 tot 20 wijken en dorpen te bezoeken. Door als Energieloket in de wijk of buurt fysiek aanwezig te zijn willen we meer inwoners, op een laagdrempelige manier, stimuleren om kleine energiebesparende maatregelen in huis uit te voeren. Daarnaast zetten we in op het samendoen; samen in een wijk en/of samen met een lokale energiegroep aan de slag. Onderdelen van de campagne zijn: het uitlenen van energiemeters om 'energieslurpers' op te sporen, adviesgesprekken met energiecoaches, warmtefoto's om warmtelekken in de woning te detecteren, het organiseren van burenhulp, het promoten van de andere RRE acties en natuurlijk persoonlijk contact met de helpdesk van het DEL.

We hebben in september het rijdend energieloket ontwikkeld maar vanwege de COVID beperkingen is het helaas niet mogelijk onze promotiewagen daadwerkelijk in te zetten. Het plan van aanpak is daarom eind 2020 omgezet in een online omgeving waarbij we alle producten en acties in een virtueel rijdend energieloket aanbieden. Dit om Drenthe alvast kennis te laten maken met ons rijdende loket. De uitvoering vindt met name plaats in 2021. Alle acties worden online ondersteund door communicatie-inzet via social media, nieuwsbrieven en lokale persberichten.

## Warmtetour RRE

Binnen de RRE voeren we vanuit het DEL de Drenthe brede warmtetour uit. Met deze campagne zetten we in op voorlichting en actie gericht op kleine energiebesparende maatregelen in 20-25 wijken in Drenthe. Vanwege alle COVID beperkingen is het plan na verschillende bijstellingen eind 2020 volledig online gegaan.

Eén van de onderdelen die wél uitgevoerd kon worden op wijkniveau, namelijk het aanbieden van warmtefoto's, hebben we vervolgens ontwikkeld tot het hart van de warmtetour en een succesvolle actie. In dertien wijken en dorpen ontvangen 1.650 woningeigenaren in maart of april 2021 gratis een isolatierapport. Hiermee worden de warmtelekken bij de voorgevel van hun woning in beeld gebracht. Met dit rapport kunnen ze de eerste stappen zetten naar het beter isoleren van hun woning. In deze campagneaanpak zijn ook de eerste vervolgacties aangeboden zoals gebruik van de RRE opties, DEL advies en deelname aan webinars. Zodra het weer mogelijk is zijn er kansen om met energiecoaches, energiecoöperaties en het rijdend energieloket woningeigenaren verder te helpen op basis van deze isolatierapporten.

Deze warmtetour wordt eind april 2021 afgerond. Van de activiteiten en resultaten worden een separaat evaluatieverslag opgesteld en zal het onderdeel uitmaken van de hele RRE verantwoording.

## 4.4 Loket op locatie (LOL)

Met loket op locatie willen we het bereik en bekendheid van het DEL vergroten en mensen een persoonlijk adviesgesprek aanbieden. Een LOL vraagt veel van de capaciteit van het DEL, moet passen in de planning van de andere activiteiten en de opbrengst in verhouding bijdragen aan onze doelstellingen. Afgelopen jaar was er vanwege de COVID beperkingen weinig ruimte om echt op locatie te zijn.

In 2020 zijn er 6 Loket op Locaties uitgevoerd. Twee van deze bijeenkomsten waren fysieke bijeenkomsten in juli in de wijk Lariks (Assen). De overige vier waren online bijeenkomsten waar het DEL een online helpdesk verzorgde en/of een presentatie gaf over bepaald thema.





## 5. Loket – Specials

In het plan van aanpak 2020 waren de volgende ideeën opgenomen in de 'Experimententuin' van het DEL:

- Het Energiewoonplan
- De wijkaanpak
- Huurders

Deze onderwerpen maken geen onderdeel uit van de basisfinanciering van het DEL. Per onderwerp dient hier een aanpak voor te worden ontwikkeld met bijbehorend projectplan en financiering.

Het Energiewoonplan is een gekoesterde wens van het DEL om toe te voegen aan de instrumenten die we kunnen inzetten om een eigenaar zo goed mogelijk te begeleiden in het verduurzamen van de woning. Begin 2020 zijn we gestart met een marktverkenning naar de tool Woonconnect. Vrijwel gelijktijdig werd er op dat moment landelijk een voorbereiding voor een aanbesteding voorbereid voor een dergelijke tool (informatiebijeenkomst van de VNG op 11 februari 2020). Een van de kanshebbers was de tool Woonconnect. Voor het DEL een moment om dat traject af te wachten. Het is vervolgens lang stil gebleven rondom deze VNG aanbesteding. Uiteindelijk bleek bij navraag dat de aanbesteding is teruggetrokken. Het inzetten van de tool is tevens verkend voor de pilot Beek en Omgeving (aardgasvrije proeftuin Lariks, Assen). Vanwege COVID is deze tool nog niet gebruikt omdat fysieke bijeenkomsten niet mogelijk zijn.

Met de campagne Ga Duurzaam Update met je woning (wintercampagne 2020) werd gebruik gemaakt van een beperkt stappen- of woonplan met als insteek aan de gang te gaan om in een logische volgorde de woning te verduurzamen.

Voor de wijkaanpak zijn we actief binnen de hierboven genoemde pilot Beek en Omgeving. Deze buurt is onderdeel van de wijk Lariks in Assen en is een van de proeftuinen aardgasvrij. Het DEL is lid van het projectteam. Als DEL zijn we betrokken bij de voorlichting van bewoners en denken we mee over de communicatie en projectmogelijkheden. Ondanks de COVID beperkingen hebben we webinars over specifieke onderwerpen verzorgd.

De wens om ook huurders een plek te geven binnen het DEL is in 2020 niet verder gebracht. Wel weten huurders ons met enige regelmaat te vinden. Via de helpdesk worden deze klanten net als alle anderen verder geholpen met advies.



# 6. DEL samenwerking/ co-producties

18

Ook in 2020 werkten we samen met verschillende partijen aan het aanjagen van de verduurzaming van de particuliere woningvoorraad. Deze samenwerking wordt in dit hoofdstuk weergegeven.

Loket samenwerking/ co-producties bestaat uit de volgende onderdelen:

- Sport Loket, project rondom verduurzaming buitensportaccommodaties
- Asbestloket, voorlichting rondom asbestdaken en kansen voor verduurzaming
- Energiecoaches die beschikbaar zijn voor onze klanten
- Duurzame huizenroute
- Lokale energieloketten/Energiewerkplaats Drenthe
- RRE en RREW

## 6.1 Sportloket Drenthe Sport Duurzaam

Het DEL heeft samen met SportDrenthe en de Natuur en Milieufederatie Drenthe (NMFD) uitvoering gegeven aan het project Drenthe Sport Duurzaam. Het DEL vervulde voor dit project de loketfunctie (eerste opvang) en verzorgde via de NMFD de informatievoorziening en monitoring. Via het Servicepunt Energie Lokaal Drenthe konden clubs vervolgens ook ondersteuning krijgen bij projecten met leden. Sport Drenthe is trekker en penvoerder van het project en verzorgde de ondersteuning bij het nemen van de maatregelen. De uitvoeringsperiode liep van 2017-2019. In het voorjaar van 2020 is het project afgerond met de verkiezing van de duurzaamste sportclub van Drenthe 2019. De voetbalclub Witteveen boys '87 in de gemeente Midden-Drenthe heeft de prijs gewonnen. In 2020 is met de samenwerkingspartners gewerkt aan een concept voor een vervolgtraject: Drenthe sport Duurzaam – Next Step.

De totale verantwoordelijkheid van dit project wordt verzorgd door Sport Drenthe en maakt geen onderdeel uit van dit jaarverslag.

Producten/resultaten

- Op de facebookpagina Drenthe Sport Duurzaam zijn in totaal 24 items geplaatst. Deze hebben in totaal 2.897 personen bereikt. De pagina heeft 66 volgers en 59 fans.
- Er zijn in totaal 6 mailings verzonden (in de periode half april tot en met half juni). Daarmee zijn 510 personen bereikt.
- Bijhouden van de landingspagina en nieuwsberichten op de website
- Voorbereidingswerkzaamheden voor de prijs meest Duurzame Sportvereniging 2019. Deze werd begin 2020 uitgereikt

## 6.2 Asbestloket

In 2018- 2019 vervulde het Drents Energieloket actief de helpdeskfunctie als asbestloket. Na wijzigingen van het beleid rondom asbest is er daarna geen actieve PR met betrekking tot asbestsanering vanuit het loket gevoerd. Toch kunnen particulieren nog steeds bij DEL terecht voor hun vragen omtrent asbest. In 2020 hebben 33 woningeigenaren ons benaderd in verband met asbest vraagstukken (in 2018 – 263 vragen, 2019 – 38 vragen).

Resultaten:

- 33 vragen over asbest beantwoord in 2020

## 6.3 Energiecoaches

In 2020 hebben we een vervolg gegeven aan het verder brengen van de 'Drentse energiecoach'. Begin 2020 is een werksessie gehouden (laatste in een reeks van 3, die in het najaar van 2019 zijn gestart) over hoe de borging rondom en de inzet van Drentse Energiecoaches goed te organiseren. Het DEL was medeorganisator van deze werksessie. Voor de in 2019 opgeleide Drentse Energiecoaches zijn in 2020, ondanks corona, nog 2 online kennis- en terugkombijeenkomsten georganiseerd, waarbij het DEL bij een van deze bijeenkomsten een deelpresentatie voor haar rekening heeft genomen. Vanwege corona kon niet direct een vervolg gegeven worden aan dit project.

De RRE-middelen heeft in 2020 de mogelijkheid geboden om aan de wens van gemeenten en energicoöperaties tegemoet te komen om extra

# drentse energie coaches



Energiecoaches op te leiden. Vanuit het DEL hebben we onze kennis en het netwerk ingezet om reeds opgeleide en nieuwe Energiecoaches lokaal aan elkaar te verbinden. Daarnaast verwijzen we aanvragen door particuliere woningeigenaren voor een coachgesprek naar de energiecoaches.

Met middelen uit de RRE zijn er na werving van september t/m januari 2021 in totaal 46 Drentse Energiecoaches opgeleid uit 9 Drentse gemeenten. De cursussen voor de Drentse energiecoaches zijn gegeven door Zuinig Wonen en de NMFD. Daarnaast is eind 2020 voor alle tot nu toe opgeleide Energiecoaches (99) een uitgebreide nieuwsbrief verzorgd met inzet op verbinding en betrokkenheid bij de RRE.

## 6.4 Duurzame huizenroute

Elk jaar worden er door de Stichting Duurzame Huizenroute, in het voorjaar thematours en in het najaar een duurzame openhuizen route georganiseerd. Een thematour is een huiskamerbijeenkomst bij een van de deelnemers van de Duurzame huizenroute die aan een groep van geïnteresseerden vertelt over de energiebesparende maatregelen in de woning. Vanwege COVID zijn 3 online thematours georganiseerd.

De openhuizen route in het najaar is ook vervangen door een online variant. In totaal waren 86 woningen in het hele land online te bezichtigen en gaf de bewoner een presentatie over de genomen energiebesparende maatregelen. De publieksprijs voor de meest duurzame woning, die door de Duurzame huizenroute wordt georganiseerd, viel in Drenthe dit jaar. Zowel de thematours, de online open dagen en de verkiezing van de meest duurzame woning in Drenthe is in de communicatie door het DEL ondersteund.

## 6.5 Lokale energie-initiatieven

In 2020 is de samenwerking tussen het Drents Energieloket de Energiewerkplaats Drenthe versterkt. De Energiewerkplaats Drenthe is een samenwerking tussen vijf organisaties die lokale energie-initiatieven (werkgroepen en coöperaties) ondersteunt en begeleidt. Een medewerker van de NMFD heeft voor beide kanten werkzaamheden verricht en voor kruisbestuiving gezorgd door actuele zaken, overwegingen, kansen en aandachtspunten over en weer te communiceren. Zo zijn bijvoorbeeld dit voorjaar voor de Wintercampagne lokale energie-initiatieven tijdig en nadrukkelijk uitgenodigd om deel te nemen aan de campagne avonden en hebben enkele lokale initiatieven hun achterban soepeler kunnen doorverwijzen naar het loket simpelweg door er meer/beter weet van te hebben.

Daarnaast trokken de Energiewerkplaats en het DEL gezamenlijk op om lokale energie-initiatieven zo veel mogelijk te betrekken bij de RRE subsidie. Binnen de RRE bestond de mogelijkheid om plannen via de gemeente in te dienen voor lokale acties gericht op energiebesparing bij woningeigenaren. In totaal hebben 26 lokale initiatieven, al dan niet in samenwerking met de gemeente, gebruik gemaakt van deze mogelijkheid.

## 6.6 RRE uitvoering

Eind 2019 vierden we met alle partners van het DEL het grote hoera moment: 2,7 miljoen RRE subsidie om Drentse woningeigenaren te helpen met energiebesparing!

De uitvoering van de RRE loopt via het DEL in nauwe samenwerking met de penvoerder en budgethouder van het DEL en RRE, gemeente Hoogeveen.

Tot aan de zomer van 2020 is achter de schermen hard gewerkt aan het inregelen van de RRE. Vanaf eind augustus is de RRE naar de uitvoeringsfase gegaan. De RRE heeft grote impact op het werk van het DEL gehad en zal dat ook in 2021 nog hebben. Binnen de RRE worden verschillende deelprojecten uitgevoerd, zowel Drenthe breed als lokaal. De spin-off van deze projecten leidt tot veel verkeer richting het DEL. Op de helpdesk zagen we het aantal vragen behoorlijk oplopen en ook het aantal nieuwe contacten steeg aanzienlijk.

Naast deze stroom extra contacten zorgde de inzet voor de uitvoering van de RRE dat de samenwerking met de gemeenten intensiever is geworden. Vanuit het DEL werken we nauw samen met zowel de communicatiemedewerkers van gemeenten als de beleidsmedewerkers. Gemeenten maken gebruik van middelen uit de RRE om extra lokale acties op te zetten samen met lokale initiatieven of lokale energiecoöperaties. Ook met deze lokale groepen is het contact met het DEL verstevigd en verder uitgebreid.

We zijn in dit jaarverslag niet uitgebreid ingegaan op de specifieke resultaten vanuit de RRE. Bij afronding van de RRE (eind 2021) wordt een projectevaluatie opgesteld. Echter heeft de RRE wel voor extra verkeer richting het DEL gezorgd, zoals te zien is in het aantal vragen bij de helpdesk en de dynamiek die extra communicatie en PR heeft gegenereerd. In de overzichten zijn deze resultaten wel meegenomen. Dit omdat het onderscheidt tussen DEL en RRE hierin moeilijk te maken is.

## 6.7 De RREW

Opvolger van de RRE subsidie is de zogenaamde RREW 'Regeling Reductie Energieverbruik Woningen'. De RREW lijkt op een aantal punten op de RRE regeling. Echter verschilt het op twee belangrijke onderdelen, te weten: minimaal 50% van de inzet is bestemd voor huurwoningen en de subsidie kan alleen door individuele gemeenten worden aangevraagd. Een aanvraag zoals bij de RRE, getrokken door het DEL, was niet mogelijk.

In de voorbereiding heeft het DEL gemeenten geholpen met het opstellen van de RREW aanvragen door de kennis te delen die was opgedaan bij de RRE aanvraag. Daarnaast is gepoogd om zo veel mogelijk eenheid in de aanvragen in te brengen zodat we zo veel mogelijk samen kunnen blijven optrekken in een Drentse aanpak. Dit is gedaan door via de stuurgroep van het DEL in de VDG de intentie uit te laten spreken voor een gezamenlijk optrekken. Daarnaast hebben we een format voorbereid met een aantal gemeenten, een tweetal bijeenkomsten voor gemeentelijke beleidsmedewerkers georganiseerd en basisteksten voor projectonderdelen aangeleverd die snel konden worden gebruikt bij het indienen van de aanvragen. Dit alles heeft geleid dat in totaal 10 gemeenten een aanvraag hebben voorbereid. Uitstel over deze aanvragen vindt in 2021 plaats.

## 6.8 Overige samenwerkingen

Het Samenwerkingsverband Het Drentse Energieloket is in 2020 voortgezet, geïntensiveerd en heeft binnen het Drentse netwerk rondom energiebesparing een sterke en leidende rol gekregen. Het resultaat van meer dan 6 jaar samenwerken is dat het loket zich verder heeft ontwikkeld tot een krachtige samenwerkingsalliantie van alle Drentse gemeenten, Provincie Drenthe, de Natuur en Milieufederatie Drenthe, Bouwend Nederland, Techniek Nederland en Slim Wonen met Energie.

Het loket is een actieve partner binnen het provincie brede actieprogramma Expeditie naar Energieneutraal Wonen. We maken deel uit van het kernteam en werken nauw samen met de andere leden binnen dit team.



Samenwerking met andere energieloketten. Het DEL heeft regelmatig contact met het Groninger Energieloket en Energieloket Flevoland waarbij we ervaringen delen en elkaar van ideeën voorzien. Daarnaast hebben we het loket van Heerenveen van kennis voorzien m.b.t. het ontwikkelen van een nieuwe website.



## Nationale Duurzame Huizen Route

Woningbouwverenigingen zoeken naar manieren om bewoners die een corporatiewoning kopen, bewust te maken van de mogelijkheden die er zijn om de woning te verduurzamen. Bij het DEL hebben we informatiepakketten samengesteld voor corporaties om mee te geven aan potentiële kopers. Daarnaast helpt dit het Loket met bereik en zichtbaarheid. Afgelopen jaar zijn 25 mappen door Actium afgenomen en verspreid. Leveren van informatiepakketten, als hierboven benoemd, aan derden. Zoals voor een bijeenkomst van makelaars in Assen in samenwerking met de gemeente, voor een actie in de wijk de Lariks en voor een installateur in Oosterhesselen die vanuit zijn bedrijf de Duurzame Dagen organiseerde (eind februari). In totaal circa 100 pakketten verspreid.

Ad hoc is het DEL aanwezig bij eenmalige bijeenkomsten/evenementen die door derden ((energieloket)partners, VNG/BZK maar ook andere initiatieven) worden georganiseerd.



# 7. DEL organisatiestructuur

22

## Dagelijkse organisatie

Binnen het DEL werken diverse medewerkers. De regiocoördinator verzorgt de afstemming tussen de partners van het loket, bestuurlijk draagvlak, de verbinding binnen de Expeditie en houdt contact met andere loketten voortgekomen uit de landelijke aanpak vanuit de VNG. Twee projectmedewerkers/ energieadviseurs van het loket verzorgen de eerstelijns afhandeling van alle vragen (telefonisch en digitaal) en geven uitvoering aan de campagnes (voorbereiding en uitvoering). Verder zijn zij vraagbaak voor gemeenten en beheren ze de helpdesk en het CRM. De communicatiemedewerker zorgt voor de PR strategie en PR taken tijdens campagnes en zorgt voor zichtbaarheid van het loket gedurende het hele jaar. De administratieve medewerker zorgt voor secretariële en projectondersteuning.

De medewerkers aan het DEL, m.u.v. de coördinator, zijn in dienst van de NMFD. De coördinator is in dienst van de SWO De Wolden-Hoogeveen.

Gemiddeld eens per kwartaal heeft overleg plaats gevonden met de partners en de stuurgroep van het DEL. Deze overleggen vinden plaats in de volgorde van DEKO (Drents Energie & Klimaat Overleg), aanjaagteam en stuurgroep.

## DEL en gemeentelijke partners (DEKO)

Via het DEKO overleg zijn alle gemeenten ambtelijk actief betrokken bij de activiteiten van het DEL. In 2020 heeft dit overleg vier keer plaatsgevonden. Daarnaast zijn de gemeentelijke partners afgelopen jaar in totaal 10 keer bij elkaar gekomen om aan de RRE uitvoering te geven. Daarbij kwamen ook zaken als de helpdesk, het CRM en communicatie aan de orde.

Verslaglegging van het DEKO overleg wordt verzorgd door het secretariaat van de VDG. Van de extra overleggen zijn uitgebreide presentaties beschikbaar.

## Aanjaagteam DEL

In dit team zijn Bouwend Nederland, Techniek Nederland, NMF Drenthe, Slim wonen met energie, de provincie Drenthe en drie gemeenten (Midden-

Drenthe, Emmen en Assen) vertegenwoordigd. In 2020 heeft het aanjaagteam 2 keer overlegd. Tijdens deze overleggen vindt terugkoppeling plaats over de werkzaamheden (werkveld breed) en wordt de te varen koers van het DEL besproken. Van deze overleggen is de verslaglegging verzorgd door de regiocoördinator. Een deel van de leden van het aanjaagteam zijn ook nauw betrokken bij de uitvoering van de RRE, in de vorm van een zogenaamd sprintteam RRE. Om deze reden is de frequentie van het samenkomen van het aanjaagteam verlaagd.

## Stuurgroep DEL

De stuurgroep van het DEL bestaat uit de wethouders van de gemeenten Midden-Drenthe (voorzitter stuurgroep), Emmen en Meppel. Daarnaast maakt de gedeputeerde van de provincie Drenthe onderdeel uit van de stuurgroep. Voor het onderdeel RRE nam ook de wethouder van Hoogeveen deel aan dit overleg voor de onderwerpen die betrekking hadden op de RRE. De stuurgroep wordt gemiddeld eens per kwartaal geïnformeerd over de voortgang van het DEL en RRE, waarbij inhoudelijke zaken worden besproken en richting wordt gegeven aan de koers van het DEL en besluitvorming rondom de uitvoering van de RRE. Het overleg wordt jaarlijks ingepland op het stramien van de DEKO/phEKEM overleggen (ambtelijk en bestuurlijk Drents brede gemeentelijke klimaatoverleg, zie ook hieronder). De verslaglegging wordt verzorgd door de regiocoördinator.

## DEL en bestuurlijk ph-EKEM overleg

Op aanwijzen van de stuurgroep is door het DEL voor een overleg een presentatie gegeven voor het bestuurlijk overleg ph-EKEM (was ph-MEM) in juni, thema RRE (portefeuilleoverleg Energie, Klimaat en Mobiliteit).

## 8. DEL financiën

De financiën van het DEL worden beheerd door de trekkende gemeente van het regioverband. Dit is de gemeente Hoogeveen.

In de tabel op de volgende pagina zijn de begrote en werkelijke kosten van het DEL voor 2020 opgenomen. Algemeen kan gesteld worden dat de gerealiseerde kosten en baten van het loket conform de begroting zijn.

In de tabel zijn per hoofdonderdeel de kosten begroot en gerealiseerd weergegeven. Per onderdeel is kort aangegeven welke werkzaamheden daar onder vallen.

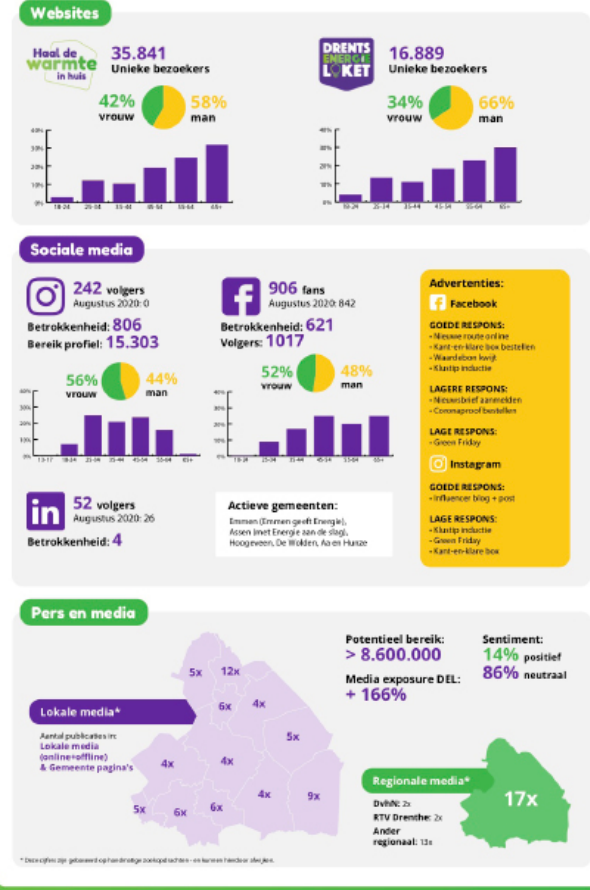
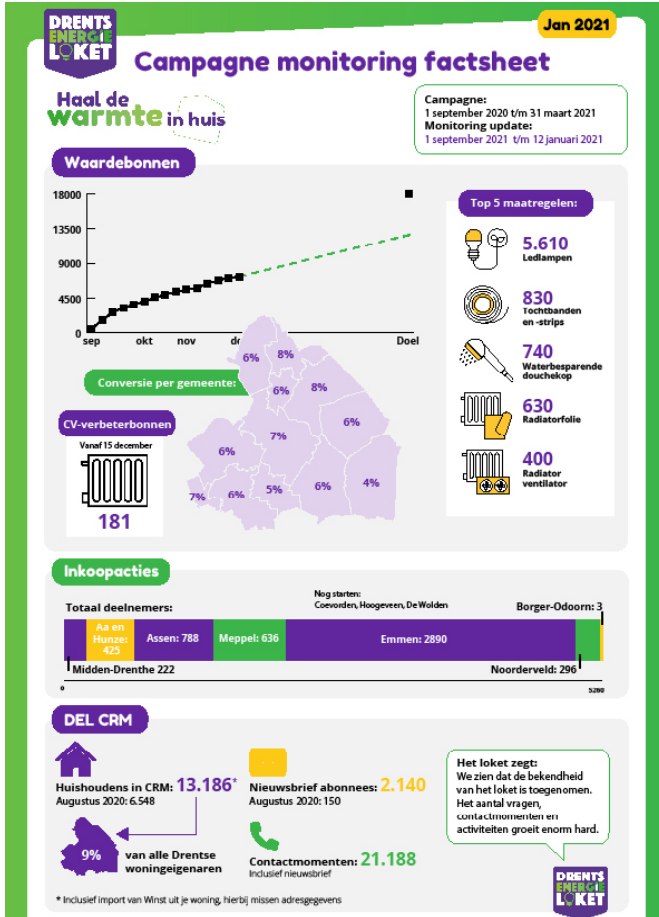
Op een aantal onderdelen is sprake van over- en onderschrijding c.q. verschuivingen. Alle begrotingsverschuivingen zijn gedurende jaar voorzien. De kosten voor communicatie zijn hoger uitgevallen. Dit komt doordat de werkzaamheden voor de nieuwe website meer inzet heeft gevraagd. Op de kosten op de post coördinatie en samenwerking is minder uitgegeven dan begroot. Dit komt door tijdelijke uitval door ziekte. Daarnaast zijn een aantal werkzaamheden voor DEL en RRE efficiënt gecombineerd en waardoor netto minder uren zijn besteed. Het eindresultaat is nog een licht positief saldo over 2020.

Uit de tabel volgt dat de financiering van het loket en de campagnes breed door de partners worden gedragen. Opgemerkt wordt dat de inzet van de bedrijvenpartners en gemeenten aan de informatieavonden niet in deze tabel zijn verwerkt. Deze in-kind-bijdragen kosten zijn niet opgenomen in deze tabel. Het gaat daarbij o.a. om de uren aanwezigheid van de bedrijven op de voorlichtingsbijeenkomsten en bij de gemeenten het versturen van de brieven en de kosten van de locaties en de lokale PR.

Kosten basisactiviteiten Drents Energieloket 2020	BEGROOT	GEREALISEERD	overige inzet
<b>Begroting DEL Basis</b>		<b>Totaal</b>	
<b>coördinatie en samenwerking DEL</b>	€ 80.000	€ 66.875	
coördinatie DEL (Stuurgroep, aanjaagteam, VDG, VNG, leiding DEL Verzorgen provinciebrede samenwerking (DEKO, bedrijven) Doorontwikkeling loket, trekkerschap expeditieteam Projectontwikkelbudget coördinatie en samenwerking Del extern			Bijdragen en ureninzet samenwerkingspartners NMFD, Bouwend NL, Techniek NL en SLIM. Extra inzet budgetcontrol Hoogeveen
<b>Loket (voorlichting ontzorging particuliere woningeigenaren)</b>	€ 105.000	€ 101.675	
helpdesk op openingstijden offline helpdesk, afhandeling vagen informatie en relatiebeheer/bijhouden subsidieregelingen etc. de wijk in			
<b>CRM en monitoring</b>	€ 25.000	€ 20.000	
klantreisbeleiding en activering monitoring			
<b>Communicatie</b>	€ 55.000	€ 64.455	
website onderhouden update website PR offensief loket algemeen, hele jaar dekking social media/webbeheer			inzet gemeenten en provincie ondersteunen van communicatie lokale/regionale media en social media
coaches	pm		
Advisering sportverenigingen	pm		
Asbestloket (valt binnen loket)			
<b>Uitvoeringsbudget Campagnes</b>	€ 30.000	€ 30.000	combinatie warmtecampagne RRE
<b>TOTAAL</b>	€ 295.000	€ 283.005	
<b>dekking</b>	<b>BEGROOT</b>	<b>GEREALISEERD</b>	
provincie Drenthe, subsidiebijdrage DEL	€ 125.000	€ 125.000	
gemeenten, basisbijdragen	€ 150.000	€ 150.000	
overschot eind 2019	€ 22.042	€ 8.005	
saldo		€ 11.995	



# Bijlage 1. Factsheet RRE resultaten september – december 2020





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