



Gemeentelijk Informatiepunt Energie

Wat is een goede aanpak?

GEMEENTE  HEERENVEEN

 noordtij



Wirdumerdijk 13C
8911 CB Leeuwarden
Juni, 2019

Management samenvatting

Op welke wijze kan gemeente Heerenveen een kennisfunctie vormgeven? Welke organisatorische structuur past daarbij en wat betekent dit voor de kosten van zo'n kennisfunctie? In de eerste helft van 2019 heeft Noordtij dit onderzocht door relevante kennisfuncties in het land in kaart te brengen en inwoners en ondernemers te bevragen naar hun (toekomst)beeld van informatievoorziening over de energietransitie en duurzaamheid.

Uit deze verkenning komen drie scenario's naar voren. Het eerste scenario, 'Delen', bestaat uit enkel een website. Het scenario 'Delen en luisteren' bestaat uit een website en een loketfunctie. Het laatste scenario, 'Delen, luisteren en samen optrekken', bestaat uit een website, loketfunctie en een Energieregisseur. In dit rapport staat een omschrijving van de drie scenario's en een overzicht van de financiële investering.

Inhoud

Gemeentelijk Informatiepunt Energie	1
1. Huidige situatie.....	3
2. Verkenning	5
Samenvatting Inventarisatie Kennisfuncties	5
Samenvatting Inwoners en Ondernemers	7
3. Drie Scenario's.....	11
Communicatiestrategie	12
Scenario 1: Delen.....	13
Scenario 2: Delen en luisteren	17
Scenario 3: Delen, luisteren en samen optrekken	19
Aandachtspunten	21
Scenario's versus de huidige situatie	23
4. Financieel overzicht.....	25

Bijlage I – Inventarisatie Kennisfuncties

Bijlage II – Inwoners en Ondernemers

Gemeentelijk Informatiepunt Energie

Aanleiding

Hoe kan de gemeente Heerenveen een kennisfunctie inrichten die inwoners en ondernemers ondersteunt in hun zoektocht naar informatie over duurzaamheid en de energietransitie? Deze vraag komt voort uit een raadsbesluit om de mogelijkheden van zo'n kennisfunctie te onderzoeken. De raad ervaart op basis van contacten met inwoners en bedrijven dat er een ondersteuningsbehoefte is bij inwoners en bedrijven. Daarom wil de raad verkennen op welke wijze een kennisfunctie voor de gemeente Heerenveen vorm kunnen krijgen, welke organisatorische vorm daarbij past en wat dit betekent voor de kosten van zo'n kennisfunctie.

Verkenning

Om die verkenning uit te voeren, is Noordtij ingeschakeld. Er zijn twee stappen gezet, die afzonderlijk van elkaar belangrijke informatie opleveren. Deze twee informatiestromen komen vervolgens samen in één advies, bestaand uit drie scenario's voor de kennisfunctie in gemeente Heerenveen, ofwel het Gemeentelijk Informatiepunt Energie. De drie scenario's zijn 'Delen', 'Delen en luisteren' en 'Delen, luisteren en samen optrekken'.

De eerste stap van de verkenning is een inventarisatie van relevante onafhankelijke kennisbronnen en kennisfuncties in het land. Verschillende regionale, gemeentelijke en landelijke variaties van kennisfuncties zijn voor deze verkenning geanalyseerd. Deze verscheidenheid leverde waardevolle informatie op over het aanbod, de ervaringen en de organisatiemogelijkheden.

Voor de tweede stap zijn inwoners en ondernemers betrokken bij de verkenning. Door een vragenlijst in te vullen konden zij aangeven wat hun situatie is, op welke manier de energietransitie voor hen speelt, wat hun informatiebehoefte is en wat volgens hen de beste vorm is voor het Gemeentelijk Informatiepunt Energie. Inwoners en ondernemers zijn vervolgens uitgenodigd voor een groepsgebesprek om met elkaar verder in te gaan op de mogelijke invulling van het Gemeentelijk Informatiepunt Energie.

Leeswijzer

In hoofdstuk 3 worden drie scenario's omschreven en onderbouwd met de resultaten van de twee verkennende stappen. De scenario's worden vooraf gegaan door een hoofdstuk over de huidige situatie in gemeente Heerenveen en een hoofdstuk met de samenvatting van de resultaten van de verkenning. Hoofdstuk 4 gaat over de financiële kant van de scenario's.

De volledige uitkomsten van de verkenning zijn te vinden in de bijlagen. Bijlage I bevat de inventarisatie van de verschillende kennisfuncties en -bronnen en in Bijlage II staat de input van inwoners en ondernemers. In beide bijlagen gaat een omschrijving van de werkwijze vooraf aan de resultaten.

1. Huidige situatie

Op dit moment zijn er verschillende manieren waarop de gemeente Heerenveen haar inwoners voorziet van informatie en advies over duurzaamheid en de energietransitie.

Duurzaam Bouwloket

De gemeente Heerenveen is, als onderdeel van het Fries collectief, aangesloten bij het Duurzaam Bouwloket. Daar neemt de gemeente verschillende diensten af. Zo heeft Heerenveen een eigen webpagina op de website van het Duurzaam Bouwloket. Wanneer inwoners naar de gemeente bellen met vragen over duurzaamheid of de energietransitie, dan worden zij door het klantencontactcentrum doorverbonden met het Duurzaam Bouwloket. Op de facebookpagina van de gemeente Heerenveen wordt zo nu en dan een bericht van het Duurzaam Bouwloket geplaatst.

In hoeverre wordt er gebruik gemaakt van het Duurzaam Bouwloket? Het Duurzaam Bouwloket heeft 700 Heerenveense huishoudens in het systeem (5% t.o.v. koopwoningen)¹. Deze huishoudens hebben contact gehad met het Duurzaam Bouwloket. Daarnaast heeft de website het Duurzaam Bouwloket 2610 unieke bezoekers gehad uit Heerenveen (19% t.o.v. koopwoningen).

Naast deze gegevens, monitort het Duurzaam Bouwloket de klantreis van hun klanten. Van de 2610 bezoekers van de website, hebben 507 interesse getoond in een bepaalde dienst. Dat kan betekenen dat iemand informatie heeft aangevraagd, zoals een factsheet of een subsidiecheck. Van die 507 bezoekers hebben 61 een offerteaanvraag gedaan via de website én terugkoppeling gekregen. Er zijn 8 bezoekers die op dit moment nog een aanvraag uit hebben staan. Er zijn geen cijfers over de mate van tevredenheid van inwoners bekend.

Websites

Naast de samenwerking met het Duurzaam Bouwloket heeft het Fries collectief de website www.watisjouwzonwaard.nl ontwikkeld. Via deze website kunnen inwoners kijken of hun woning geschikt is voor zonnepanelen en wat deze zonnepanelen voor hen op kunnen leveren.

De gemeente Heerenveen had tot voor kort zelf ook een eigen website (www.smukheerenveen.nl). Deze website werd niet meer bijgehouden, de informatie was verouderd en de site is recent uit de lucht gehaald. De indruk is dat beide websites de laatste tijd niet tot weinig werden bezocht, mogelijk vanwege een gebrek aan publiciteit.

¹ De cijfers zijn afkomstig van het Duurzaam Bouwloket en gelden voor de volledige periode dat het Duurzaam Bouwloket actief is in gemeente Heerenveen (tot het eerste kwartaal van 2019).

2. Verkenning

Samenvatting Inventarisatie Kennisfuncties

Van acht initiatieven, met elk hun eigen unieke aanpak, zijn het aanbod, de ervaringen en de organisatie in kaart gebracht. Doordat elk initiatief een unieke aanpak kent, biedt de inventarisatie rijke informatie met overeenkomsten, verschillen en interessante invalshoeken. In deze paragraaf worden alle initiatieven uit de inventarisatie kort toegelicht.

Drents Energieloket

De Drentse gemeenten hebben met elkaar en samen met andere partijen één provinciaal energieloket. Dit Energieloket wordt geëxploiteerd door de Natuur en Milieufederatie Drenthe. Informatie kan via een website en campagnes, maar ook digitaal of telefonisch worden ingewonnen. Er is ruimte voor gemeentelijke informatie doordat elke gemeente een pagina heeft binnen de website van het Drents Energieloket. De ervaringen zijn goed, maar het aantal vragen en de complexiteit daarvan nemen toe. Om de adviseurs te ontlasten, worden Energiecoaches opgeleid. Zij voorzien in laagdrempelig advies. Daarnaast wordt gekeken hoe de website beter kan worden ingericht om in de vraag van inwoners te voorzien.

Energieloket Leeuwarden

Dit energieloket maakt gebruik van klantreizen: Wat is de vraag van de klant? Wat is de situatie nu? Waar wil de klant naartoe? De website biedt inwoners per doel kleine stappen om te zetten, zodat zij succeservaringen zullen beleven. Er is een samenwerking met het Duurzaam Bouwloket voor telefonisch en digitaal advies. Daarnaast komen de Vraagbaak en Energiecoach (voor minima) bij inwoners langs om hen van passend advies te voorzien. Het Energieloket wordt goed gebruikt. De ervaring is dat aansluiten bij de situatie van de inwoners belangrijk is en het bereik afhangt van de publiciteit. Daarnaast is een gemeentelijke uitstraling belangrijk.

Energieloket Nijkerk

Inwoners kunnen aan een onafhankelijke adviseur vragen stellen over duurzaamheid en energietransitie voor hun eigen woning. Daarnaast is er een website met informatie en worden er bijeenkomsten georganiseerd. Als er aanvullend advies nodig is, kunnen Energieambassadeurs (vrijwillige adviseurs) of professionele adviseurs bij mensen thuis komen. Door gebruik te maken van bestaande platforms, kan het Energieloket inwoners doorverwijzen naar geschikte adviesbureaus of uitvoerende partijen. Er is een duidelijke regionale samenwerking met andere gemeenten in de Food Valley. De animo verschilt per dorp of wijk, maar de ervaringen met de opzet zijn goed. De Energieambassadeurs worden erg gewaardeerd. Publiciteit is belangrijk om het Energieloket beter op de kaart te zetten.

Energieloket Tytsjerksteradiel

Lokale bedrijven, een onafhankelijke adviseur en de gemeente werken samen aan het Energieloket Tytsjerksteradiel. Het loket is geen onderdeel van de gemeentelijke organisatie. Met een website, themadagen en een telefonisch en digitaal loket worden inwoners voorzien van informatie over het verduurzamen van de woning. Daarnaast kan het Energieloket een Quick Scan aanbieden (gratis of op locatie voor €99,-). Bedrijven zoals makelaars, installatiebedrijven en een bank financieren samen de website, advertenties en themadagen. De gemeente financiert de rest. Deelnemende bedrijven kunnen bewijzen dat ze kwalitatief werk kunnen leveren en ervaring hebben. Inwoners hoeven niet per se één van deze bedrijven in de arm te nemen. Men is erg tevreden met de aanpak. Vooral de Quick Scan wordt goed ontvangen.

Tûk Wenjen

De kennisfunctie van gemeente De Fryske Marren kenmerkt zich door een focus op bijeenkomsten en individuele adviesgesprekken door onafhankelijke adviesbureaus. Om de adviesgesprekken betaalbaar en aantrekkelijk te maken voor inwoners, worden deze gedeeltelijk gesubsidieerd door de gemeente. Er is een overzicht van uitvoerende bedrijven, die net als de adviesbureaus door de gemeente worden gemonitord op resultaat en ervaringen. De informatie op de website is beperkt. De ervaringen met persoonlijk advies, toegespitst op de individuele situatie, zijn positief.

Energieregisseur

Gemeente De Wolden heeft een Energieregisseur die de energietransitie van onderop aanspoort en bevordert. Daarvoor richt de regisseur zich vooral op (toekomstige) burgerinitiatieven. Het stroomlijnen van informatie, het voeren van gesprekken en het organiseren van activiteiten behoren tot de taakomschrijving. De Energieregisseur is een belangrijke schakel tussen de gemeente, de initiatieven en andere partijen. De informatievoorziening is, op de website bij het Drents Energieloket na, beperkt. De gemeente wil inwoners niet overspoelen met informatie, of sturend zijn. Als Energieregisseur is het belangrijk om goed op de hoogte te zijn van de ontwikkelingen. De vraag naar inzet van de Energieregisseur neemt toe.

Duurzaam Bouwloket

Door als landelijk initiatief voor 113 gemeenten energieloketten in te vullen en digitaal en/of telefonisch te bemannen, wil het Duurzaam Bouwloket een efficiëntieslag maken. Zo hoeft niet elke gemeente het wiel opnieuw uit te vinden. Het Duurzaam Bouwloket biedt in elk geval een backoffice en een eigen gemeentepagina op hun website. Daarnaast zetten ze in op de verbinding met het lokale bedrijfsleven en communicatie. Er zijn aanvullende diensten mogelijk, zoals informatieavonden. Een kundig team beantwoordt de vragen die inwoners over hun eigen woning hebben. Daarnaast heeft het Duurzaam Bouwloket een website met informatie en tools. Lokale (of regionale) bedrijven kunnen lid worden van het Duurzaam Bouwloket. Inwoners kunnen dan bij hen een offerteaanvraag indienen die door het Duurzaam Bouwloket wordt begeleid. Het Duurzaam Bouwloket ziet dat de vragen in complexiteit toenemen.

Gemeente Heerenveen heeft een samenwerking met het Duurzaam Bouwloket, binnen het Fries collectief. Deze samenwerking houdt in dat gemeente Heerenveen een webpagina heeft op de website van het Duurzaam Bouwloket en vragen van inwoners over verduurzaming van de woning door worden gestuurd naar het Duurzaam Bouwloket.

Energiewerkplaats Fryslân

De Energiewerkplaats richt zich op inwoners die in groepsverband iets willen doen voor de lokale gemeenschap op het gebied van duurzame energie of klimaatmaatregelen. De Energiewerkplaats gaat uit van het collectieve en algemene belang. Om inwoners te helpen zijn diverse methodes ontwikkeld. Daarnaast heeft de Energiewerkplaats veel informatie om beschikbaar te stellen. Wat voor één burgerinitiatief wordt uitgezocht of wordt ontwikkeld, wordt weer gebruikt voor een volgend initiatief. Ook verwijst de Energiewerkplaats door naar andere initiatieven of databanken. De Energiewerkplaats is tevreden met haar aanpak en zoekt naar een toekomstplan om de werkzaamheden voort te zetten.

Milieu Centraal

Milieu Centraal is een landelijke website met informatie over duurzaam leven in het algemeen en biedt consumenten onafhankelijke, betrouwbare en praktische informatie over duurzame maatregelen en gedrag. Daarnaast organiseert Milieu Centraal doorlopend campagnes over uiteenlopende thema's. Er is verder geen mogelijkheid tot contact of het stellen van individuele vragen.

Vanwege de focus op een website, is Milieu Centraal bevraagd naar hun ideeën en ervaringen bij het gebruiken van een website als manier om inwoners te informeren over duurzaamheid en de energietransitie. Hierover is meer te lezen in het kader op pagina 14. Op deze en de voorgaande pagina's wordt het eerste scenario geschetst. Dit scenario ('Delen') bestaat uit een website.

Samenvatting Inwoners en Ondernemers

Om inwoners van de gemeente Heerenveen te betrekken bij de mogelijkheden en afwegingen met betrekking tot een Gemeentelijk Informatiepunt Energie zijn twee vragenlijsten uitgezet: één voor inwoners en één voor ondernemers. Aan het einde van de vragenlijst konden inwoners en ondernemers zich opgeven voor deelname aan een reflectief groeps gesprek. Met een aantal van 162 was de respons van inwoners goed. Er zijn 13 ondernemers die de vragenlijst hebben ingevuld. Vanwege deze lage respons en het feit dat er geen ondernemers aanwezig waren bij de gespreksgroep, ligt de focus voor de analyse en scenario's enkel op de inwoners.

Huidige situatie

Wat de energietransitie inhoudt, is niet voor iedereen helder. Meer dan de helft van de respondenten heeft het gevoel dat ze niet weten wat de energietransitie voor hen betekent. Populaire bronnen voor informatie over duurzaamheid en de energietransitie zijn websites, nieuwsbrieven, kranten, tijdschriften en tv-programma's. De meeste inwoners hebben wel eens moeite met het vinden van informatie over bepaalde onderwerpen. Het gaat dan vooral om informatie over initiatieven in de gemeente, subsidies en financiering en nieuws en ontwikkelingen in de gemeente. Aardgasvrij en wetgeving en verplichtingen zijn ook thema's waarover niet eenvoudig informatie kan worden gevonden.

Gemeentelijk Informatiepunt Energie

Volgens de meeste inwoners is het belangrijk dat er een Gemeentelijk Informatiepunt Energie is. Een kleine groep vindt het niet nodig. Een Gemeentelijk Informatiepunt Energie kan vooral over de volgende zeven onderwerpen informeren:

1. Subsidies en financiering
2. Nieuws en ontwikkelingen in mijn gemeente
3. Initiatieven in mijn gemeente
4. Duurzame energieopwekking
5. Wetgeving en verplichtingen
6. Aardgasvrij
7. Energiebesparing

Inwoners lijken niet alleen de beschikbaarheid van informatie over deze onderwerpen belangrijk te vinden. Het is ook belangrijk dat het mogelijk is om persoonlijk advies in te winnen over deze onderwerpen én dat de informatie is toegespitst op de situatie in gemeente Heerenveen. Dat geldt voor alle zeven onderwerpen.

In de meeste gevallen wordt de gemeente gezien als de aangewezen partij voor het verstrekken van informatie of persoonlijk advies. Door een kleiner aandeel van de deelnemende inwoners worden ook (lokale) adviesbureaus en (lokale) bedrijven als partij gezien. Er is ook een klein aandeel inwoners die het niet uitmaakt wie hen van informatie voorziet. Onafhankelijkheid en objectiviteit zijn belangrijke overwegingen voor het Gemeentelijk Informatiepunt Energie.

Volgens inwoners zijn verschillende 'bouwstenen' een goede optie als onderdeel van een Gemeentelijk Informatiepunt Energie voor Heerenveen. Een website scoort het hoogst. Daarbij wint informatie op de website van de gemeente het van een aparte website. Naast digitale informatie wordt face-to-face informatievoorziening belangrijk gevonden. Dan gaat het vooral om een ambtenaar of adviseur als vast aanspreekpunt, maar ook om een fysiek loket op het gemeentehuis. Verder zijn populair: Een (periodieke) bijlage over de energietransitie in een lokale krant en een energiescan van de eigen woning. Contact op afstand, zoals telefonisch contact en een chatfunctie op een website, is minder populair.

Ingezoomd op de zeven belangrijkste onderwerpen komt de voorkeur voor de website duidelijk naar voren. Verder zijn er wat verschuivingen per thema te zien voor de opties: bijeenkomsten, fysiek loket en bezoek aan huis. Deze opties worden relatief vaker gekozen bij bepaalde onderwerpen. Dat geldt als volgt:

Bijeenkomsten >	Duurzame energieopwekking, aardgasvrij en initiatieven in de gemeente
Fysiek loket >	Subsidies, financiering en wetgeving
Bezoek aan huis >	Energiebesparing, duurzame energieopwekking en aardgasvrij

Voor de frequentie van informatievoorziening lijkt een doorlopend karakter een must. Ook projectmatige informatie is belangrijk. Dat kan goed in combinatie.

Groepsgesprek

Uit de gesprekken blijkt dat een website met vraagfunctie als goede invulling voor het Gemeentelijk Informatiepunt Energie wordt gezien. Enkele kernwoorden zijn: verwijzen, gelaagd en snelle reactie. Een app kan een interessante mogelijkheid zijn. Maar dat is niet genoeg: een toegankelijk, duidelijk offline aanspreekpunt blijkt ook belangrijk. Dat kan een loket zijn, wat digitaal, telefonisch fysiek te bereiken is. Een derde ingrediënt is een schakel tussen vraag ('Wat speelt er') en aanbod ('Waar is de gemeente mee bezig?' en 'Wat kan de gemeente voor je doen?'). Wijkcontactpersonen kunnen daarin een rol spelen, maar een Energieregisseur zou ook een geschikte invulling kunnen zijn. Daarbij is er ook aandacht voor burgerinitiatieven.

3. Drie Scenario's

Aan de verkenning (inventarisatie , vragenlijsten en gesprekken) ontlelen we drie kansrijke scenario's. Bij elk van deze scenario's is uitgegaan van één vast onderdeel, dat voor alle scenario's geldt. Uit de verkenning blijkt dat dit onderdeel in ieder geval nodig is om een kwalitatief Gemeentelijk Informatiepunt Energie te hebben. Vervolgens kunnen er één (scenario 2) of twee (scenario 3) verrijkende modules aan dit onderdeel worden toegevoegd. De drie scenario's worden in dit hoofdstuk uitgewerkt en onderbouwd met informatie uit de verkenning. Het hoofdstuk eindigt met een vergelijking tussen de huidige situatie en de scenario's.

De uitgewerkte scenario's zijn geen éénmalige keuzes die andere afwegingen uitsluiten, maar kansrijke ontwikkelpaden ter inspiratie en onderbouwing van de opzet van het Gemeentelijk Informatiepunt Energie. Het pad waarmee gemeente Heerenveen begint, kan expliciet één van de beschreven scenario's zijn, maar ook een nadere uitwerking of combinatie daarvan. Bij de keuze voor een pad en de verdere ontwikkeling daarvan spelen verschillende zaken een rol. Denk aan nieuwe kennis en ervaringen, nieuwe (regionale) samenwerkingen, (veranderend) beleid en geleerde lessen. De gemeente heeft daar zelf het beste zicht op en kan daarop sturen. Blijf goed monitoren en ontdekken waar verbetering gewenst is. Het hebben van een goed werkend Gemeentelijk Informatiepunt Energie werkt ondersteunend aan (veranderend) beleid.

Inbreng ondernemers

Met de vragenlijst en het groepsgesprek is geprobeerd om van zowel inwoners als ondernemers te inventariseren hoe zij denken over een Gemeentelijk Informatiepunt Energie. Vanwege de geringe deelname van ondernemers aan de vragenlijst en hun afwezigheid tijdens het groepsgesprek, richten de drie scenario's zich op de inwoners.

Ondernemers staan echter wel op het netvlies. Op provinciaal niveau wordt door het project Energie voor MKB – een project dat ondernemers voorziet van onafhankelijk energieadvies – onderzocht wat de wensen en mogelijkheden zijn van een kennisfunctie of ondernemersportaal voor ondernemers. Er zijn geluiden dat hiervoor een pilot in gemeente Heerenveen en gemeente Smallingerland georganiseerd kan worden, voornamelijk gericht op verduurzaming van bedrijfspanden. Op deze manier kunnen ondernemers worden ondersteund in hun behoefte aan informatie of ondersteuning op het gebied van verduurzaming en energietransitie. Het project Energie voor MKB loopt vanaf mei/juni 2019 in gemeente Heerenveen.

Communicatiestrategie

In de beschrijvingen van de verschillende scenario's wordt hier en daar wat opgemerkt over publiciteit en communicatie. Dat is niet voor niets, blijkt ook uit de inventarisatie van de kennisfunctie. Ongeacht welk scenario wordt gekozen, is een heldere en doeltreffende communicatiestrategie belangrijk. Elk instrument is immers nutteloos als niemand van het bestaan weet of als niemand het weet te bereiken. Daarnaast is het bereik één van de factoren waardoor een instrument kan slagen of falen. Alleen als het bereik goed is, of daarover in elk geval weloverwogen keuzes zijn gemaakt, kun je besluiten of een instrument passend is of niet.

Het advies is om niet alleen een keuze te maken voor één van de scenario's, maar om ook na te denken over de communicatiestrategie. Die strategie kan gaan over het instrument – het Gemeentelijk Informatiepunt Energie – zelf, maar ook breder over het thema duurzaamheid en energietransitie in gemeente Heerenveen als geheel. Daarbij zijn bijvoorbeeld de volgende zaken belangrijk.

- > Denk goed na over wie je wilt bereiken. Welke doelgroepen zijn gemakkelijk te bereiken en welke hebben extra aandacht nodig? Wat zijn passende manieren om hen te bereiken? Denk bijvoorbeeld aan het onderscheid tussen jong en oud, dorp en grote kern en inwoners die nog weinig weten en inwoners die al veel weten. Sluit aan bij de situatie van de inwoners die je wilt bereiken. Spreek hen aan door gebruik te maken van wat er speelt in hun omgeving. Gebruik een mix van (sociale) media, zowel online als offline.
- > Een ander aandachtspunt is het benutten van wat er al is. Welke initiatieven, kanalen en informatiestromen zijn er al? Hoe wordt over andere thema's effectief gecommuniceerd? Waar is van te leren en waar is bij aan te sluiten? Kunnen burgerinitiatieven hierin ook een rol spelen?
- > Uit de gesprekken blijkt dat inwoners graag op de hoogte zijn van waar de gemeente mee bezig is. Denk na over hoe hier het beste over kan worden gecommuniceerd. Het advies is om inwoners niet alleen op de hoogte te brengen als er iets is ontwikkeld. Informeer hen ook als er nog niet iets concreet is, maar vertel dan waar de gemeente mee bezig is.
- > Welke bovenstaande keuzes er ook worden gemaakt en hoe het Gemeentelijk Informatiepunt Energie ook vorm krijgt: een structureel karakter van de communicatiestrategie is onmisbaar. Voorheen heeft gemeente Heerenveen ervaren dat het ontbreken van een structureel karakter voor de communicatie en promotie het succes van een Gemeentelijk Informatiepunt Energie in de weg kan staan. Maak een plan wat voor langere tijd relevant, werkbaar en doeltreffend is. Borg deze aanpak, ook financieel.

Scenario 1: Delen

Uit de vragenlijst en het groepsgesprek blijkt dat inwoners een grote voorkeur hebben voor – in ieder geval – een website. De inventarisatie van andere initiatieven laat zien dat alle initiatieven, op de Energieregisseur na, een website met informatie hebben.

Samenvatting: Het eerste scenario bestaat uit een website. Kenmerkend aan deze website is dat deze simpel is, aansluit op de behoefte van de inwoner en zelflerend is. De opzet van de website wordt beschreven als gelaagd. Zo is de website op verschillende manieren te doorlopen, door verschillende inwoners in verschillende situaties met verschillende vragen. De informatie op de website is divers: Er wordt verwezen naar relevante en betrouwbare websites, er staat informatie op van andere bronnen en waar mogelijk is de informatie toegespitst op de situatie in de gemeente. De website is zelflerend. Dit wil zeggen: als uit de vragen die worden gesteld aan de backoffice blijkt dat er informatie mist, krijgt deze informatie een plek op de website. Het is de taak van de gemeente om de informatie te toetsen op juistheid, onafhankelijkheid, objectiviteit en betrouwbaarheid. Naast de website, wordt er periodiek een bijlage (of special) in een lokale krant gevuld.

Vast onderdeel						
WEBSITE						
Gelaagd	•	Divers	•	Gemeentelijk	•	Verwijzend
		Zelflerend	•	Beperkt loket	•	Offline

Gelaagd

Uit de verkenning blijkt de persoonlijke situatie van inwoners het beste uitgangspunt te zijn voor het aanbod aan informatie op de website van het Gemeentelijk Informatiepunt Energie. Zo geven deelnemers aan het groepsgesprek aan: “Een gelaagde website zou mooi zijn, waarbij bezoekers informatie kunnen vinden die is afgestemd op hun situatie. Zo wordt de zoektocht niet gehinderd door een oerwoud van irrelevante informatie.” Voor optimale toegankelijkheid kan ook gedacht worden aan een app. Het is in ieder geval belangrijk dat de website ook op de telefoon goed toegankelijk is. Mocht een app later van toegevoegde waarde blijken, kan deze aanvullend worden ontwikkeld.

Door sommige onderwerpen op de website te voorzien van een filter en/of routing, wordt het mogelijk om inwoners zoveel mogelijk op maat te bedienen in hun informatiebehoefte. Begin je net met het verduurzamen van je huis of ben je al een doorgewinterde duurzaamheidsexpert en zoek je informatie over een specifiek thema? Iedereen vindt snel het antwoord op zijn of haar vraag. Verschillende initiatieven vertellen dat de eigen situatie – en dus de informatiebehoefte – van inwoners afhankelijk is van verschillende factoren. Zo kan de betrokkenheid per wijk verschillen en kunnen mensen met een kleine beurs zich minder maatregelen veroorloven. Verder luidt het advies: houd de website qua uiterlijk simpel, zonder poespas. Dat geldt ook voor de ‘achterkant’. Die moet toegankelijk en eenvoudig te bedienen zijn.

De aanpak van het Energieloket Leeuwarden is ingericht op de wens om aan te sluiten bij de inwoners. Er wordt gebruik gemaakt van klantreizen (Waar wil de klant naar toe, waar staat deze nu en welke stappen wil/kan de klant zetten?) en het zetten van kleine stappen. Zo wordt het voor de klant meer behapbaar en aantrekkelijker om zichzelf te informeren en stappen te zetten. Hoewel het Energieloket van gemeente Tytsjerksteradiel via hun website informatie aanbiedt, ziet zij graag dat mensen telefonisch of digitaal een vraag stellen. Zo kunnen inwoners op een passende manier worden bediend, waarbij er geen sprake is van een ontmoedigende overdaad aan informatie.

Divers

Er is geen standaard basisaanbod van informatie dat passend is voor elke kennisfunctie. Uit de inventarisatie van de initiatieven blijkt dat de insteek en opzet van de kennisfunctie daarin een rol spelen. Zo heeft Tûk Wenjen een website met beperkte informatie, omdat de focus ligt op bijeenkomsten en adviesgesprekken. De motivatie hiervoor is dat het niet bevorderlijk is dat mensen worden overstelpt met informatie die zij op dat moment niet nodig hebben.

Uit de vragenlijst blijkt dat de informatiebehoefte in gemeente Heerenveen mogelijk zeer divers is. Er zijn verschillende thema's die volgens de inwoners die de vragenlijst invulden een plek moeten krijgen in het Gemeentelijk Informatiepunt Energie. Het gaat om de onderstaande thema's:

1. Subsidies en financiering
2. Nieuws en ontwikkelingen in mijn gemeente
3. Initiatieven in mijn gemeente
4. Duurzame energieopwekking
5. Wetgeving en verplichtingen
6. Aardgasvrij
7. Energiebesparing

Gemeentelijk

"Een gemeentelijke uitstraling van de website is wel belangrijk." De meeste inwoners die de vragenlijst hebben ingevuld vinden dat de gemeente de aangewezen partij is om inwoners te voorzien van informatie. Hoewel blijkt dat informatie op de website van de gemeente de voorkeur heeft over een aparte website met informatie, lijkt het erop dat het niet belangrijk is dat de informatie daadwerkelijk op de website van de gemeente staat. Andere uitkomsten van de vragenlijst en het groepsgesprek laten zien dat het vooral duidelijk moet zijn dat de website van het Gemeentelijk Informatiepunt Energie van de gemeente Heerenveen is. Dit roept bij inwoners een gevoel van betrouwbaarheid en eigenheid op. Een goede opzet is een aparte website met gemeentelijke uitstraling, waarnaar duidelijk en herkenbaar gelinkt wordt op de gemeentelijke website.

'Het gemeentelijke' is niet alleen belangrijk voor de uitstraling van het Gemeentelijk Informatiepunt energie. Ook als het gaat om de informatie is een gemeentelijke invalshoek belangrijk. Uit de vragenlijst blijkt dat het vooral gaat om informatie over de thema's subsidie en financiering, nieuws en ontwikkelingen in de gemeente en initiatieven in de gemeente. Uit het groepsgesprek blijkt dat mensen ook graag willen weten wat het gemeentelijk beleid is en hoe zich dat ontwikkeld.

Verwijzend

Een andere veelgehoorde opmerking is: “Er is al zoveel informatie op het internet te vinden. Een nieuwe website is echt niet nodig.” De gemeente kan met een gemeentelijke website de inwoners helpen door de beschikbare informatie en tools (zoals de Energie Subsidie Check van het Duurzaam Bouwloket) te bundelen en te controleren op juistheid, onafhankelijkheid, betrouwbaarheid en objectiviteit. Verwijs naar relevante websites en neem – als dat nodig of beter is – informatie over op de website van het Gemeentelijk Informatiepunt Energie. Wat betreft objectiviteit waarschuwen enkele initiatieven ervoor dat je als gemeente best sturend kan zijn in de informatievoorziening, bijvoorbeeld in vormen van duurzame energie of de keuze van een installateur. Controleer en stroomlijn, maar voorkom dat je te sturend werkt is het advies.

Als het over verwijzen gaat, gaat dat niet alleen over andere informatieve websites. Er zijn verschillende partijen die inwoners verder kunnen helpen met hun vraag. Een voorbeeld daarvan is de Energiewerkplaats Fryslân: een partij voor inwoners die in een collectief iets willen doen op het gebied van duurzaamheid voor het algemene belang. Ook lokale bedrijven of adviesbureaus kunnen een interessante partij zijn om naar te verwijzen.

Verschillende initiatieven maken gebruik van lokale (advies)bedrijven of partijen voor het bedienen van inwoners die specifieke vragen hebben. Er zijn verschillende manieren om een samenwerking met deze bedrijven en partijen vorm te geven. Sommige kennisfuncties hebben geen specifieke bedrijven of partijen om naar te verwijzen (Energieloket Leeuwarden) en anderen hebben een lijst van bedrijven die moeten voldoen aan een aantal criteria (Drents Energieloket en Tûk Wenjen). Het komt ook voor dat bedrijven meebetalen aan het energieloket om zo eerder in beeld te komen bij inwoners (Energieloket Tytsjerksteradiel). Energieloket Nijkerk verwijst door naar een platform van bedrijven, dat inwoners helpt bij de uitvoering en kan voorzien van aanvullend advies. Maak als gemeente een keuze. Is het wenselijk om naar (advies)bedrijven of partijen te verwijzen? Welke criteria en vorm kies je daarvoor? In alle gevallen is het belangrijk om inwoners te wijzen op hun eigen keuze: zij zijn niet verplicht om het advies van de gemeente te volgen en kunnen ook zelf op zoek gaan naar een geschikt bedrijf.

Milieu Centraal – Ervaringen met een website

Voor het informeren van consumenten gebruikt Milieu Centraal vooral een website. Er is geen mogelijkheid voor individuele vragen of contact. De volledig digitale aanpak bevalt goed. Op de website staan informatie en verwijzingen. Voordat iets op de website komt, wordt het uitvoerig gecontroleerd op juistheid, onafhankelijkheid en betrouwbaarheid door onderzoekers. Als er twijfels zijn, wordt er geen gebruik gemaakt van de bron. De gebruikte informatie wordt gemonitord: Klopt het nog wel? Doen de links het nog wel? Onderzoekers houden continu de ontwikkelingen op hun duurzaamheidsthema in de gaten. Volgens Milieu Centraal is het effectief om gebruik te maken van verwijzingen. Controleren, filteren, toevoegen en verwijderen van informatie is zo eenvoudiger. Doorverwijzen naar Milieu Centraal gebeurt veel door gemeenten/kennisfuncties. Milieu Centraal moedigt dit ook aan. Belangrijk daarbij is dat Milieu Centraal een algemene website is, zonder gemeentelijke aanvullingen of insteek. Milieu Centraal zet actief in op sociale media.

Zelflerend

Tijdens het groepsgesprek werd de wens uitgesproken dat de website een zelflerend vermogen heeft. Dit betekent dat vragen van inwoners aan de gemeente, waarvan de antwoorden nog niet op de website staan, een plek krijgen op de website. Dit past goed bij het uitgangspunt om aan te sluiten op de situatie van de inwoners.

De input van inwoners kan opleveren dat informatie wordt aangevuld of een onderwerp wordt toegevoegd. Geef de nieuwe informatie in ieder geval een plek in de structuur van de website in plaats van in een aparte FAQ (frequently asked questions). Het zelflerend vermogen biedt kansen wat betreft het ondersteunen van opgaven en initiatieven vanuit/in de gemeente. De communicatie hierover kan via de gemeentelijke website, in plaats van een aparte website. Zo wordt het voor inwoners gemakkelijker om informatie te vinden over deze projecten en (eventueel) mee te doen.

Beperkt loket

Een website zoals deze kan niet bestaan zonder een (deskundige) backoffice. Inwoners kunnen via de website vragen stellen aan de gemeente. De backoffice zorgt ervoor dat die vragen worden beantwoord en is verantwoordelijk voor het updaten van de website en het zelflerend karakter. De backoffice wordt bemand door iemand die werkzaam is bij de gemeente.

Uit de vragenlijst blijkt dat contact via de e-mail of een contactformulier, telefonisch contact en een chatfunctie op de website niet de voorkeur hebben. Maar de mogelijkheid om vragen te stellen is wel belangrijk, al is het alleen maar vanwege het zelflerend vermogen van de website. Om deze functie beperkt te houden – het gaat om een website en niet om een loket – kunnen simpele digitale vragen worden beantwoord door de backoffice zelf of worden doorgezet in de gemeentelijke organisatie. Meer complexe vragen kunnen worden doorverwezen naar lokale (advies)bedrijven. Een pagina met contactgegevens van de backoffice of een contactformulier kan voldoende zijn.

Wat betreft de verwijzing naar lokale (advies)bedrijven is het wijzen van inwoners op hun eigen mogelijkheden om een geschikte partij te vinden een prima aanpak. Mensen kunnen hiervoor bijvoorbeeld Google gebruiken of andere mensen vragen om hun ervaringen. Stel als gemeente een duidelijk kader: Hoe ver gaat ons advies? Wanneer is het aan lokale (advies)bedrijven om het stokje over te nemen?

De huidige samenwerking met het Duurzaam Bouwloket laat zien dat er behoefte is aan informatie via persoonlijk contact. Zonder dat er qua communicatie of publiciteit in wordt gezet op de loketfunctie van het Duurzaam Bouwloket, wordt het Duurzaam Bouwloket door inwoners geraadpleegd. Een loketfunctie, al dan niet beperkt, lijkt een vereiste.

Offline

Uit de vragenlijst en het groepsgesprek blijkt dat een puur digitale aanpak niet wenselijk is. Om alle inwoners te bedienen is ook offline informatievoorziening belangrijk. Dit kan met een periodieke bijlage (special) in een lokale krant, vier keer per jaar. Advies uit het groepsgesprek is daarbij: “Let er op dat alle wijken en dorpen goed worden voorzien van informatie. Dat is nu niet vanzelfsprekend.” Deze periodieke bijlage kan in samenwerking tussen de verantwoordelijk ambtenaar, de backoffice en de afdeling communicatie tot stand komen.

Scenario 2: Delen en luisteren

Om inwoners nog beter te voorzien in hun behoefte aan informatie, kan een loketfunctie helpen. Inwoners blijken een (fysiek) loket te waarderen: “Eén centraal punt waar je toegang hebt tot het antwoord op al je vragen, zodat je niet van het kastje naar de muur wordt gestuurd.” Een loket maakt het vinden van antwoorden op vragen toegankelijker.

Een andere reden waarom een loket een toegevoegde waarde heeft, is dat een groot deel van de inwoners niet alleen informatie, maar ook persoonlijk advies wil kunnen ontvangen. Zo blijkt uit de vragenlijst. Ook interventies hebben goede ervaringen met (verschillende vormen van) persoonlijk advies. Hoewel de website ook inspeelt op de persoonlijke situatie en het mogelijk maakt om persoonlijk advies te vragen, gaat de loketfunctie hierin een stap verder. Het loket geeft expliciet ruimte en aandacht aan individuele vragen en persoonlijk advies.

Daarnaast signaleren initiatieven een toename in complexe(re) vragen. Persoonlijke vragen van inwoners zijn lang niet altijd meer te beantwoorden door het bieden van algemene(re) informatie, hoewel het bijna onvermijdelijk is dat een website daar vooral op inzet. De toename in complexe(re) vragen laat zien dat een loketfunctie een toegevoegde waarde kan hebben en dat het belangrijk is om rekening te houden met een groei van complexe vragen in de opzet en bezetting van het loket.

Samenvatting: Naast het raadplegen van de website, kunnen inwoners voor informatie en advies een digitaal, telefonisch en fysiek loket bereiken. Inwoners kunnen vragen stellen die direct worden beantwoord of worden doorgezet binnen de gemeentelijke organisatie. Daarnaast kunnen inwoners voor een antwoord op hun complexe(re) of specifieke vraag worden doorverwezen naar lokale (advies)bedrijven of partijen. Bij het fysiek loket kunnen (vooral) vragen worden gesteld over subsidie, financiering en wetgeving.

Vast onderdeel						
WEBSITE						
Gelaagd	•	Divers	•	Gemeentelijk	•	Verwijzend
		Zelflerend	•	Beperkt loket	•	Offline

+

Module 1				
LOKETFUNCTIE				
Telefonisch	•	Digitaal	•	Fysiek • Doorverwijzen

Telefonisch, digitaal en fysiek

De meeste kennisfuncties hebben een telefonisch en digitaal loket, wat goed werkt. Een fysiek loket komt minder vaak voor. Alleen het Energieloket Tytsjerksteradiel heeft structureel een fysiek loket. Toch scoort een fysiek loket hoog onder de inwoners van gemeente Heerenveen. Het gaat dan wel om een fysiek loket op het gemeentehuis.

De loketfunctie voor het Gemeentelijk Informatiepunt Energie is zowel telefonisch, digitaal als fysiek. Digitale vragen kunnen 24/7 worden gesteld en het telefonische loket is 2 dagen per week bereikbaar. Het fysieke loket op het gemeentehuis is twee dagdelen per week geopend en richt zich voornamelijk op vragen over subsidies, financiering en wetgeving. De gegevens van het loket vervangen op de website de gegevens van de backoffice. Inwoners die vragen stellen krijgen ook hier gegarandeerd binnen een bepaalde termijn (bijvoorbeeld binnen 48 uur/twee werkdagen) antwoord.

Het loket verhoudt zich als volgt tot de backoffice van de website: Het beantwoorden van vragen, doorsturen van vragen en doorverwijzen valt in dit scenario onder de loketfunctie in plaats van onder de backoffice. Het updaten van de website (ontwikkelingen en zelflerend) valt nog wel onder de backoffice. Dit zijn twee verschillende functies, maar kunnen indien gewenst door dezelfde persoon worden vervuld. Voor de loketfunctie is het, in verhouding tot de backoffice, belangrijker dat de medewerker goed thuis is in de materie. De reden hiervan is dat de loketfunctie wordt omschreven als een loket waar je terecht kunt met al je vragen. Vooral voor het fysieke loket geldt dat de bemanning goed op de hoogte moet zijn van de stand van zaken rond subsidies, financiering en wetgeving. Zowel landelijk, als in gemeente Heerenveen. Het Duurzaam Bouwloket zou hier een rol in kunnen spelen (zie 'Scenario's versus huidige situatie' op pagina 25).

Doorverwijzen

In het groepsgesprek kwam naar voren dat het loket niet per se direct hoeft te voorzien in het antwoord op alle vragen. Doorverwijzen naar een ambtenaar of een andere partij is ook een optie. Zolang de inwoners maar niet van het kastje naar de muur word gestuurd.

Ook wanneer er een loketfunctie is, geldt dat de gemeente niet eindeloos van advies kan voorzien. Soms is een vraag ook zo complex of specifiek, dat de beantwoording hiervan eerder een taak is voor een andere partij, zoals een gespecialiseerd bedrijf. Wanneer de vraag of situatie daarom vraagt, kan door het loket worden doorverwezen naar lokale (advies)bedrijven. Hiervoor gelden dezelfde overwegingen wat betreft controleren en sturen als omschreven bij scenario 1. Stel ook voor dit scenario als gemeente een kader: Hoe ver gaat ons advies? Wanneer is het aan lokale (advies)bedrijven om het stokje over te nemen?

Het kader voor scenario 2 kan wat ruimer opgesteld worden: de loketfunctie kan meer (complex) advies bieden dan de beperkte loketfunctie van scenario 1. De loketfunctie is er immers op ingericht om inwoners verder te helpen bij complexe(re) vragen. Daarin zijn wel overwegingen te maken. Bijvoorbeeld: In hoeverre combineert de advisering van het loket met de (commerciële) rol van adviesbureaus en bedrijven?

Scenario 3: Delen, luisteren en samen optrekken

Op de website en het loket is een kwalitatieve aanvulling mogelijk. De resultaten van de vragenlijst laten zien dat inwoners het zouden waarderen als er voor hen één ambtenaar of adviseur is die hét aanspreekpunt is voor informatie over duurzaamheid of de energietransitie. Zo'n ambtenaar kan 'de Energieregisseur' worden genoemd. Het aanstellen van een Energieregisseur kan helpen om meer in contact te komen met inwoners en om groepen inwoners met een idee of initiatief te ondersteunen.

De Drentse gemeente De Wolden heeft zo'n Energieregisseur. Deze regisseur richt zich vooral op groepen inwoners die wat ondernemen. Een taak van de Energieregisseur is om de energietransitie op gang te brengen en te bevorderen, in het kader van de door de gemeente geformuleerde wens dat de energietransitie van onderop vorm moet krijgen.

Samenvatting: Als aanvulling op de website en het loket, is de Energieregisseur een flexibele speler – of spin in het web – die inwoners kan ondersteunen in hun ambities. Hij of zij is het aanspreekpunt voor initiatieven van inwoners of inwoners met een idee voor een initiatief. Voor individuele vragen zijn de website en de loketfunctie ingericht. De Energieregisseur kan ook in gesprek gaan met individuele inwoners, maar dit gebeurt dan vooral met het oog op het grotere geheel. De Energieregisseur is thuis in de gemeentelijke organisatie en legt de verbinding tussen gemeente, inwoners en andere partijen. De Energieregisseur is flexibel en signaleert en kan daardoor inspelen op wat hij of zij hoort in de gemeenschap.

Vast onderdeel						
WEBSITE						
Gelaagd	•	Divers	•	Gemeentelijk	•	Verwijzend
		Zelflerend	•	Beperkt loket	•	Offline

+

Module 1				
LOKETFUNCTIE				
Telefonisch	•	Digitaal	•	Fysiek • Doorverwijzen

+

Module 2				
ENERGIEREGISSEUR				
Initiatieven	•	Particulieren	•	Spin in het web • Flexibel

Initiatieven

Tot nu toe is er in dit rapport niet veel geschreven over initiatieven of ideeën van groepen inwoners. Deze kunnen wel een belangrijke rol spelen in de energietransitie en de ondersteuning van andere inwoners daarin. Uit de vragenlijst blijkt dat inwoners graag informatie ontvangen over initiatieven in de gemeente. Tijdens het groeps gesprek bleek dat initiatieven niet vergeten moeten worden als partij en dat inwoners ook meer informatie kunnen willen hebben over wat ze samen kunnen doen.

Een Energieregisseur kan daarbij helpen. Hij of zij ondersteunt inwoners door het aanspreekpunt te zijn van mensen die hier vragen over hebben, concrete ideeën hebben of al een tijdje bezig zijn maar ergens tegenaan lopen. De Energieregisseur kan deze initiatieven gemakkelijk verder helpen, door informatie te geven, middelen vanuit de gemeentelijke organisatie beschikbaar te stellen (zoals vergaderruimte) of door hen door te verwijzen. De Energieregisseur is niet gebonden aan het gemeentehuis, gaat er ook zelf op uit en komt bij mensen thuis.

Particulieren

Hoewel de Energieregisseur zich vooral richt op gezamenlijke initiatieven en collectieven, kan hij of zij zich ook tot individuele inwoners richten. Dit contact is er in het bijzonder op gericht om witte vlekken in kaart te brengen en te ontdekken wat er speelt. De Energieregisseur kan dit vervolgens meenemen in de gemeentelijke organisatie. Voor individuele vragen van inwoners zijn de website en het loket ingericht.

Spin in het web

In gemeente De Wolden is de Energieregisseur in dienst van de gemeente en heeft deze ook andere taken binnen de gemeente. Het voordeel daarvan is dat de Energieregisseur weet wat er verder speelt, verbindingen kan leggen en thuis is in de gemeentelijke organisatie. Het is dus aan te raden om de Energieregisseur in de gemeentelijke organisatie te vinden of in de gemeentelijke organisatie op te nemen (en andere taken te geven). Maak ook ruimte voor het aanleggen en onderhouden van contacten met andere relevante partijen in de omgeving. Zo kan de Energieregisseur een spin in het web zijn en gebruik maken van wat er al is, zoals wijkcoördinatoren en burgerinitiatieven.

Een Energieregisseur heeft een signalerende rol. De energieregisseur ziet wat er speelt en kan dit in de gemeentelijke organisatie wegzetten. Dit kan bijvoorbeeld ten goede komen aan het zelflerend vermogen van de website. Daarnaast kan de Energieregisseur de goede voorbeelden die hij of zij tegenkomt, gebruiken voor de bevordering van de energietransitie, bijvoorbeeld door ze als goed voorbeeld weg te zetten.

Flexibel

De signalerende rol van de Energieregisseur maakt ook dat deze ziet waar behoefte aan is. Door de Energieregisseur flexibiliteit te gunnen, kan deze (onderzoeken of het mogelijk is om) daar ruimte aan (te) geven. Denk aan het organiseren van een warmtetour, zonnetour, energiescan of bijeenkomst over een specifiek onderwerp. De Energieregisseur kan ook ingezet worden om anders moeilijk bereikbare groepen te enthousiasmeren en te bedienen.

De Energieregisseur kan één van de partijen zijn waar het backoffice naar doorverwijst of vragen naar doorstuurt. Het is niet de insteek dat de Energieregisseur de backoffice doet of het loket bemant, omdat de Energieregisseur flexibel moet kunnen handelen en al andere taken binnen de gemeentelijke organisatie heeft. Een interessante mogelijkheid is wél dat de Energieregisseur de spreekuren van het fysieke loket doet en assisteert in het up to date houden van de website. In dit scenario wordt daarvan uitgegaan.

Aandachtspunten

Voor alle scenario's gelden aandachtspunten of valkuilen. Een aantal van deze aandachtspunten wordt in dit kader aangestipt. Dit overzicht is niet uitputtend, want het is van tevoren niet in te schatten welke aandachtspunten relevant zullen worden. Dat heeft te maken met de aard van de scenario's (het zijn geen éénmalige keuzes die andere afwegingen uitsluiten, maar kansrijke ontwikkelpaden ter inspiratie en onderbouwing van de opzet), maar bijvoorbeeld ook met de ontwikkelingen zoals (veranderend) beleid.

Investing

Eén van de aandachtspunten is de rechtvaardiging van de investering. Alle scenario's vragen om een grote investering en er kan zorg zijn of deze investering zich wel uitbetaalt in een mooie opbrengst. Daarnaast gaat het (ook) om voorinvesteringen, omdat er een periode is waarin het Gemeentelijk Informatiepunt Energie opgezet wordt, terwijl er mogelijk nog weinig gebruik van wordt gemaakt.

Om hier wat meer zicht op te krijgen, zijn de initiatieven in de verkenning gevraagd naar de verhouding tussen investering en opbrengst voor hun initiatief. Dit blijkt een lastige vraag te zijn. Verschillende initiatieven leggen uit dat het niet eenvoudig is om te zeggen of het initiatief 'uit kan'. In plaats daarvan vertellen ze wat hun initiatief teweeg brengt, wat de verschillen zijn met de periode voordat het initiatief er was en dat het vooral mooi is dát hun initiatief er is. Hoewel het belangrijk is om stil te staan bij de investering, is het dus niet eenvoudig om te zeggen of de investering zich uitbetaalt.

Communicatie

Een ander aandachtspunt is de communicatie, zoals aan het begin van dit hoofdstuk omschreven. Het ontbreken van een goede communicatiestrategie vormt een groot risico voor het succes van het Gemeentelijk Informatiepunt energie, onafhankelijk van het gekozen scenario.

Aandachtspunten (vervolg)

Per scenario

De scenario's of modules, kennen elk hun eigen aandachtspunten. Zo is het voor het eerste scenario onder andere van belang dat het gebruik van het beperkte loket goed wordt gemonitord. Mocht de vraag toenemen, dan is het aan te raden om het loket uit te breiden (bijvoorbeeld wat betreft bereikbaarheid of bezetting) of om over te gaan op scenario 2. Zo wordt voorkomen dat inwoners niet kunnen worden voorzien van kwalitatieve informatie of dat advies van het Gemeentelijk Informatiepunt Energie een negatieve reputatie krijgt.

Bij het tweede scenario kan het bijvoorbeeld zijn dat de aanloop naar het loket niet voldoende is. Dit wordt deels ondervangen door de functies van de medewerkers van het loket te combineren met andere taken binnen de gemeente. Daardoor zijn ze flexibel en productief inzetbaar. Monitoring is ook hier belangrijk.

Voor het derde scenario is het een uitdaging om een energieregisseur te vinden die zowel technisch als sociaal een goede verbinder is. Het is mogelijk dat deze energieregisseur, als deze goed bekend is in de gemeente, veel vragen krijgt en zijn of haar tijd gemakkelijk kan vullen. Bovendien kan een één op één aanpak erg intensief zijn en het risico bestaat dat enkele een aantal inwoners hiervan profiteren. Levert een energieregisseur zo wel voldoende op? De samenwerking met bestaande collectieven is in die context interessant. Ook wat betreft de energieregisseur is monitoring dus belangrijk. Lukt het binnen de uren? Is een scherpere focus nodig? Is er voldoende tijd om de landelijke en gemeentelijke ontwikkelingen bij te houden?

Scenario's versus de huidige situatie

De gemeente Heerenveen maakt in de huidige situatie ook gebruik van websites en een loket om inwoners te informeren over duurzaamheid en de energietransitie (zie Hoofdstuk 1). Uit de verkenning en de signalen die raadsleden hebben ontvangen, blijkt dat deze aanpak onvoldoende aansluit bij de behoeften van inwoners. Een website blijkt wel een belangrijk scenario(component) te zijn. Kunnen de huidige websites ook voorzien in die behoefte?

Niet passend

De opzet van de gewenste website die uit de verkenning is ontstaan, heeft een aantal specifieke kenmerken. De huidige samenwerking met het Duurzaam Bouwloket en de voormalige website Smuk Heerenveen voldoen daar niet aan. Zo heeft de webpagina op de website van het Duurzaam Bouwloket geen ('echte') gemeentelijke uitstraling, is er geen gelaagde opzet, staat er geen informatie over het beleid en komen niet alle zeven onderwerpen aan de orde. Het Duurzaam Bouwloket voert nu de loketfunctie uit voor gemeente Heerenveen en heeft daarbij oog voor het gemeentelijke, maar is niet 'van de gemeente' zoals een medewerker van de gemeente dat is. De website 'Smuk Heerenveen' was niet succesvol, wat onder andere kwam door gebrekkige communicatie rondom de website. De website 'Wat is jouw zon waard' is een website die alleen over zonne-energie gaat en wordt naar verluid niet veel bezocht.

Het Duurzaam Bouwloket

Het Duurzaam Bouwloket zou binnen de scenario's een rol kunnen spelen. De website van het Duurzaam Bouwloket biedt goede algemene informatie. De gemeentelijke website kan hiernaar verwijzen. Daarnaast kan het Duurzaam Bouwloket in scenario 2 en 3 een rol spelen in de loketfunctie. Omdat persoonlijk contact met de gemeente belangrijk blijkt, is een aanpak voor te stellen waarbij een medewerker van de gemeente deze loketten bemant en doorverwijst naar het Duurzaam Bouwloket als de situatie daar om vraagt. Deze mogelijkheden kan de gemeente meenemen in haar keuze voor (de uitwerking) van een scenario.

4. Financieel overzicht

Voor elk scenario is een financieel overzicht gemaakt. Het gaat om een inschatting, omdat er binnen de scenario's voor gemeente Heerenveen ruimte is voor het maken van keuzes. De informatie uit de inventarisatie van kernfuncties, raadpleging van derden en eigen ervaring zijn de basis voor de gemaakte inschatting.

Randbepalingen

In de tabellen (vanaf pagina 23) wordt een onderscheid gemaakt tussen eenmalige en doorlopende kosten. De eenmalige kosten worden aangegeven met een asterisk. De inschatting van de uren is gebaseerd op een lopend Gemeentelijk Informatiepunt Energie. Dat betekent dat de effectieve uren voor de eerste periode mogelijk lager uitvallen. Deze tijd kan door de nieuw aangestelde medewerkers worden gebruikt om zich te verdiepen in de materie en hun functie.

Op termijn kan door het communicatieplan het aantal raadplegingen en vragen toenemen, wat meer kosten met zich mee kan brengen. De tijd die het ambtenaren kost om de door het loket of backoffice doorgestuurde vragen te beantwoorden, is in de inschatting niet meegenomen.

Scenario 1: Delen

De kosten voor de website zelf zijn onder te verdelen in drie categorieën: Het voorwerk, het technisch maken van de website en het onderhoud. Onder het voorwerk wordt het proces voorafgaand aan het maken van de website verstaan. De gemeente kan in dit proces duidelijk aangeven welke voorkeuren er zijn en keuzes maken over de opmaak, uitstraling en inhoud. Vervolgens moet de website worden gemaakt en getest. Om ervoor te zorgen dat de website goed blijft werken is periodiek onderhoud nodig. Daarnaast moet het mogelijk zijn om zo nu en dan kleine aanpassingen aan de website te doen: al doende leert men. Om de website online te zetten, moet een hostingpartij worden ingeschakeld.

Daarnaast maakt de ambitie om de website zelflerend te laten zijn en de wens om de informatie up to date te houden het nodig dat de website aangepast kan worden. De inschatting is erop gebaseerd dat de website zo wordt ingericht dat de backoffice dit grotendeels kan doen. Omdat het gaat om een gelaagde website met routing kan het zijn dat hier zo nu en dan extra ondersteuning nodig is. Er is een post voor ondersteuning (support) opgenomen in de inschatting, maar daar is deze incidentele ondersteuning niet in meegenomen.

Scenario 2: Delen en luisteren

In het tweede scenario verschuift de taak om vragen te beantwoorden van de backoffice naar het loket. Het loket bestaat uit drie onderdelen: Een digitaal loket, een telefonisch loket en een fysiek loket. Het digitale loket is 24/7 beschikbaar. Het telefonisch loket is 2 dagen per week bereikbaar en het fysiek loket twee dagdelen per week.

Scenario 3: Delen, luisteren en samen optrekken

In de omschrijving van de scenario's wordt de keuze voorgelegd om de Energieregisseur het fysieke loket uit te laten voeren. In de onderstaande tabel is rekening gehouden met de situatie waarin dat niet zo is. Mocht dit wenselijk zijn, valt te denken aan een verdeling van 12 uur Energieregisseur en 8 uur fysiek loket. Daarmee komt het totaal op 20 uur, zodat er nog voldoende tijd is voor een andere functie binnen de gemeente.

Scenario 1: Delen

Omschrijving	Uren per jaar	Uurtarief	Kosten
Website			
• Voorwerk*			
○ Gemeente	25 uur	€90,-	€2.250,-
○ Derde	15-25 uur	-	€1.200,- tot €2.000,-
• Maken website*	165-275 uur	-	€13.200,- tot €22.000,-
• Onderhoud, hosting en beveiliging	n.v.t.	-	€540,- (€45,- per maand)
• Updaten, zelflerend en support			
○ Gemeente	Zie Backoffice		
○ Derde	10-20 uur		€800,- tot €1.600,-
Backoffice			
• vragen beantwoorden/doorverwijzen	208 (4 per week)	€65,-	€13.520,-
• website updaten (ontwikkelingen en zelflerend vermogen)	52 (1 per week)	€65,-	€3.380
Periodieke bijlage kranten (4x per jaar)	48 (12 per bijlage)	€65,-	€3.120,-
Subtotaal eenmalige kosten			€16.650,- tot €26.250,-
Subtotaal doorlopende kosten			€21.360,- tot €22.160,-
Totaal (jaar 1)			€38.010,- tot €48.410,-

Scenario 2: Delen en luisteren

Omschrijving	Uren	Uurtarief	Kosten
Website			
• Voorwerk*			
○ Gemeente	25 uur	€90,-	€2.250,-
○ Derde	15-25 uur	-	€1.200,- tot €2.000,-
• Maken website*	165-275 uur	-	€13.200,- tot €22.000,-
• Onderhoud, hosting en beveiliging	n.v.t.	-	€540,- (€45,- per maand)
• Updaten, zelflerend en support			
○ Gemeente	Zie Backoffice		
○ Derde	10-20 uur		€800,- tot €1.600,-
Backoffice			
• website updaten (ontwikkelingen en zelflerend vermogen)	52 (1 per week)	€65,-	€3.380
Periodieke bijlage kranten (4x per jaar)	48 (12 per bijlage)	€65,-	€3.120,-
Loket			
• Digitaal	208 (4 per week)	€65,-	€13.520,-
• Telefonisch	312 (6 per week)	€65,-	€20.280,-
• Fysiek	416 (8 per week)	€90,-	€37.440,-
Subtotaal eenmalige kosten			€16.650,- tot €26.250,-
Subtotaal doorlopende kosten			€79.080,- tot €79.880,-
Totaal (jaar 1)			€95.730,- tot €106.130,-

Scenario 3: Delen, luisteren en samen optrekken

Omschrijving	Uren	Uurtarief	Kosten
Website			
• Voorwerk*			
○ Gemeente	25 uur	€90,-	€2.250,-
○ Derde	15-25 uur	-	€1.200,- tot €2.000,-
• Maken website*	165-275 uur	-	€13.200,- tot €22.000,-
• Onderhoud, hosting en beveiliging	n.v.t.	-	€540,- (€45,- per maand)
• Updaten, zelflerend en support			
○ Gemeente	Zie Backoffice		
○ Derde	10-20 uur		€800,- tot €1.600,-
Backoffice			
• website updaten (ontwikkelingen en zelflerend vermogen)	52 (1 per week)	€65,-	€3.380
Periodieke bijlage kranten	48 (12 per bijlage)	€65,-	€3.120,-
Loket			
• Digitaal	208 (4 per week)	€65,-	€13.520,-
• Telefonisch	312 (6 per week)	€65,-	€20.280,-
• Fysiek	416 (8 per week)	€90,-	€37.440,-
Energieregisseur	832 (16 per week)	€90,-	€74.880,-
Subtotaal eenmalig			€16.650,- tot €26.250,-
Subtotaal doorlopend			€153.960,- tot €154.760,-
Totaal (jaar 1)			€170.610,- tot €181.010,-

Bijlage I – Titel

Inventarisatie Kennisfuncties

Werkwijze

In en buiten Fryslân zijn verschillende voorbeelden van kennisbronnen en kennisfuncties te vinden. Om beter zicht te krijgen op welke aanpak voor de gemeente Heerenveen geschikt is, zijn van acht initiatieven belangrijke kenmerken en ervaringen in kaart gebracht. Er zijn vijf energieloketten benaderd: die van de provincie Drenthe, gemeente Leeuwarden, gemeente Nijkerk, gemeente Tytsjerksteradiel en gemeente De Fryske Marren. Gemeente Nijkerk is geselecteerd omdat deze qua inwonersaantal en verdeling over de kernen lijkt op gemeente Heerenveen. Daarnaast is de Energieregisseur van gemeente De Wolden, bevraagd. Twee andere initiatieven sluiten de rij: Het Duurzaam Bouwloket en de Energiewerkplaats Fryslân. Milieu Centraal is bevraagd over hun ervaringen met betrekking tot de website en het verzamelen en ontsluiten van informatie. De informatie is afkomstig van de websites van deze initiatieven en uit verdiepende telefonische interviews.

1. Drents Energieloket

Het Drents Energieloket is sinds 2015 één van de regionale energieloketten in Nederland en helpt particuliere woningeigenaren uit Drenthe met vragen op het gebied van energiebesparing en duurzame energie. Hoewel de Natuur en Milieu Federatie Drenthe (NMF Drenthe) de uitvoerende partij is, is het Drents Energieloket een samenwerkingsverband van 18 partijen. Naast de NMF Drenthe zijn alle 12 Drentse gemeenten, de provincie Drenthe, Bouwend Nederland, Techniek Nederland, Buurkracht en SLIM wonen met energie betrokken.

1.1 Aanbod

Website

Het Drents Energieloket heeft een website met veel informatie. Naast informatie over het Drents Energieloket zelf en actualiteiten, kunnen particuliere woningeigenaren lezen over verschillende maatregelen, geschikte bedrijven, subsidies, financieringsmogelijkheden en adviesgesprekken. Ook verwijst de website door naar de test Verbeterjehuis van Milieu Centraal. Via Verbeterjehuis kunnen woningeigenaren zien wat ze kunnen doen om energie te besparen.

Elke Drentse gemeente heeft een eigen pagina binnen de website van het Drents Energieloket. Op deze pagina staat – in de basis – dezelfde informatie als op de provinciale pagina. Elke gemeente kan een eigen accent geven door informatie en nieuws uit hun eigen gemeente op de pagina te plaatsen.

Advies

Als de informatie op de website niet voldoende antwoord geeft op de vraag, kan er een adviesgesprek aan worden gevraagd. Adviesgesprekken zijn via de website aan te vragen en in principe altijd telefonisch of via de mail. Er zijn centrale telefonische spreekuren op maandag, donderdagmiddag, dinsdag en vrijdagochtend. Er is geen fysiek loket en het Drents Energieloket komt niet bij de mensen thuis. Maar als mensen écht graag langs willen komen, kan dat. Tijdens het adviesgesprek gaat een kundige adviseur uitgebreid in op de vraag. Voor concretere en meer toegepaste adviezen wijst het Drents Energieloket door naar onafhankelijke adviesbedrijven.

Campagnes

Naast persoonlijk advies, komt het Drents Energieloket op andere manieren in contact met Drenten. Eén manier om dat te doen is door campagnes te organiseren zoals Zon zoekt Drent en Drent zit er warmpjes bij. Onderdeel van de campagnes zijn bespaarmarkten in elke gemeente, waar bedrijven en organisaties uit de regio zijn vertegenwoordigd. Mensen kunnen op de bespaarmarkten tips en adviezen inwinnen en een tweetal presentaties van het Drents Energieloket bijwonen.

Inspelen op behoeften

Hoewel er geen (structurele) spreekuren of loketten op locatie zijn, wil het Drents Energieloket dicht bij de mensen staan en aansluiten bij hun behoeften. Hiervoor worden verschillende aanpakken uitgetest. Ook kan het Drents Energieloket op aanvraag aansluiten. Bij elke aanvraag wordt gekeken naar of een bijdrage passend is en of de focus van het initiatief past bij de focus van het Drents Energieloket.

Bedrijven

Voor het aanbod van het Drents Energieloket zijn onafhankelijkheid en eenduidigheid belangrijke criteria. Particulieren woningeigenaren geven aan dat zij behoefte hebben aan onafhankelijke en eenduidige informatie. De bedrijven waarnaar het Drents Energieloket verwijst, worden getoetst op landelijke criteria (lidmaatschap brancheorganisatie, certificering e.d.).

1.2 Uitvoering

De uitvoerende partij is NMF Drenthe. De medewerkers van het Drents Energieloket zijn dan ook met name in dienst bij NMF Drenthe. De coördinator is een uitzondering: deze is in dienst van gemeente Hoogeveen. Dat is bevorderlijk voor het aanhaken van alle Drentse gemeenten. Taken van medewerkers zijn het opzetten van campagnes, communicatie en het beantwoorden van inhoudelijke vragen. Voor bepaalde onderdelen in campagnes worden externe bureaus ingehuurd, zoals voor de werving.

Het totaal aan beschikbare uren is gegroeid van 16 uur per week voor de coördinatie en 32 uur per week voor de uitvoering naar 120 uur in totaal (inclusief 16 uur voor de coördinatie).

Het Drents Energieloket wordt gedeeltelijk gefinancierd door het Rijk (voorheen/start), de gemeenten (vaste bijdrage, staffel naar inwoneraantal en, naar keuze, campagnebijdragen) en de provincie Drenthe (50 procent cofinanciering op het totaal).

1.3 Ervaringen

Meer en complexere vragen

De belangstelling voor het Drents Energieloket neemt enorm toe. Er worden niet alleen méér adviesvragen ingediend, de vragen zijn ook complexer. Hierdoor is de adviseur al gauw 20 minuten kwijt aan één adviesgesprek. Vragen zijn complex, specifiek en rijk aan details.

Vanwege toenemende behoefte aan eerste energiebesparingsadvies aan huis gaat de NMF Drenthe, in opdracht van de provincie Drenthe, 40 energiecoaches opleiden. Deze vrijwillige energiecoaches kunnen particuliere woningeigenaren, die nog niet zijn begonnen met energiebesparing, informeren over de mogelijkheden van het verduurzamen van de woning en zo inspelen op de groeiende vraag naar advies.

De energiecoaches voorzien vooral in laagdrempelig advies en een eerste energiescan. Voor concreter en specifiek advies wordt door de energiecoaches eerst doorverwezen naar het loket en daarna of direct naar een adviesbureau. Echter, de vraag naar energiecoaches is groter dan het aanbod dat kan worden gerealiseerd. Vooral vanuit energie coöperaties komen veel vragen. Een andere manier om in te spelen op de groeiende adviesvraag is om de website beter in te richten door daar bijvoorbeeld meer informatie op te plaatsen.

Uitbreiding doelgroep

Op dit moment is het Drents Energieloket alleen bedoeld voor particuliere woningeigenaren. Ondernemers en huurders horen niet bij de doelgroep, maar het Drents Energieloket verneemt wel dat ook zij vragen hebben. De Expeditie Energieneutraal wonen in Drenthe, vanuit de provincie Drenthe, bedient deze groepen.

Samenwerkingsverband

Doordat het Drents Energieloket een samenwerkingsverband is, staat het stevig. De lijntjes tussen het Drents Energieloket, de gemeenten en andere organisaties (zoals de Energiewerkplaats Drenthe) zijn kort. De samenwerking is goed ingebed bij de betreffende organisaties en er is direct contact met de beleidsmedewerkers. Alle betrokkenen achten het belang van een Drents Energieloket groot. Door de gezamenlijkheid is het Drents Energieloket provincie breed goed herkenbaar. Er is één uitstraling die voor iedereen goed te herkennen is.

Gebruik

In 2018 hebben ruim 75.000 mensen de website bezocht. Daarnaast had het Drents Energieloket een indirect bereik van 50.000 inwoners met het versturen van persoonlijke brieven, sociale media, gemeenteberichten en een direct bereik van 5.000 inwoners door face-to-face contact tijdens campagnes en andere evenementen/ activiteiten.

Deze cijfers zitten aan de ondergrens van de gestelde doelen van dat jaar. Het doel was om 2.000 tot 3.000 maatregelen gerealiseerd te zien. Om na te gaan of dit doel is bereikt, zet het Drents Energieloket enquêtes uit en worden er berekeningen gemaakt. Desondanks blijft het lastig in te schatten, omdat het niet duidelijk is welke realisaties aan het Drents Energieloket zijn toe te kennen.

De evenementen / activiteiten van de campagnes worden goed bezocht, met bezoekersaantallen van 125 tot 300 per avond. Een aantal van 150 bezoekers is nodig om de campagne de moeite waard te laten zijn.

Opbrengst

De aanpak van het Drents Energieloket houdt sowieso in dat er veel wordt geïnvesteerd. Kwaliteit staat hoog in het vaandel. Doordat de vraag enorm groeit, zijn er continu aanpassingen nodig. Daardoor is het lastig om te bepalen of het Drents Energieloket rendabel is, qua kosten. Kijkend naar de toenemende adviesvraag, grote belangstelling voor de campagnes en het enthousiasme van de samenwerkingspartners is het Drents Energieloket zeker een initiatief dat winst oplevert.

2. Energieloket Leeuwarden

Het Energieloket van gemeente Leeuwarden bestaat sinds 2013 en heeft inmiddels verschillende vormen gekend, zoals Slim Wonen in Leeuwarden. Op dit moment bestaat het Energieloket Leeuwarden uit een samenwerking met het Duurzaam Bouwloket gecombineerd met een eigen website en lokale aanpak. Het Energieloket wordt vanuit de gemeente geëxploiteerd.

2.1 Aanbod

Website en informatie

De website van het Energieloket Leeuwarden is vormgegeven op basis van de (mogelijke) klantreizen van de inwoners van de gemeente. De klantreizen bestaan uit kleine stapjes om te komen tot een uiteindelijk groter doel, zoals 'Ik wil van het gas af!', 'Ik wil naar energieneutraal!' of 'Ik wil een lagere energierekening!'. Door uit te gaan van kleine stappen, in plaats van een vergezicht, raken mensen minder snel overweldigd door wat ze 'moeten' en kunnen mensen eerder en meer succeservaringen beleven. Succeservaringen zijn volgens Energieloket Leeuwarden dé manier om de energietransitie op stoom te krijgen en te houden.

Om het zetten van die kleine stappen te faciliteren, bevat de website informatie over maatregelen en producten, subsidies, financiering, nieuws en advies. De informatie is vooral afkomstig van Milieu Centraal, maar er is ook gemeentelijke informatie te vinden (met name over subsidies, regelingen en nieuws). Daarnaast zijn er verhalen te lezen huishoudens uit de regio die ervaring hebben met het treffen van maatregelen om duurzamer te wonen.

Naast de bovenstaande informatie, kunnen inwoners lezen hoe ze persoonlijk advies in kunnen winnen. Dat kan op drie manieren. Meer algemene vragen kunnen worden gesteld via de formulieren op de website of via de telefoon. Deze vragen worden doorgezet naar het Duurzaam Bouwloket, die deze beantwoordt. Er is geen fysiek loket, maar als mensen op het gemeentehuis zijn en een vraag willen stellen, kunnen zij ook ter plekke te woord worden gestaan. Voor individuele vragen, over de eigen situatie, kunnen mensen advies in winnen via de Vraagbaak of de Energiecoach voor minima.

Duurzaam Bouwloket

Samen met andere Friese gemeenten is gemeente Leeuwarden een samenwerking aangegaan met het Duurzaam Bouwloket. Voor gemeente Leeuwarden is het Duurzaam Bouwloket de front-office wat betreft algemene vragen van inwoners. Het Energieloket verwijst wel eens naar de website van het Duurzaam Bouwloket, wat betreft bedrijven en informatie, maar dat blijft beperkt.

Vraagbaak

De Vraagbaak is een sparringpartner voor mensen die duurzamer willen wonen, maar niet goed weten hoe of meer willen weten over een bepaalde aanpak. De Vraagbaak komt bij mensen thuis en bespreekt met hen wat mogelijk is en welk kostenplaatje daarbij hoort. Een gesprek met de Vraagbaak is kosteloos. De Vraagbaak is in dienst van de gemeente. De gemeente Leeuwarden zoekt naar mogelijkheden om deze dienst te optimaliseren.

Energiecoach

De Energiecoach is er speciaal voor mensen die minder te besteden hebben en helpt met het besparen van energie en het nemen van kleine maatregelen om duurzamer te wonen. Net als de Vraagbaak, komt de Energiecoach bij mensen thuis. Met een symbolisch koffertje met diensten laat de Energiecoach zien wat er zoal mogelijk is. Het kan bijvoorbeeld gaan om het energiezuinig inregelen van de cv-ketel of het plaatsen van tochtstrippen. Voor het uitvoeren van deze maatregelen worden mensen 'uit de kaartenbak' ingezet die zelfstandig of samen met een bedrijf of zzp'er te werk gaan.

Door een specifieke aanpak voor minima te organiseren, zorgt de gemeente ervoor dat deze groep niet achterblijft en ook stappen kan zetten. Dit levert concreet en blijvend voordeel op voor deze huishoudens, voor het milieu en voor de gemeente. Gemeente Leeuwarden heeft op dit moment twee Energiecoaches in dienst en er is één Energiecoach in opleiding.

Andere vragen en acties

Concrete vragen die buiten advies van het Duurzaam Bouwloket, de Vraagbaak en de Energiecoach vallen, zoals vragen vanuit wijken, burgerinitiatieven of VvE's, komen bij de gemeente terecht. De gemeente heeft iemand in huis die hier op ingaat. Deze persoon fungeert ook als aanjager voor het werkveld en partijen (zoals burgerinitiatieven) in Leeuwarden. Een ander specifiek speerpunt van de gemeente is het aanbod richting minima. De Energiecoach is daarvan een voorbeeld.

In gemeente Leeuwarden zijn er zo nu en dan bijeenkomsten op het gebied van duurzaamheid. In het algemeen organiseert het Energieloket deze niet zelf, maar investeert de gemeente bij voorkeur in initiatieven die 'van-onder-op' zelf een bijeenkomst rond energiebesparing willen organiseren. Bijvoorbeeld door een locatie beschikbaar te stellen, mee te denken in de organisatie en/of de mailing of drukwerk te verzorgen.

Bedrijven

Het Energieloket Leeuwarden verwijst via hun website niet actief naar adviesbureaus of uitvoerende bedrijven. Er is wel intensief contact met lokale bureaus of bedrijven. Dit komt met name naar voren in de werkzaamheden van de Vraagbaak, de organisatie van initiatieven in de wijk of de realisatie van acties, zoals onafhankelijke collectieve inkoopacties.

Eerder werkte de gemeente intensief samen met bedrijvenvereniging 'Slim wonen met Energie', maar ook vanwege de komst van Duurzaam Bouwloket en de ontwikkelingen bij 'Slim wonen met Energie' is die samenwerking wat teruggelopen of zelfs gestopt. De gemeente probeert ook zelf in het netwerk van lokale partijen te staan, bijvoorbeeld voor overleg en/of partijen te spreken als sparringpartner.

Zo heeft de gemeente diverse bureaus en bedrijven vanuit eerdere samenwerkingen wel op het netvlies van staan, maar verwijst de gemeente Leeuwarden niet zelf actief door naar deze partijen. Dit zijn bijvoorbeeld bedrijven die ook vanuit zichzelf investeren in projecten met wijken of dorpen.

Waar mogelijk probeert de gemeente te sturen op onafhankelijke keuzemogelijkheden van de consument. In het advies vanuit het Energieloket wordt wel benadrukt dat iedereen een vrije keuze heeft wat betreft een bedrijf of bureau en mensen worden gemotiveerd om ook zelf te zoeken naar een bedrijf of bureau waar zij een goed gevoel bij hebben.

Follow-up en relatiemanagement

Volgens het Energieloket Leeuwarden is het belangrijk om mensen blijvend te motiveren. Dit doet het energieloket door in hun advies ook altijd een vervolgstap mee te nemen. Daarnaast beoogt het energieloket dat inwoners die door het Energieloket geholpen zijn, na een tijdje een mail ontvangen waarin wordt gevraagd of het Energieloket nog iets voor hen kan betekenen.

2.2 Uitvoering

De uitvoering van de werkzaamheden van het Energieloket ligt bij twee medewerkers van de gemeente Leeuwarden. Daarnaast zijn er twee Energiecoaches in dienst, waarvan één ook de Vraagbaak uitvoert. Daarnaast neemt het Duurzaam Bouwloket in een aantal uren per week de front-office voor haar rekening.

2.3 Ervaringen

Gebruik

Er wordt goed gebruik gemaakt van het Energieloket Leeuwarden. De Vraagbaak heeft zo'n twee afspraken per week en de afgelopen twee jaar zijn 700 minimahuishoudens geholpen door een Energiecoach. Het Duurzaam Bouwloket krijgt naar schatting dagelijks zo'n drie mailtjes en een onbekend aantal telefoontjes. Het gebruik hangt af van de publiciteit en acties op dat moment. Ook ziet het Energieloket dat verschillende wijken en dorpen een andere mate van betrokkenheid hebben.

Publiciteit en website

Communicatie en zichtbaarheid zijn volgens Energieloket Leeuwarden belangrijke factoren voor een succesvol energieloket met een goed bereik. Marketing via sociale media, het delen van ervaringsverhalen, en een persoonlijke benadering van inwoners: allemaal belangrijke methodes om inwoners nieuwsgierig te maken en de weg te wijzen. In het verleden heeft Energieloket Leeuwarden meer aan publiciteit gedaan. Dat zie je direct terug in het animo. Het voornemen is om dit de komende tijd weer op te pakken, zowel wat betreft communicatie als het interactief houden van de website. Omdat er verschillen zitten tussen de wijken en dorpen in de gemeente wat betreft betrokkenheid en activiteiten, is een aanpak op maat wenselijk.

Bedrijven

Het Energieloket Leeuwarden heeft geprobeerd om lokale bedrijven meer in the lead te laten zijn wat betreft de energieloket-functie. Bijvoorbeeld met het oog op het gezamenlijk investeren in een onafhankelijk energieloket en daarin vervolgens samen zouden op te trekken en afstemming te zoeken. Bedrijven zochten elkaar wel op en vormden consortia, maar door een aantrekkende economie en mogelijk andere prioriteiten bleef dit achter bij de doelstelling. Mogelijk zagen de bedrijven hierin zelf ook niet direct de meerwaarde.

Volgens Energieloket Leeuwarden is het betrekken van lokale bedrijven belangrijk, maar ook lastig. Hoe zorg je voor onafhankelijkheid? En wanneer heeft het voor iedereen voldoende meerwaarde?

Follow-up en relatiemanagement

Hoewel de huidige aanpak (denken in kleine stappen en in elk advies een volgende stap opnemen) goed werkt, ziet het Energieloket Leeuwarden nog kansen in relatiemanagement. Om de energietransitie in beweging te houden, zou het goed zijn om mensen die contact hebben gezocht met Energieloket Leeuwarden na verloop van tijd nog eens (digitaal) op te zoeken. Is alles gelukt? Kunnen ze hulp gebruiken voor de volgende stap? Aansluiten op de situatie van de inwoner en vanuit daar motiveren en faciliteren is volgens het Energieloket Leeuwarden een mooie aanpak. Hier kan ook een taak voor de regio liggen: gezamenlijk een aanpak ontwikkelen die het mogelijk maakt om aan te sluiten bij de behoefte van inwoners, de stappen te monitoren en actief passende hulp aan te bieden.

Acties effectiever dan bijeenkomsten

Het Energieloket Leeuwarden organiseert zelf weinig bijeenkomsten, maar faciliteert liever initiatieven die van onderop ontstaan. Het Energieloket heeft gemerkt dat dat meer oplevert. Daarnaast waren acties, zoals een concrete collectieve inkoop, volgens het Energieloket vooralsnog vaak effectiever dan een informatiebijeenkomst. Wel ziet het energieloket dat de behoefte aan informatiebijeenkomsten inmiddels weer toeneemt.

Dubbele identiteit

Dat het Energieloket Leeuwarden bestaat uit een gemeentelijke component en een gedeelte inzet van het Duurzaam Bouwloket is mogelijk minder effectief dan een volledig gemeentelijke aanpak. Het Energieloket heeft gemerkt dat een gemeentelijke uitstraling belangrijk is. Mensen willen graag met de gemeente praten.

3. Energieloket Nijkerk

Het Energieloket Nijkerk bestaat sinds 2017, richt zich specifiek op vragen over de woning en werkt in regionaal verband samen met andere gemeenten.

3.1 Aanbod

Website

WijNijkerk is een website waarop naast nieuws onder het kopje Duurzaam Doen informatie te vinden is over de thema's Wonen, Mobiliteit, Afval en water en Ondernemen. Wat betreft wonen gaat het om acties/maatregelen, advies, subsidies, bedrijven en informatie voor verenigingen van eigenaren. Het gaat om algemene landelijke informatie en informatie die specifiek voor de gemeente geldt. Daarnaast wordt op de website van WijNijkerk verwezen naar het Energieloket Nijkerk. Het Energieloket verwijst op haar beurt naar de informatie onder Duurzaam Doen.

Vragen en advies

Het Energieloket richt zich specifiek op vragen van inwoners van de gemeente over duurzaam (ver)bouwen, energie besparen of subsidies – allemaal gerelateerd aan woningen of panden. Het Energieloket is er vooral voor woningeigenaren, maar krijgt ook wel eens vragen van ondernemers. Voor de aanpak richting ondernemers is de Stichting Energieke Regio ingeschakeld.

Er zijn verschillende manieren waarop het Energieloket adviseert. Zo kan er gebeld of gemaild worden met het Energieloket. Het Energieloket Nijkerk wordt bemand door één onafhankelijke adviseur. Er is geen fysiek loket.

Mensen kunnen uiteenlopende vragen stellen over duurzaam wonen, zoals bouwkundige vragen, installatietechnische vragen en vragen over gedrag. Vervolgens helpt het Energieloket hen op weg met antwoorden, advies of verwijzingen naar andere partijen. Zo kan het Energieloket bijvoorbeeld verwijzen naar landelijke initiatieven of de Energieambassadeurs. Dit zijn vrijwilligers uit de gemeente die vanuit persoonlijke interesse, ervaring of achtergrond mensen op locatie kunnen voorzien van advies. Zij kijken en denken mee en stellen een rapport met adviezen op.

Het is ook mogelijk om advies van een professionele energieadviseur in te winnen. Via de website zijn adviseurs te vinden, maar mensen worden vrijgelaten in hun keuze voor een adviseur. Deze adviseurs kunnen ook adviseren over het (verlagen van het) energielabel. De kosten voor deze adviezen worden in principe niet vergoed door de gemeente. Er is op dit moment wel een actie met een specifiek bureau. Een advies van dit bureau is door subsidie van de gemeente voor een beperkt aantal mensen beschikbaar voor een gereduceerd tarief van €80,- Via de webpagina van het Energieloket Nijkerk worden een aantal adviesbureaus voorgedragen, maar inwoners zijn vrij om een ander adviesbureau te kiezen.

Bijeenkomsten en activiteiten

Naast de website, telefonisch contact en adviesgesprekken met ambassadeurs of adviseurs, probeert het Energieloket Nijkerk op een andere manier inwoners te faciliteren en te motiveren. Zo worden er bijeenkomsten en acties georganiseerd. Het Energieloket kiest voor een wijkgerichte aanpak om zo wijk voor wijk en dorp voor dorp inwoners te informeren over de mogelijkheden. Een bekende aanpak is het organiseren van een informatiebijeenkomst in een wijk of een dorp. In de week waarin die informatiebijeenkomst plaatsvindt, wordt deze actief gepromoot. Onderdeel daarvan is een mobiel energieloket: de energiecaravan. Deze staat op aangegeven momenten in de wijk, zodat mensen daar om een laagdrempelige manier hun vragen kunnen stellen. Ook kan men hier informatiemateriaal ophalen, zoals materiaal van Milieu Centraal. In Ede, een gemeente waarmee gemeente Nijkerk regionaal samenwerkt, pakt de aanpak met de energiecaravan bijzonder goed uit.

Aanvullend hierop doet gemeente Nijkerk mee aan de duurzame huizenroute.

Platform voor uitvoering

Voor de uitvoering van maatregelen om duurzamer te wonen en voor (aanvullend) advies, verwijst het Energieloket Nijkerk door naar twee platforms in de FoodValley regio: ACE (Alliantie Comfort Energiebesparing) en PlatDuS (Platform Duurzaam Samenwerken). Via deze platforms kunnen inwoners partijen vinden die hen kunnen helpen met het uitvoeren van de door hen gekozen maatregelen of hen kunnen voorzien van (aanvullend) advies. Wanneer deze platforms een vraag ontvangen, kunnen zij ook (eerst) een adviseur langs sturen voor een gratis of betaald adviesgesprek. Het Energieloket Nijkerk bemoeit zich niet met de uitvoering en de keuze voor partijen, maar willen inwoners wel verder helpen. Met beide platforms heeft de gemeente een goede verstandhouding. Een argument om met deze platforms te werken is de bevordering van de lokale economie. Daarin zit ook winst wat betreft duurzaamheid. Lokale bedrijven zullen minder ver hoeven reizen en hebben zo een lagere uitstoot.

Regionale samenwerking

Het Energieloket Nijkerk werkt in regionaal verband samen met andere gemeenten uit de Food Valley, voor goede coördinatie van acties, om van elkaar te leren en om kennis te delen. Vertegenwoordigers van elke gemeente komen periodiek bij elkaar om zo regionaal een plus te geven aan gemeentelijke initiatieven. Zo kan een cursus voor gemeentelijke Energieambassadeurs ook regionaal worden aangeboden, zodat daar ook vanuit andere gemeenten gebruik van kan worden gemaakt.

3.2 Uitvoering

Het Energieloket 'bestaat' uit één onafhankelijke adviseur. Deze wordt betaald door de gemeente en besteedt per week gemiddeld zo'n 8 uur aan werkzaamheden voor het Energieloket. Daaronder valt het te beantwoorden van vragen en het verwijzen van mensen, maar ook het coördineren van acties en bijeenkomsten. Deze adviseur wordt, op aanvraag van gebruikers, ondersteund door Energieambassadeurs.

3.3 Ervaringen

Vragen over subsidie

De vragen die bij het Energieloket Nijkerk terecht komen gaan in 70 tot 80 procent van de gevallen over subsidies of regelingen voor duurzame maatregelen aan de woning.

Goede ervaringen Energieambassadeurs

De Energieambassadeurs worden vanuit het Energieloket aangestuurd. Er wordt actief geëvalueerd met elkaar. Er worden casussen besproken en er wordt kennis uitgewisseld. Daarnaast worden beurzen en cursussen bezocht. Het doel is om zo het kennisniveau hoog en up to date te houden.

De Energieambassadeurs zijn een succes. Inwoners vinden het prettig dat de afstand tot de Energieambassadeurs klein is, omdat Energieambassadeurs ook 'gewoon' inwoners zijn. Daarnaast verwonderen zij zich erover dat het mogelijk is om zo'n laagdrempelige manier gratis en kwalitatief goed advies te krijgen.

Animo

Het gebruik en bereik van het Energieloket Nijkerk is wisselend per wijk of dorp. In het algemeen is te zeggen dat het animo nog kan groeien. Nu is de opkomst voor bijeenkomsten, waarvoor 750 tot 1000 mensen een uitnodiging hebben gekregen, zo'n 40 à 50 op de avond zelf en 10 tot 15 in de energiecaravan. De aanpak van de bijeenkomst of actie maakt uit voor de opkomst. Het Energieloket heeft eerder een bijeenkomst georganiseerd waarbij een woning uit de wijk was uitgelicht, inclusief screening, advies en kostenplaatje. Op basis van deze woning werden belangstellende geïnformeerd over de mogelijkheden. De ervaringen met deze opzet zijn goed. De wijkbijeenkomsten die tot nu toe zijn georganiseerd hadden mooie resultaten en zorgden vooral voor spin-off in de vorm van inzet van de Energieambassadeurs.

Publiciteit

De publiciteit over het Energieloket Nijkerk en de activiteiten kan nog scherper. Ook het gebruik van meer voorbeelden uit de gemeente kan helpen om het Energieloket en de activiteiten beter op de kaart te zetten. Een ander voorbeeld zijn duurzaamheidscafé. In het verleden is er in de gemeente Nijkwerk wel eens zo'n café georganiseerd. In een duurzaamheidscafé is er ruimte om allerlei onderwerpen aan de orde te stellen, sprekers uit te nodigen en mensen te laten pitchen. Het is een inspiratieplatform waar mensen ideeën uit kunnen wisselen en elkaar kunnen ontmoeten. In Veenendaal is te zien dat dit goed werkt.

Het totaalaanbod is een mooi en compleet instrument voor de energietransitie. Door dit instrument meer bekendheid te geven kan het optimaal worden benut. Het gebruik van sociale media speelt daarin ook een rol. Publiciteit is een belangrijke schakel in het succes van een Energieloket.

4. Energieloket Tytsjerksteradiel

Het Energieloket van gemeente Tytsjerksteradiel is gebaseerd op een samenwerkingsverband tussen bedrijven, een onafhankelijke adviseur en de gemeente. Dit Energieloket was één van de eerste loketten in Nederland en bestaat sinds 2011. Het Energieloket van Tytsjerksteradiel helpt inwoners met het nemen van energiebesparende maatregelen aan de woning.

4.1 Aanbod

Website, loket en informatie

Het Energieloket Tytsjerksteradiel heeft een website en een loket. Het loket is in het gemeentehuis en is op afspraak geopend. Mensen kunnen ook telefonisch en via de website of e-mail een vraag stellen. Daarnaast organiseert Tytsjerksteradiel themabijeenkomsten. Gewoonlijk gebeurt dit twee keer per jaar, maar in 2019 zal het op één themabijeenkomst gaan.

Op de website is informatie te vinden over advies, maatregelen en producten, financiering, het kopen van een huis en nieuws. Vragen over subsidies kunnen worden gesteld aan de medewerkers van de balie Bouwen en Wenjen. Voor de maatregelen en producten geldt dat er per maatregelen/product een korte omschrijving is, met uitgesplitst de voordelen en een indicatie van de kosten. De website wordt gerund door een webmaster die onder andere bedrijven prikkelt om informatie aan te leveren. Hoewel het Energieloket een website heeft met een goede hoeveelheid informatie, is de insteek dat mensen hun vragen via de telefoon of digitaal stellen. Een medewerker van het Energieloket of de balie Bouwen en Wenjen van gemeente Tytsjerksteradiel zal vervolgens de vraag beantwoorden, een afspraak maken, een Quick scan aanbieden of op een andere manier verder helpen.

Quick Scan

De Quick Scan is volgens het Energieloket Tytsjerksteradiel 'het ei van Columbus'. Mensen kunnen een Quick Scan aanvragen als zij een goed beeld willen hebben van de energiestaat van hun woning en de maatregelen die zij kunnen nemen om hun woning beter in te richten wat betreft duurzaamheid, energiebesparing en energieopwekking.

De Quick Scan wordt uitgevoerd door een onafhankelijke adviseur. Deze adviseur maakt geen deel uit van de organisatie van het Energieloket en heeft geen banden met de deelnemende bedrijven. Een Quick Scan gebeurt in principe op basis van de bouwtekeningen van de woning. In het enkele geval dat dit niet gaat of dat men liever wil dat er iemand langs komt, kan de adviseur op locatie komen. Dit kost €99,-.

Lokale bedrijven

De gemeente is de neutrale schakel tussen de inwoners, lokale bedrijven en de onafhankelijke inspecteur. Het Energieloket Tytsjerksteradiel heeft nadrukkelijk gekozen voor een samenwerking met lokale bedrijven. Als gemeente is er niet alleen het belang om woningeigenaren te motiveren en te faciliteren om hun huis duurzamer te maken. Er is ook het belang om de lokale economie levendig te houden. De maatregelen en producten die mensen kunnen kiezen om hun huis duurzamer te maken, zijn in de meeste gevallen ook prima in de buurt te halen. Het zou zonde zijn om hiervoor een bedrijf buiten de regio aan te trekken. Door de lokale bedrijven via het Energieloket onder de aandacht te brengen, gaan de twee belangen hand in hand. Bedrijven verwachten van elkaar dat er kwaliteit wordt geleverd, zodat de naam van het collectief hoog wordt gehouden.

De lokale bedrijven kunnen er zelf voor kiezen of ze met het Energieloket Tytsjerksteradiel in zee willen gaan. Daarvoor betalen ze een maandelijkse bijdrage à €50,-. In ruil daarvoor krijgen ze extra zichtbaarheid via het Energieloket. De bijdrage van de bedrijven wordt gebruikt voor de website, de advertenties en de themadagen. Bedrijven die zich willen aansluiten moeten naast de maandelijkse bijdrage een startbedrag betalen. Daarnaast moeten deze bedrijven een bewijzen dat ze kwalitatief werk kunnen leveren en ervaring hebben. Voorheen ging dit met het 'Meer met minder'-certificaat. Als er twijfel is over de deelname van een bedrijf, beslissen de deelnemende bedrijven er gezamenlijk in overleg over.

Mensen die via het Energieloket Tytsjerksteradiel advies in hebben gewonnen, mogen zelf weten met welk bedrijf ze in zee gaan. De onafhankelijk adviseur of medewerker zal verwijzen naar de bedrijven op de website of in het krantje (wat klanten van het Energieloket krijgen), maar nadrukkelijk vermelden dat men een vrije keus heeft.

Naast uitvoerende bedrijven, zijn ook de Rabobank en enkele lokale makelaars aangesloten. De Rabobank kan helpen bij vragen over financiering van maatregelen en de makelaars richten zich op advies bij de koop van een woning. Hoe let je dan op duurzaamheid en wat kan er worden geregeld? Van de Rabobank en de makelaars worden andere bijdragen gevraagd: de Rabobank betaalt wat meer en de makelaars, vanwege het minder grote belang, wat minder.

4.2 Uitvoering

Het Energieloket Tytsjerksteradiel is een aparte organisatie en geen onderdeel van de gemeentelijke organisatie. Er zijn statuten opgemaakt waarin de onafhankelijke rol van de gemeente is vastgelegd. Dit is belangrijk, omdat je je als gemeente tussen de bedrijven bevindt. Het moet duidelijk zijn dat de gemeente daarin geen belang heeft, anders dan de bevordering van de verduurzaming van woningen in de gemeente en de facilitatie en stimulatie van de inwoners daarin.

Het Energieloket wordt wel betaald door de gemeente. Dan gaat het om de formatie en de locatie. Het budget wordt aangevuld met de bijdragen van de bedrijven, waar de website, advertenties en de themadagen van worden betaald.

Voor de uitvoer van het Energieloket financiert de gemeente 16 uren inzet per week. Daarvan zijn 4 uren bestemd voor de onafhankelijke adviseur.

4.3 Ervaringen

Evaluatie

Er wordt regelmatig geëvalueerd. Dat gaat dan om verschillende onderdelen van het Energieloket, zoals de Quick Scan. Het idee is om ook de inzet van de bedrijven te evalueren door middel van een steekproef. Dat idee wordt nu verder uitgewerkt.

Positieve ontvangst

De ervaringen zijn tot nu toe erg positief. Vooral de Quick Scan wordt erg enthousiast ontvangen en veel gebruikt. Vooral de onafhankelijkheid wordt geprezen. Rond april 2019 zit de Quick Scan tot juni van dat jaar gepland. In totaal zijn er rond de 1000 Quick Scans uitgevoerd.

Uit eerdere enquêtes blijkt dat 80 procent van de mensen die advies hebben aangevraagd ook daadwerkelijk één of meerdere energiebesparende maatregelen hebben genomen. In 80 procent van die gevallen heeft een bij het Energieloket aangesloten bedrijf die werkzaamheden uitgevoerd.

Ook de Themamarkten worden goed ontvangen. Er komen meestal honderden bezoekers op af, van binnen en van buiten de gemeente. Mensen vinden het fijn om rustig alle maatregelen, producten en bedrijven te kunnen bekijken op een vrijblijvende manier.

Lokale beperking

Het nadeel van een focus op lokale bedrijven is dat deze bedrijven niet alles in huis hebben. In specifieke situaties kunnen de nodige kennis en vaardigheden niet optimaal aanwezig zijn. Voor het Energieloket Tytsjerksteradiel en de aangesloten bedrijven, is het belangrijk om hier oog voor te hebben.

Duurzaam Bouwloket

Gemeente Tytsjerksteradiel doet uit solidariteit met de andere gemeenten mee in de gezamenlijke inkoop bij het Duurzaam Bouwloket. De gemeente ziet daar alleen geen meerwaarde in en doet er niets mee. Dat komt met name voort uit de visie dat de gemeente haar eigen inwoners het beste kan adviseren en een lokale aanpak belangrijk is.

5. Tûk Wenjen

Gemeente De Fryske Marren biedt haar inwoners via Tûk Wenjen informatie en advies over het verduurzamen van hun eigen woning. Hiermee wil de gemeente inspelen op de vraag naar onafhankelijk advies: “Veel mensen weten wel dat er wat moet gebeuren, maar zien door de bomen het bos niet meer. Ze zijn vooral op zoek naar onafhankelijk en niet-commercieel advies en daarin zien wij een taak voor ons, als gemeente”. Tûk Wenjen loopt al zo’n vijf à zes jaar. Sinds begin 2019 is de aanpak aangepast naar zoals die hierna wordt omschreven.

5.1 Aanbod

Informatiebijeenkomsten

Vanuit Tûk wenjen worden gratis informatiebijeenkomsten georganiseerd, verspreid over de gemeente. Tijdens deze bijeenkomsten wordt met name algemene informatie verstrekt het energieneutraal maken van de woning, de techniek en logische stappen daarvan, subsidiemogelijkheden en (landelijke) ontwikkelingen.

Adviesgesprekken

Daarnaast kunnen inwoners via Tûk Wenjen een persoonlijk adviesgesprek aanvragen: het Basis Energieadviesgesprek. Voor deze gesprekken is er een gemeentelijke subsidie van €265,- per adviesgesprek beschikbaar. Daardoor kost het advies geen €300,- maar €35,-. Het advies bestaat uit: algemene gegevens van de woning, het huidige energieverbruik, een overzicht met mogelijke maatregelen die leiden tot een gasloze en energieneutrale woning (Nota-0), een kostenindicatie van de maatregelen, de verwachte besparing per maatregel, de mogelijke subsidies en de financieringsmogelijkheden. De adviesgesprekken worden uitgevoerd door vier onafhankelijke adviesbureaus. Deze bureaus zijn door de gemeente geselecteerd. Er is geen vrije keuze voor inwoners, omdat de gemeente onafhankelijkheid en kwaliteit belangrijk vindt en dat zo kan borgen.

Naast het Basis Energieadviesgesprek is de gemeente bezig om een ‘Gasloos en Energie neutraal’ adviesgesprek te organiseren. Dit is bedoeld voor inwoners die een stapje verder willen en focust op het gasloos en energieneutraal maken van de woning.

Adviesbureaus en uitvoerende bedrijven

Als inwoners over willen gaan tot het nemen van maatregelen, kunnen zij via Tûk Wenjen een selectie van bedrijven uit de regio vinden. Deze bedrijven voldoen aan een aantal criteria en mogen zich daarom een ‘tûk bedrijf’ noemen. Inwoners kunnen zelf kiezen met welk bedrijf zij contact opnemen. Zij kunnen uiteraard ook kiezen voor een ‘niet-tûk bedrijf’.

Zowel de adviesbureaus als de uitvoerende bedrijven hoeven geen financiële bijdrage te betalen voor hun deelname aan Tûk Wenjen en worden door de gemeente gemonitord. Leveren ze kwaliteit? Zijn ze onafhankelijk? Zijn de klanten tevreden? Om deze laatste vraag te beantwoorden voert de gemeente tevredenheidsonderzoeken uit onder de inwoners die gebruik hebben gemaakt van een service van/via Tûk Wenjen.

Website en overige informatie

Naast informatie over de bijeenkomsten en de adviesgesprekken, is er op de website van Tûk Wenjen informatie te vinden over subsidies, vergunningen en meldingen. De informatie is toegespitst op de situatie in gemeente De Fryske Marren. Ook is er een nieuwsbrief en maakt Tûk Wenjen gebruik van ambassadeurs. Ambassadeurs delen over hun ervaringen met het verduurzamen van hun woning.

Er is bewust gekozen om geen informatie over producten en maatregelen op te nemen op de website. Tûk Wenjen wil zo voorkomen dat inwoners overstelpt worden met informatie. De ervaring is dat inwoners dit niet prettig vinden en het liefst alleen informatie over producten en maatregelen ontvangen die voor hen relevant zijn. Door eerste een adviesgesprek te organiseren, wordt alleen relevante informatie aangeboden. Daarnaast is het proces voorafgaand aan de producten en maatregelen belangrijker. Door vanuit de eigen situatie en doelen te werken, ontstaat een beter beeld van wat mensen willen en kunnen. Vanuit daar kan dan worden nagedacht over passende producten en maatregelen. Zo is de inwoner en niet het betreffende uitvoerende bedrijf aan zet.

5.2 Uitvoering

Tûk Wenjen en de bijbehorende activiteiten worden uitgevoerd door een ambtenaar van gemeente De Fryske Marren: er is 0,5 fte beschikbaar.

5.3 Ervaringen

Toegepast advies versus algemene informatie

Gemeente De Fryske Marren is erg tevreden over de gekozen aanpak. Door eerst te focussen op adviesgesprekken krijgen inwoners een beter beeld van de mogelijkheden die zij in hun situatie hebben. Dit geeft inwoners realistisch beeld, zonder ontmoedigd te worden door alle informatie en opties. De onafhankelijkheid van de informatie en het advies wordt erg gewaardeerd. Dit blijkt ook uit de gebruikscijfers: Op de drie informatieavonden in 2019 zijn in totaal zo'n 330 inwoners afgekomen en er zijn in 2019 al 70 Basis Energieadviesgesprekken aangevraagd. Wat nog mist is een goede aanpak richting ondernemers. Een idee is om ook voor ondernemers een medium als Tûk Wenjen op te zetten.

Uitvoeren van adviezen

Ongeveer 30 tot 40 procent van de deelnemers doet ook daadwerkelijk wat met de adviezen die ze via Tûk Wenjen hebben verkregen. De verhouding investering en opbrengst is daarmee goed. Dit is volgens Tûk Wenjen met name te danken aan de intensieve aanpak: aan de eigen keukentafel waarbij de eigen situatie van de inwoners 'door wordt gelicht'. Door als gemeente te voorzien in een duidelijk antwoord op de vraag vanuit de inwoners, krijg je veel goodwill: "Samen krijg je zo heel wat voor elkaar." Tûk Wenjen is een goed middel om de uitdaging van de energietransitie aan te gaan. Door via Tûk Wenjen inwoners te motiveren en faciliteren worden ook de woningen die niet van de gemeente zijn aangepakt.

6. Energieregisseur

Vanaf 2018 heeft gemeente De Wolden een Energieregisseur in dienst. Deze regisseur is de verbindende schakel tussen inwoners, ondernemers en de gemeente op het gebied van verduurzaming en zorgt ervoor dat vraag en aanbod bij elkaar komen. Het doel van de gemeente is om de energietransitie in de gemeente van onderop aan te sporen en te bevorderen.

6.1 Aanbod

Activiteiten

Uit een aantal sessies met inwoners en ondernemers uit de gemeente over de energietransitie kwam naar voren dat zij een schakel met de gemeente misten. Zo ontstond het idee van een Energieregisseur. In het Actieplan Energie en Klimaat van gemeente De Wolden worden de activiteiten van de Energieregisseur als volgt omschreven:

- Het voeren van gesprekken met belanghebbenden, zoals ondernemersplatformen en duurzame initiatieven, om wensen wat betreft de opwekking en besparing van energie te inventariseren. De behoefte van het maken van een energiescan wordt hierin opgenomen.
- Het organiseren van een duurzaamheidssafari voor ondernemers.
- Het organiseren van een warmtetour/zonnetour voor inwoners, verenigingen en belangstellenden.
- Het stroomlijnen van informatie: Welke subsidies, leningen en regelingen zijn er voor ondernemers, inwoners, initiatieven? Op welke manier kunnen deze beter toegankelijk gepresenteerd worden?

De Energieregisseur wordt wel eens verward met een energieadviseur. Als het gaat om advies over hoe je verduurzaming in een bepaalde situatie aan kunt pakken qua maatregelen en producten is de energieadviseur de aangewezen persoon. De Energieregisseur kan in dergelijke situaties wél in beeld komen als het gaat om de subsidie, wetten en regels met betrekking tot die maatregelen en producten.

Doelgroep

De Energieregisseur is het aanspreekpunt voor inwoners, ondernemers en de gemeente. De regisseur informeert inwoners en ondernemers over de (on)mogelijkheden, denkt mee, geeft tips, ziet erop toe dat er vorderingen zijn en zorgt ervoor dat de juiste mensen met elkaar in contact komen. Is er iets nodig wat er nog niet is of wat nog niet kan? Dan gaat de Energieregisseur na of er wat kan worden ontwikkeld. Zo nee, koppelt de regisseur dit terug.

Wat betreft inwoners richt de regisseur zich vooral op inwoners die zich hebben verenigd omwille van een idee of plan: de burgerinitiatieven. Particulieren met een vraag over hun eigen situatie worden doorverwezen naar het Drents Energieloket.

Wat betreft de rol ten aanzien van de gemeente zorgt de regisseur er bijvoorbeeld voor dat informatie vanuit de gemeente goed terecht komt bij inwoners en ondernemers en informatie vanuit 'het veld' de gemeente bereikt. De regisseur kijkt wat er vanuit de gemeente geregeld kan worden om initiatiefnemers te faciliteren. Dan gaat het bijvoorbeeld om het beschikbaar stellen van vergaderruimten of het organiseren van bijeenkomsten. Ook als er een idee of initiatief is, wat niet mogelijk is vanwege wet- en regelgeving, brengt de Energieregisseur dit onder de aandacht bij de gemeente(lijke politiek).

Informatie

Omdat gemeente De Wolden de ambitie heeft om de energietransitie van onderop vorm te laten krijgen, is de informatievoorziening vanuit de gemeente beperkt en weloverwogen. De gemeente wil namelijk voorkomen dat zij informatievoorziening sturend wordt ervaren en wil niet de indruk wekken dat de gemeente de energietransitie bepaalt: de invulling komt idealiter van onderop, maar het kader voor de energietransitie en de doelen komen van hogerhand. Ook wil de gemeente voorkomen dat haar inwoners en ondernemers worden overspoeld met informatie. De energieregisseur voorziet inwoners en ondernemers van passende informatie of wijst hen door naar andere organisaties of instanties.

Actieve aanpak

De Energieregisseur gaat niet alleen aan de slag als er een vraag binnenkomt. De regisseur heeft ook een aanjagende en stimulerende rol. Daarnaast is het voor de Energieregisseur belangrijk om actief op de hoogte te blijven van alle ontwikkelingen. Wat speelt er in de gemeente? Wat zijn regionale en landelijke ontwikkelingen? Hoe zit het met wet- en regelgeving?

Andere partijen

De Energieregisseur heeft niet alleen contact met inwoners, ondernemers en de gemeente. Hij is ook een schakel van en naar andere partijen, zoals het Drents Energieloket. Naast de ondersteuning aan (doorverwezen) inwoners, geeft het Drents Energieloket een signaal af als zij een bepaalde vraag vaak tegenkomen. De Energieregisseur kan hier vervolgens op in spelen, zoals is gebeurd met de ontwikkeling van een Energiescan voor gemeente De Wolden. De Energieregisseur speelt ook een rol in de campagnes van het Drents Energieloket, waar de bespaarmarkten in de gemeente onder vallen. De wisselwerking tussen het Drents Energieloket en de Energieregisseur is bevorderlijk voor de energietransitie.

Het komt voor dat er vanuit andere partijen, zoals de provincie, wordt gevraagd of een idee uitvoering kan krijgen binnen De Wolden. Ook deze vragen komen bij de Energieregisseur terecht. Die kijkt vervolgens of een plaatselijk of streekbelang hier wat mee kan en wil.

6.2 Uitvoering

De Energieregisseur is een ambtenaar van gemeente De Wolden en heeft per week 4 uur tot zijn beschikking voor zijn taken. De ervaring leert dat dit eigenlijk te weinig is: "Met één bijeenkomst in de avond zit je eigenlijk al vol."

6.3 Ervaringen

Toename vraag

In het begin werd er beperkter gebruik gemaakt van de diensten van de Energieregisseur. Enerzijds omdat de functie Energieregisseur nog nieuw was en anderzijds omdat de energietransitie nog niet zo speelde als nu. Doordat de energietransitie in een stroomversnelling terecht komt, wordt er meer beroep gedaan op de Energieregisseur. Door de toename van de vraag, is de formatie voor de Energieregisseur erg krap. Het is dan bijvoorbeeld ook nog niet gelukt om de genoemde Duurzaamheidssafari te organiseren. De insteek is om de komende tijd meer uren vrij te maken voor de taken van de Energieregisseur. Het is belangrijk dat er voldoende ruimte is om alle ontwikkelingen én het netwerk bij te houden. In de beginfase nemen vooral het opbouwen van een sterk netwerk en het thuis raken in de energietransitie veel tijd in beslag.

Aanjagen

De ambitie van gemeente De Wolden is om de energietransitie van onderop vorm te geven. Het doel is dat inwoners en ondernemers zelf een aanpak kiezen. Het blijkt dat niet alle dorpen even initiatiefrijk zijn. Wat is dan precies de rol van de Energieregisseur? Moet er meer gefaciliteerd worden? Wanneer wordt de gemeente wel sturend? Dit zijn vragen die op dit moment nog niet zijn beantwoord.

Kenmerken Energieregisseur

Er is goed contact met inwoners en ondernemers. De Energieregisseur weet wat er speelt en kan goed zijn rol als schakel vervullen. Daarvoor is het belangrijk om op de hoogte te zijn van alle ontwikkelingen op het gebied van duurzaamheid en de energietransitie. Ook een passend netwerk is belangrijk. De Energieregisseur van gemeente De Wolden woont in de gemeente en kent de regio goed. Dit is merkbaar een pluspunt in het contact met de plaatselijke initiatieven en ondernemers: "Je spreekt de taal en weet wat er speelt."

Doordat de regisseur in dienst is bij de gemeente en tegelijkertijd als beleidsmedewerker werkzaam is, is het gemakkelijk om de weg te vinden in de gemeentelijke organisatie. Er zijn gemeenten waarbij een ambtenaar de functies van een Energieregisseur heeft, zonder dat hij of zij een Energieregisseur wordt genoemd. De ervaring is dat inwoners en ondernemers makkelijker contact leggen met een Energieregisseur dan een met een beleidsmedewerker. Gebruik de naam 'Energieregisseur' in de communicatie naar inwoners en ondernemers, is het advies.

Afhankelijkheid van landelijke ontwikkelingen

Subsidies, wetgeving en regelgeving zijn met name landelijk gestuurd. De ervaring is dat er niet altijd voldoende informatie over beschikbaar is. Daarnaast is de wet- en regelgeving weinig flexibel en reactief, waardoor sommige goede initiatieven niet door kunnen gaan. De Energieregisseur heeft zelf weinig sturing op (de informatievoorziening rond) dit thema. De regisseur kan zo niet altijd aan de verwachtingen voldoen: "'Nee' moeten verkopen of zelfs geen duidelijk antwoord kunnen geven, is een nadeel van de afhankelijkheid van regionale of lokale organen." Als sommige initiatieven wettelijk niet haalbaar blijken, gaat de Energieregisseur samen met de initiatiefnemers kijken naar manieren waarop het initiatief wel kan worden uitgevoerd.

7. Duurzaam Bouwloket

Bij het Duurzaam Bouwloket kunnen mensen terecht voor onafhankelijke informatie en advies over het verduurzamen van de woning. Het is een landelijk initiatief, waarbij 113 gemeenten diensten in kopen voor hun inwoners. Gemeenten kunnen zo gemakkelijk een onafhankelijke kennisfunctie organiseren en voldoen aan de afspraak in het Klimaatakkoord die gemeenten verplicht een energieloket te hebben of te ondersteunen.

Gemeente Heerenveen heeft op het moment van schrijven een samenwerking met het Duurzaam Bouwloket, binnen het Fries collectief. Deze samenwerking houdt in dat gemeente Heerenveen een webpagina heeft op de website van het Duurzaam Bouwloket en vragen van inwoners over verduurzaming van de woning door worden gestuurd naar het Duurzaam Bouwloket.

7.1 Aanbod

Diensten

Het Duurzaam Bouwloket bestaat sinds 2011. Bijna al haar werkzaamheden doet het Duurzaam Bouwloket in opdracht van gemeenten. Gemeenten nemen een dienstenpakket af waar in ieder geval de volgende diensten in zitten:

- Een backoffice waaraan inwoners via de mail of telefoon al hun vragen kunnen stellen
- Het zoeken van de verbinding met het lokale bedrijfsleven
- Een eigen gemeentepagina op de website van het Duurzaam Bouwloket
- Communicatie over het Duurzaam Bouwloket.

Daarnaast kan een gemeente aanvullende diensten inkopen, zoals informatieavonden, een wijkgerichte aanpak en cursussen of trainingen voor energiecoöperaties. Het Duurzaam Bouwloket ziet een voordeel in een gecombineerde aanpak: zowel fysiek als digitaal. “Dat zien wij als de kracht van een goed loket.”

Website

Op de (gemeentelijke) website van het Duurzaam Bouwloket is veel informatie te vinden, zoals over nieuws, subsidies, regelingen, initiatieven, bedrijven, stappenplannen, VvE's en ervaringen van andere mensen met het verduurzamen van de woning. Je kunt ook direct een offerte aanvragen bij een bedrijf in de buurt. Het Duurzaam Bouwloket heet de Energie Subsidie Check, waarmee je kunt kijken welke subsidies voor jou relevant zijn, gebaseerd op je postcode.

Lokale bedrijven

Het Duurzaam Bouwloket kan in principe alle vragen zelf beantwoorden. Heel soms gaan vragen over een specifieke situatie. In dat geval verwijst het Duurzaam Bouwloket door naar adviesbureaus of lokale bedrijven. Deze bedrijven kunnen vervolgens voorzien in passende informatie.

De bedrijven waar het Duurzaam Bouwloket naar verwijst zijn (zoveel mogelijk) lokaal en hebben een lidmaatschap bij het Duurzaam Bouwloket. Bedrijven kunnen gratis lid worden, maar moeten wel voldoen aan een aantal criteria, zoals certificering en lidmaatschap van een brancheorganisatie. Wanneer een verwijzing van het Duurzaam Bouwloket naar een bedrijf leidt tot een opdracht, krijgt het Duurzaam Bouwloket geen fee.

Het Duurzaam Bouwloket merkt dat de aantrekkende markt maakt dat het contact van inwoners met bedrijven, waarnaar is verwezen, niet altijd goed verloopt. Inwoner krijgen moeilijk contact, afspraken worden niet nagekomen of advies laat lang op zich wachten. Als reactie daarop heeft het Duurzaam Bouwloket een alternatieve aanpak gekozen: Bij een gratis lidmaatschap kunnen inwoners geen offerte aanvragen via de website van het Duurzaam Bouwloket. Indien bedrijven voor een betaald lidmaatschap kiezen, kunnen inwoners wel via het Duurzaam Bouwloket een offerte aanvragen. Vervolgens regelt het Duurzaam Bouwloket voor inwoners dat de navolging van die offerteaanvraag goed verloopt.

7.2 Uitvoering

De beschikbare uren hangen af van de diensten die de gemeente afneemt en het aantal inwoners in de gemeente. Voor een gemeente als gemeente Heerenveen komt de tijdsinvestering neer op zo'n 6 tot 8 uur per maand. Per gemeente is één medewerker van het Duurzaam Bouwloket het aanspreekpunt. Het Duurzaam Bouwloket heeft per regio één contactpersoon. Zo is de betreffende medewerker goed op de hoogte van wat er in de gemeente en in de regio speelt. Als het om puur technische vragen gaat, kunnen ook andere medewerkers van het Duurzaam Bouwloket deze beantwoorden.

7.3 Ervaringen

Veranderde vraag

Toen het Duurzaam Bouwloket net begon, werd hen vooral gevraagd naar de werking van producten en maatregelen: "Hoe werkt een zonnepaneel? Dat soort vragen." De laatste tijd neemt de complexiteit van de vragen toe. Mensen willen bijvoorbeeld weten hoe ze nu woning van het aardgas af kunnen krijgen. Dat zijn ingewikkelde vragen, die je toe moet spitsen op de situatie van de vrager. Hierdoor is de ingeschatte tijd vaak niet voldoende om de vragen te beantwoorden.

Centrale efficiëntie

Als elke gemeente een eigen energieloket op zou richten, zou dat van elke gemeente soortgelijke investeringen vragen: "Je vindt eigenlijk allemaal tegelijkertijd het wiel opnieuw uit." Gemeenten moeten zelf de kennis, kunde en know-how in huis halen: iemand die alles weet over zaken als recente ontwikkelingen, subsidieregelingen en bouwtechnieken. "Het is efficiënter om alles in te kopen bij één organisatie, die tegelijkertijd ook andere gemeenten bedient. De kosten zijn zo beperkt, maar de inwoner krijgt alsnog alle informatie die hij of zij nodig heeft."

Een nadeel van een initiatief zoals het Duurzaam Bouwloket is de fysieke afstand tussen de gemeente en het kantoor van het Duurzaam Bouwloket. Het Duurzaam Bouwloket werkt voornamelijk telefonisch en digitaal. Dit is een aanpak die ook voordelen heeft, zoals een gebruiksvriendelijke en complete website.

Onafhankelijkheid

Volgens het Duurzaam Bouwloket is er geen een energieloket zo onafhankelijk en hebben de meeste energieloketten wel afspraken met bedrijven waaraan wordt verdiend. Onafhankelijkheid staat op de eerste plaats en was de motivatie om het met Duurzaam Bouwloket te starten. De samenwerking met de lokale bedrijven is gebaseerd op onafhankelijkheid. Daarom is er ook geen fee. Het Duurzaam Bouwloket is niet gebaat bij de verkoop van producten. Het Duurzaam Bouwloket vindt het wel belangrijk om banden te hebben met het lokale bedrijfsleven: "Het stimuleren van de lokale economie en werkgelegenheid komt de energietransitie ten goede."

8. Energiewerkplaats Fryslân

De Energiewerkplaats richt zich – anders dan het gangbare energieloket – op groepen mensen, energiecoöperaties, overheden en andere partijen die iets willen met collectieve duurzame energie en/of andere collectieve klimaatmaatregelen in hun dorp, gemeente of regio in het algemeen belang. De Energiewerkplaats Fryslân is volop in ontwikkeling. De onderstaande informatie is gebaseerd op de situatie en verwachtingen in het eerste kwartaal van 2019.

8.1 Aanbod

Samenwerkende partijen

De Energiewerkplaats Fryslân is een samenwerking tussen verschillende partijen, zoals Doarpswurk, Us Koöperaasje en het Netwerk Duurzame Dorpen. In projecten wordt samengewerkt met strategische partners, zoals de Friese Milieu Federatie. De Energiewerkplaats is in 2013 het leven geroepen om bij te dragen aan de energietransitie als ondersteunende partij van lokale initiatieven die vanuit het maatschappelijk belang aan de energietransitie werken. De Energiewerkplaats heeft dan ook geen winstoogmerk, ze werkt vanuit een maatschappelijk belang. De Energiewerkplaats heeft vier sporen waarin de diensten zijn onder te verdelen: Innovatie, Visievorming, Ontwikkeling en Beheer.

Ondersteuning burgerparticipatie

Vrijwilligers (van dorpsinitiatieven) die iets willen doen met de energietransitie of willen kijken óf ze iets willen doen, kunnen drempels ervaren. Die drempels kunnen te maken hebben met bijvoorbeeld energietechniek, visievorming, planvorming, financiën of het vinden van de weg bij overheden. Als initiatieven door deze drempels niet verder kunnen, kunnen ze bij de Energiewerkplaats aankloppen. De Energiewerkplaats is een partij tussen de partijen die ervoor zorgt dat drempels worden weggenomen. De Energiewerkplaats is er – als partij tussen de partijen – niet alleen voor initiatiefgroepen. Ook overheden kunnen bij de Energiewerkplaats terecht met vragen over de energietransitie en het faciliteren van initiatieven van onderop. Overheden zoeken bijvoorbeeld naar geschikte aanpakken om dorpen en wijken te ondersteunen. Omdat de Regionale Energie Strategie (RES) de komende drie jaar veel aandacht vraagt, zoeken gemeenten, provincie en It Wetterskip ook instrumenten om co-creatief aan de slag te gaan met het duurzame energievraagstuk.

De Energiewerkplaats speelt hierop in, door kennis te delen en methodes te ontwikkelen/gebruiken. Hetzelfde geldt voor andere vraagstukken, zoals de warmtetransitie in dorpen en wijken. Vanwege de impact op de omgeving, heeft de Energiewerkplaats ook oog voor ruimt een sociaal-maatschappelijke impact. Voor alle werkzaamheden van de Energiewerkplaats geldt dat het om het collectief en algemeen belang gaat.

Methoden, werkvormen en een loket

De Energiewerkplaats ondersteunt partijen bij hun vragen met kennis, werkvormen en doorverwijzingen binnen het netwerk van duurzame dorpen en experts. De Energiemix-methode is een voorbeeld van zo'n werkvorm. Daarnaast heeft de Energiewerkplaats een loketfunctie, wat betekent dat er telefonisch, via de mail en face-to-face vragen kunnen worden gesteld.

De Energiewerkplaats zorgt ervoor dat zij altijd up to date is wat betreft de ontwikkelingen en beschikbare kennis op het gebied van de energietransitie. Ook de werkvormen worden continu doorontwikkeld. Alles wat de Energiewerkplaats te bieden heeft, is werkenderwijs met de initiatiefgroepen ontstaan en is niet van tevoren bedacht. De dorpen bepalen de richting van het proces. Er zijn geïnteresseerde initiatiefgroepen, uitvoerende initiatiefgroepen en innoverende koplopers. Een voorbeeld van deze laatste categorie is Heeg, waar ze het eerste lokale en collectieve warmtenet op basis van aquathermie willen ontwikkelen.

De Energiewerkplaats streeft ernaar het netwerk van deze initiatiefgroepen en energie coöperaties te versterken, zodat de onderlinge samenwerking en kennisuitwisseling toenemen. Hiervoor organiseert ze bijvoorbeeld communities of practice: klasjes van meerdere initiatiefgroepen met dezelfde vragen of ambities, die een tijd lang samen willen optrekken om te leren of een concreet doel willen bereiken.

Van burgerinitiatief naar burgerinitiatief

Doordat de Energiewerkplaats uiteenlopende vragen krijgt waar in sommige gevallen nog geen antwoord op is, ontwikkelt de Energiewerkplaats in het EnergieLab Fryslân zelf nieuwe concepten en aanpakken. Opgedane kennis in het geval van het ene burgerinitiatief kan relevant zijn voor een volgend burgerinitiatief. Zo nemen de kennis en middelen van de Energiewerkplaats met elke vraag toe. De Energiewerkplaats verwijst door en bouwt daarmee aan een netwerk van koplopers en ervaringsdeskundigen die hun kennis weer doorgeven: dorpen helpen dorpen, vrijwilligers helpen vrijwilligers.

Financiële vragen

Zoals gezegd, kunnen er ook financiële drempels zijn voor burgerinitiatieven. De Energiewerkplaats heeft experts in huis die de financiële kant van duurzame energie door en door kennen. Op deze manier kunnen burgerinitiatieven ook gedegen financieel advies krijgen.

Rechtvaardige duurzaamheid

De Energiewerkplaats investeert in bewegingen waarbij de opbrengsten van de inspanningen terugvloeien in de gemeenschap. Ze dragen naar eigen zeggen bij aan de Friese aanpak waarbij de energie die in duurzame energie wordt gestopt, op verschillende manieren terug wordt betaald: sociaal, economisch en ruimtelijk. Dat de revenuen terugvloeien geeft de betrokkenen een gevoel van trots. Daarmee is het de werkwijze van de Energiewerkplaats een lang houdbaar model.

Verwijzingen en databanken

Zo nodig verwijst de Energiewerkplaats door naar andere instanties, zoals lokale energieloketten en landelijke databases. De Energiewerkplaats heeft zelf ook een databank. Daarin staat alles wat in de dorpen gedaan wordt en is gedaan, zodat andere dorpen daar gebruik van kunnen maken. Ook op de website van de Energiewerkplaats en Ús Koöperaasje is veel informatie te vinden, zoals formats. Voor (toekomstige) energiecoöperaties heeft Ús Kooperaazje alle formats bijvoorbeeld voor de oprichting paraat.

8.2 Uitvoering

In de eerste periode dat de Energiewerkplaats bestond, werd er met name gepionierd en was er een vast team van vier mensen. Ondertussen neemt de vraag toe en zijn er, naast een kernteam van vier personen, acht experts met verschillende kennis en kunde. Twee experts werken aan een plan voor de toekomst, waaronder één kwartiermaker.

De energiewerkplaats heeft niemand in dienst, maar maakt gebruik van freelancers. Zo is er flexibiliteit, zo weinig mogelijk overhead en zijn niet-commerciële tarieven mogelijk. Volgens de Energiewerkplaats is dit wenselijk, omdat zij in het algemeen belang werken.

Enkele leden van het team zijn aangesloten bij de Energiewerkplaats vanuit de organisatie waarbij zij werken. Andere leden hebben naast de werkzaamheden voor de Energiewerkplaats andere werkzaamheden in het werkveld.

Voorheen werd De Energiewerkplaats gesubsidieerd door de provincie Fryslân. De Energiewerkplaats maakt nu een overgang naar de volgende fase. Op basis daarvan zullen afspraken worden gemaakt met meer partijen die diensten afnemen van of belang hebben bij het bestaan van de Energiewerkplaats, zoals de Friese gemeenten en energiecoöperaties

8.3 Ervaringen

Veel bereikt en vraag neemt toe.

Sinds de Energiewerkplaats bestaat is er al veel bereikt. Een greep uit de initiatieven waarbij de Energiewerkplaats heeft geassisteerd:

- 47 energiecoöperaties onder Ús Koöperaasje en 10 in oprichting. De meeste van de coöperaties zijn een periode geholpen door de Energiewerkplaats
- 23 andere samenwerkingsverbanden, zoals een stichting
- 15 gerealiseerde postcoderoosprojecten en 50 in ontwikkeling
- Via SDE-subsidies is reeds 10 megawatt gerealiseerd en is er 40 megawatt in ontwikkeling
- Het keurmerk Mienshipsenergie is opgericht
- Er zijn financieringsinstrumenten bedacht voor burgerinitiatieven
- Daarnaast zijn er zo'n twintig initiatiefgroepen die een serious game hebben gedaan
- We schuiven aan bij 10 Sinnetafels die sinds vorig jaar in heel Fryslân zijn gestart
- Dit jaar ondersteunen we alle gemeenten van Fryslân met de Energiemix methode in het kader van regionale Energiestrategie

In de afgelopen jaren heeft de Energiewerkplaats meegewerkt aan de ontwikkeling van het keurmerk Mienshipsenergie. Daarnaast wordt er continu doorontwikkeld. Bijvoorbeeld wat betreft energietransitieplannen en wijkenergiemix-methoden.

De vraag naar advies en hulp voor duurzaamheidsinitiatieven neemt toe. In 2019 hebben zich al 25 dorpen gemeld bij de Energiewerkplaats. Zij zijn op zoek naar een methode of werkvorm om hun verder te helpen.

Duurzaamheid organisatie: financiering

Het toekomstplan is in ontwikkeling, maar de nieuwe financiering zal bestaan uit subsidies, projectbudgetten, loketafspraken en maatwerkafspraken. Enkele gemeenten betalen op dit moment mee aan de Energiewerkplaats, omdat zij diensten afnemen voor een dorp in hun gemeente of voor hun eigen gemeenteraad. Energiecoöperaties die concrete projecten realiseren, vinden manieren om zelf ondersteuning te betalen. Voor nieuwe concepten en innovatie zijn vaak gerichte subsidies mogelijk. Maar de Energiewerkplaats voert ook werkzaamheden uit die van algemeen (provinciaal) belang zijn, zoals kennisontwikkeling en doorontwikkeling van de methoden. Voor deze werkzaamheden blijft tevens de provincie een rol spelen in de financiering.

Evaluaties

Nadat zij ondersteuning hebben geboden, evalueert de Energiewerkplaats haar inzet met de betrokkenen. In de meeste gevallen zijn de reacties erg positief. De Energiewerkplaats ziet duidelijk dat haar interventie initiatiefgroepen helpt om een concreter beeld te krijgen van hun wensen en mogelijke aanpak. Mensen worden enthousiast en willen graag de volgende stap zetten.

9. Milieu Centraal

9.1 Aanbod

Op de website van Milieu Centraal zijn informatie, tips, tools en adviezen te vinden over duurzaam leven in het algemeen. Dan gaat het om de thema's energie besparen, milieubewust eten, duurzaam vervoer, minder afval, bewust winkelen, in en om het huis, klimaat en aarde en zonnepanelen. Onder deze thema's is informatie te vinden over energieneutraal wonen, energie besparen en energieopwekking. De informatie is onafhankelijk, betrouwbaar en praktisch. Milieu Centraal is niet gebonden aan commerciële belangen.

Milieu Centraal werkt grotendeels met een website en maakt op de website veel gebruik van verwijzingen naar andere partijen. Zo kun je via Milieu Centraal een lijst vinden van geschikte adviesbureaus en tips over waar je op moet letten. Bezoekers van de website kunnen geen individuele vragen stellen aan Milieu Centraal. Daarvoor wordt verwezen naar andere partijen of de tools. Er is geen aandacht voor gemeentelijke verschillen, maar wel ruime aandacht voor financiering en subsidie. Naast de website heeft Milieu Centraal doorlopend campagnes over allerlei thema's, zoals afval scheiden, zonnepanelen en natuurlijk tuinieren.

Milieu Centraal is gestart als initiatief van het toenmalige ministerie van VROM, met als doel om duidelijkheid te scheppen in wat duurzaamheid op huishoudniveau betekent. Wat zijn feiten? Wat zijn meningen? Wat zijn fabels? Alle informatie is gebaseerd op wetenschappelijk onderzoek en experts zorgen ervoor dat de kennis up to date blijft. Bedrijven, branches en maatschappelijke organisaties worden betrokken met een maatschappelijke adviesronde, voor diversiteit van een draagvlak van inzichten. Er is een wetenschappelijke raad van advies die de kwaliteitsborging voltooid. De leden hiervan zijn verbonden aan een onderzoeksinstituut of universiteit.

9.2 Ervaringen

Gebruik

Vorig jaar had Milieu Centraal zo'n 2.800.000 bezoekers, waarvan zo'n 100.000 uit Friesland en 8.000 uit gemeente Heerenveen. De landelijke drie populairste pagina's waren (op de homepage na) 'Warmtepomp: combi en hybride waterpomp', 'Btw op zonnepanelen terugvragen' en 'Zilvervisje en papiervisje'. Milieu Centraal zet actief in op sociale media. Voor het programma Energie in Huis was het bereik via sociale media groot. Milieu Centraal is te vinden op Twitter (18.276 volgers in 2018), Facebook (29.600 paginalikes en 12,4 miljoen vertoningen met 391 berichten in 2018), Instagram (4000 volgers in 2018) en Pinterest.

Niet telefonisch

Milieu Centraal is bevraagd over hun eigen ervaringen met een website als voornaamste contact met inwoners. In het verleden was de mogelijkheid om telefonisch vragen te stellen er wel. Toen bleek dat dit veel tijd kostte en mensen vooral digitaal hun informatie zoeken, verdween deze mogelijkheid. Een volledig digitale aanpak bevalt goed.

Betrouwbaarheid en onafhankelijkheid

De informatie en verwijzingen op de website worden geselecteerd en gecontroleerd door onderzoekers. Een belangrijk criterium is betrouwbaarheid. Alleen 100% betrouwbare bronnen worden meegenomen. Ook onafhankelijkheid is belangrijk. Milieu Centraal wil alleen onafhankelijke bronnen gebruiken.

Communicatieadviseurs monitoren en checken de informatie: Klopt de informatie nog wel? Doe de links het nog wel? Ontwikkelingen in het vakgebied worden continu in de gaten gehouden, door bijeenkomsten te bewonen, nieuwsbrieven te lezen en vakliteratuur bij te houden.

Verwijzen

Het verwijzen naar andere bronnen voldoet goed. Het is effectiever dan het overnemen van de informatie op de website. Controleren, filteren, toevoegen en verwijderen van informatie is zo eenvoudiger.

Doorverwijzen naar Milieu Centraal gebeurt veel, ook onder gemeenten/kennisfuncties. Gemeenten/kennisfuncties hoeven zo niet zelf te checken op betrouwbaarheid, onafhankelijkheid en juistheid, omdat Milieu Centraal dit doet. Er zijn ook kennisfuncties die gebruik maken van de informatie door deze (gedeeltelijk) over te nemen. Volgens Milieu Centraal is verwijzen een effectievere methode, vanwege eerdergenoemde redenen. Hoewel Milieu Centraal veel informatie biedt op het gebied van duurzaam leven, is het geen garantie dat het voorziet in alle informatie voor individuele gemeenten op een manier die bij de gemeente past.

Bijlage II – Inwoners en Ondernemers

Inwoners en Ondernemers

Werkwijze

Voor een inventarisatie voor een passend en succesvol Gemeentelijk Informatiepunt Energie is het perspectief van de toekomstige gebruikers onmisbaar. Daarom zijn inwoners van en ondernemers in gemeente Heerenveen gevraagd om mee te denken.

Vragenlijsten

Er zijn twee vragenlijsten opgesteld: één voor inwoners en één voor ondernemers. De vragenlijst voor inwoners bestaat uit 26 vragen en die voor ondernemers uit 29. Het eerste deel van de vragenlijst bestaat uit vragen over de respondenten zelf. Hoe ziet hun situatie eruit? Wat hebben zij al gedaan op het gebied van duurzaamheid? Het tweede deel van de vragenlijst gaat over de energietransitie en informatie. Daarna werden vragen gesteld over de behoefte aan en vorm van een Gemeentelijk Informatiepunt Energie in gemeente Heerenveen. Aan het einde van de vragenlijst kregen respondenten de mogelijkheid om zich in te schrijven voor een verdiepend groepsgesprek. De uitkomsten van dit gesprek staan in Hoofdstuk 3.

Verspreiding

Een uitnodiging om de vragenlijsten in te vullen zijn door gemeente Heerenveen verspreid. Kanalen waren onder andere plaatselijke kranten, dorpsbelangen socialemediakanalen en ondernemersverenigingen.

Respons

De vragenlijst zijn door 162 inwoners en 13 ondernemers ingevuld. Wat betreft de inwoners is dat een mooie respons. De respons van de ondernemers is minder goed. Hierdoor is het beter om de inbreng van ondernemers te interpreteren als een signaal of input voor verdere verheldering, dan om de inbreng te gebruiken als basis voor het Gemeentelijk Informatiepunt Energie. De hoogte van de respons kan ook een signaal op zichzelf zijn. Zo kan een lage respons betekenen dat een onderwerp onder een bepaalde groep niet erg leeft of dat men vindt dat dit geen taak is voor de gemeente. Ook kan de verspreiding van de uitnodiging niet toereikend zijn geweest.

Respondenten konden vroegtijdig uit de vragenlijst stappen. Hierdoor zijn niet alle vragen door alle respondenten ingevuld. Voor inwoners geldt dat de vragen door 113 tot 162 respondenten zijn ingevuld. Voor de vragenlijst voor ondernemers is dat 9 tot 13. Dit gaat om de standaardvragen. Daarnaast zijn er een aantal vragen die minder vaak zijn beantwoord, omdat deze vragen niet aan iedereen zijn gesteld (op basis van eerdere antwoorden). Waar nodig en in de figuren in dit hoofdstuk wordt het aantal respondenten voor de betreffende vraag in de tekst zelf of op de volgende manier vermeld: (N=...).

1. Inwoners

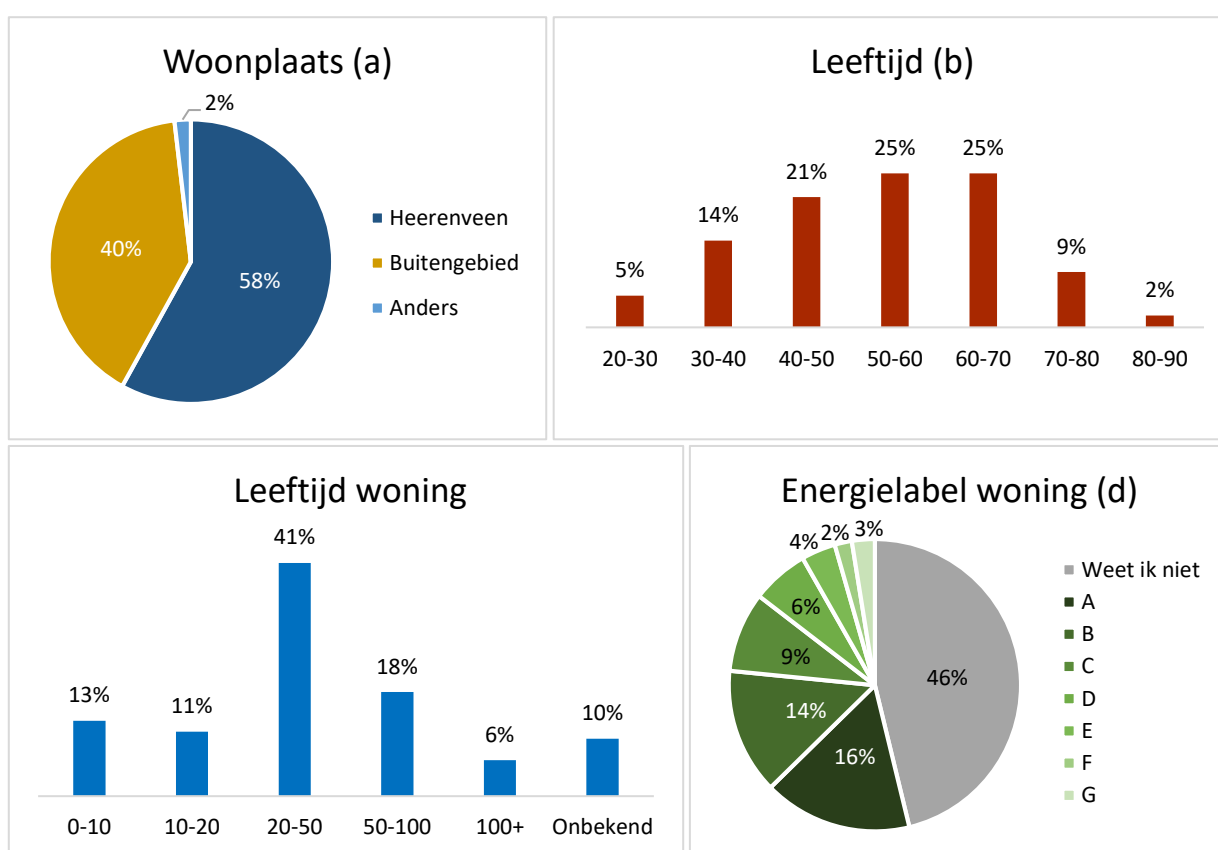
1.1 Achtergrond

Persoonskenmerken

De vragenlijst is ingevuld door 162 inwoners van de gemeente Heerenveen. Ruim de helft daarvan komt uit Heerenveen zelf (zie Figuur 1a). Aldeboarn is met dertien respondenten van alle dorpen uit het buitengebied het best vertegenwoordigd. De verhouding Heerenveen/buitengebied onder de respondenten komt goed overeen met de daadwerkelijke verhouding².

De leeftijdsgroepen van 50 en 60 jaar zijn het grootst (zie Figuur 1b). Samen zijn ze goed voor de helft van alle respondenten. De ervaring leert dat het een uitdaging is om jongere inwoners te betrekken. In het geval van deze vragenlijst was 5 procent van de respondenten 20 tot 30 jaar oud en 14 procent 30 tot 40 jaar oud.

Ruim drie kwart van de respondenten woont samen of is gehuwd. Daarvan heeft ongeveer de helft thuiswonende kinderen (36 procent van het totaal). Van de respondenten die alleen wonen, heeft drie kwart geen thuiswonende kinderen (15 procent van het totaal).



Figuur 1: a. Woonplaats gebaseerd op viercijferige postcode (N=162), b. Leeftijd respondenten in categorieën (N=158), c. Leeftijd woning (N=159) en d. Energielabel woning (N=158)

² Kerncijfers Wijken en Buurten 2018 (CBS). Inwonersaantal per 1 januari: Heerenveen 30.955 (62%) en Buitengebied 19.237 (38%).

Kenmerken woning

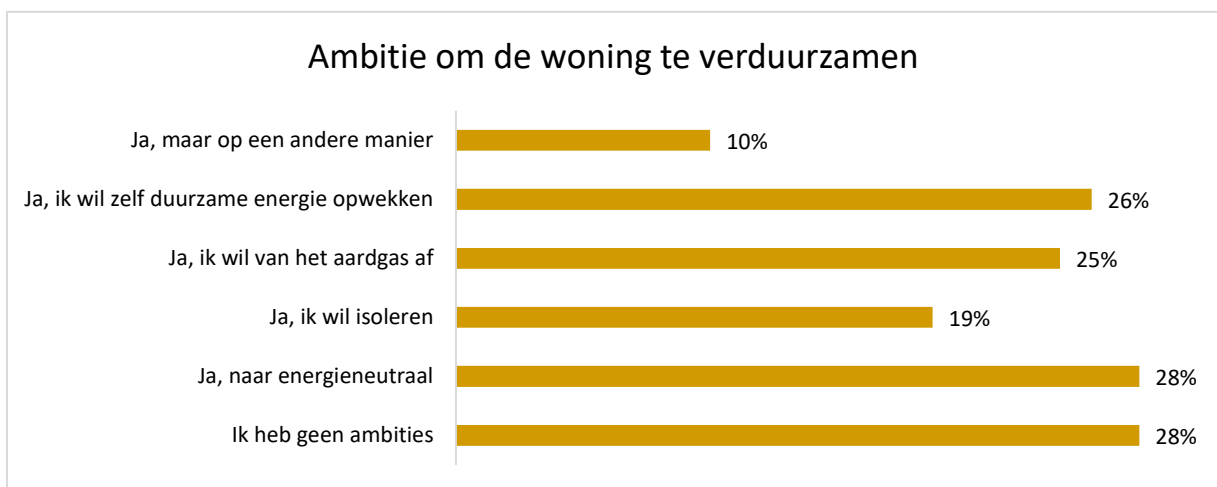
Bijna 40 procent woont in een vrijstaande woning. Op de tweede en derde plaats staan een twee-onder-een-kapwoning (27 procent) en een rijtjeswoning (16 procent). Dertien respondenten wonen in een appartement of een vergelijkbare woning en zeven respondenten wonen in een woonboerderij. Ongeacht het type woning, is deze door bijna alle respondenten gekocht (90 procent). Dertien respondenten huren hun woning.

De gemiddelde woning is 42 jaar oud en een woning van 20 tot 50 jaar oud komt het vaakst voor (zie Figuur 1c). Bijna de helft van de respondenten (45 procent) weet niet wat het energielabel van hun woning is (zie Figuur 1d). Van de respondenten die dat wel weten, zegt 16 procent een A-label en 14 procent een B-label te hebben. Hoe hoger het label, hoe vaker het van toepassing is.

Ambities duurzaamheid

Bijna 70 procent van de respondenten heeft één of meer aanpassingen op het gebied van duurzaamheid aan de woning. Bijna de helft van deze mensen heeft zonnepanelen en ruim 60 procent koos voor kleine aanpassingen, zoals een stand-by killer of zuinige douchekop. Isolerende maatregelen zijn het populairst: 84 procent van de respondenten die aanpassingen deden, hebben hun woning geïsoleerd.

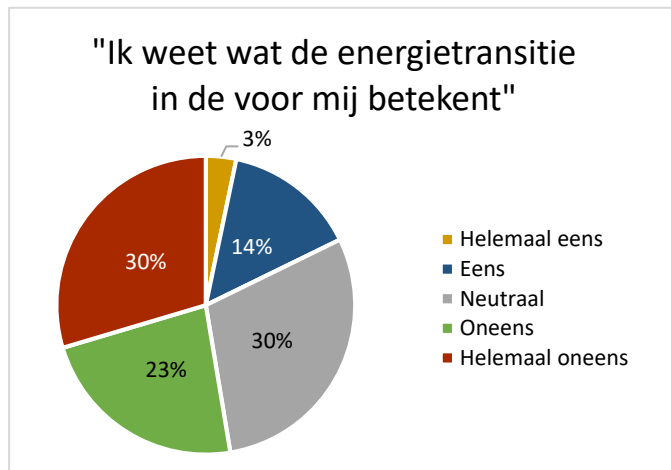
Ruim een kwart van de respondenten heeft geen ambities om de woning (verder) te verduurzamen. De rest heeft één of meerdere ambities. In Figuur 2 staat welk aandeel van de respondenten een bepaalde ambitie heeft. Andere ambities die worden genoemd zijn: een groen dak hebben, zelfvoorzienend zijn en waterstof gebruiken voor de Cv-ketel.



Figuur 2: Ambitie om woning te verduurzamen. Meerdere antwoorden mogelijk (N=154)

1.2 Energietransitie en informatie – Huidige situatie

Energietransitie in gemeente Heerenveen
Meer dan de helft van de respondenten zegt niet te weten wat de energietransitie voor hen betekent (zie Figuur 3). Zij zijn het oneens of helemaal oneens met de stelling "Ik weet wat de energietransitie in de gemeente Heerenveen voor mij betekent". Voor bijna een vijfde van de respondenten geldt dat zij wel denken te weten wat de energietransitie voor hen betekent. Er is niet gekeken naar of dat ook daadwerkelijk zo is. Een grote groep respondenten weet het niet: zij stemden neutraal.

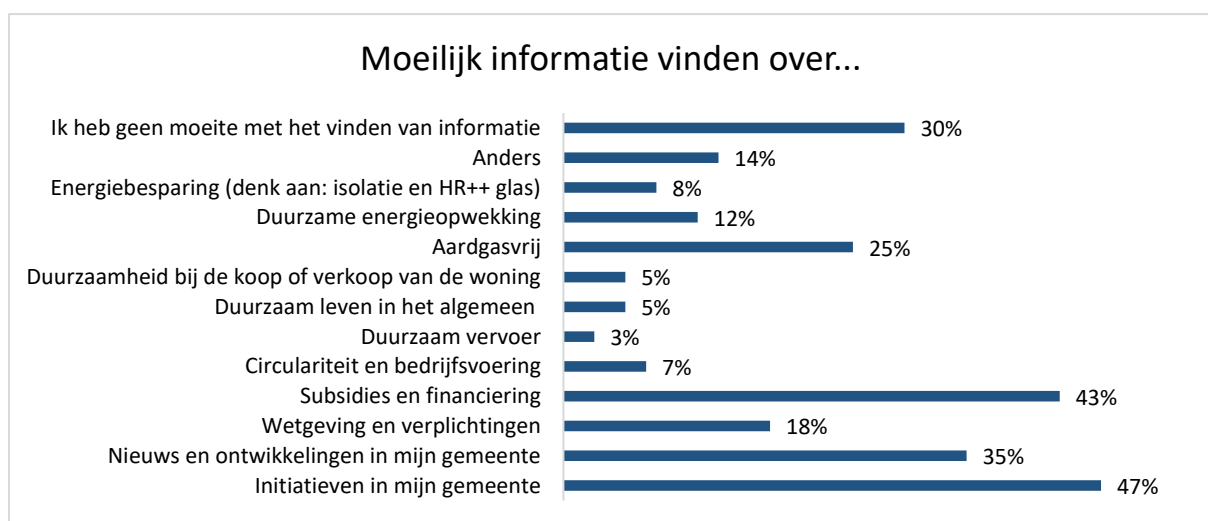


Figuur 3: "Ik weet wat de energietransitie in de gemeente Heerenveen voor mij betekent" (N=152)

Informatie

Respondenten vinden informatie over de energietransitie en duurzaamheid vooral via websites en nieuwsbrieven (54 procent), kranten en tijdschriften (42 procent) en tv-programma's (29 procent). Folders en soortgelijk informatiemateriaal zijn met 9 procent het minst populair. Andere informatiebronnen die respondenten noemen bij 'Anders, namelijk' zijn Elken, het werk, vrienden of kennissen en wetenschappelijk onderzoek. Niet alle respondenten hebben al eens naar informatie gezocht: 22 procent heeft dit nog nooit gedaan.

Wie wel eens naar informatie heeft gezocht, is gevraagd van welke onderwerpen zij moeilijk informatie kunnen vinden. Vooral informatie over initiatieven in de gemeente (47 procent), subsidies en financiering (43 procent) en nieuws en ontwikkelingen in de gemeente (35 procent) is lastig te vinden. Voor 14 procent gaat het (ook) over andere onderwerpen, zoals het opvangen van water, onafhankelijk advies, strategieën voor het verduurzamen van de woning en het beleid van de gemeente voor de energietransitie in de toekomst. Drie respondenten stellen dat er te veel (versnipperde) informatie is en het lastig is om objectieve informatie te selecteren. Voor 30 procent geldt dat zij geen moeite hebben om de informatie te vinden die zij zoeken.



Figuur 4: Van welke onderwerpen kunnen respondenten moeilijk informatie vinden? Meerdere antwoorden mogelijk (N=111)

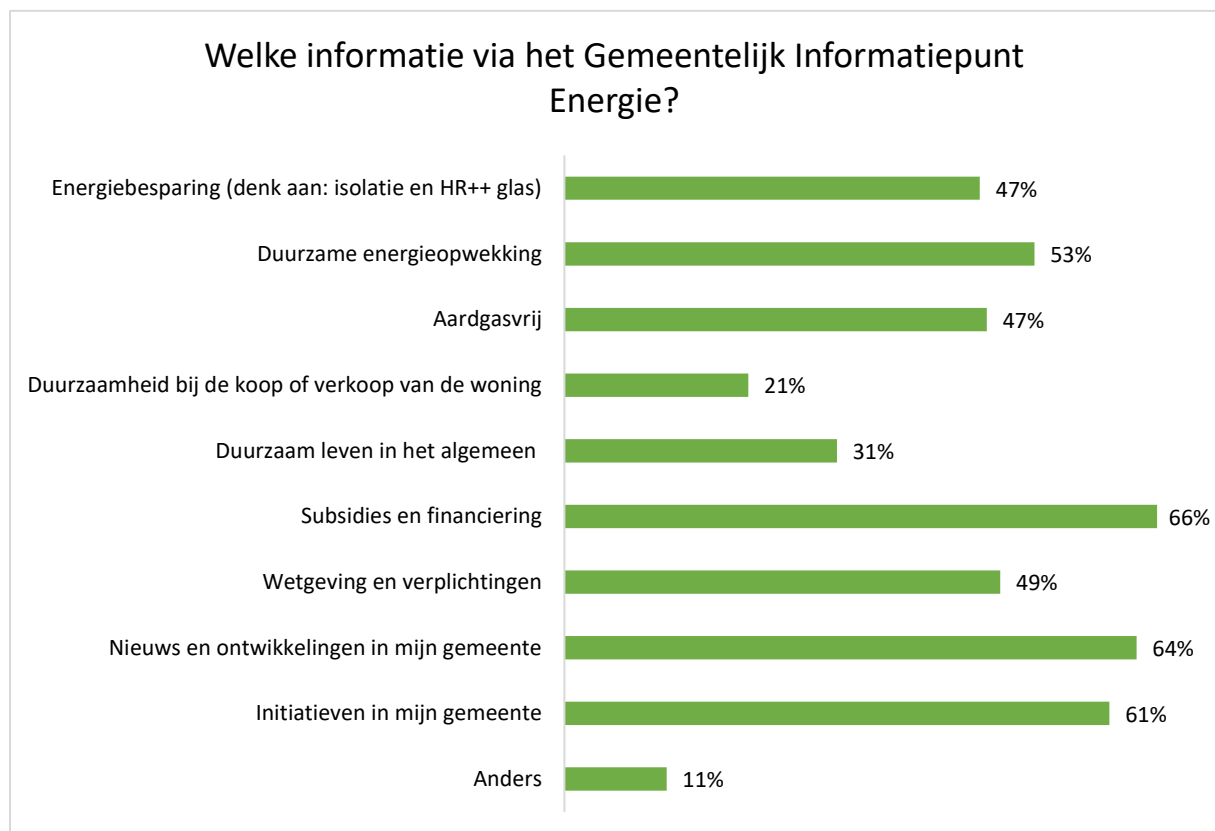
1.3 Gemeentelijk Informatiepunt Energie

Drie kwart van de respondenten vindt het belangrijk (42 procent) of heel belangrijk (33 procent) dat er een Gemeentelijk Informatiepunt Energie is. Voor 17 procent maakt het niet veel uit, zij zijn neutraal. Voor 11 respondenten is een Gemeentelijk Informatiepunt Energie niet nodig (7 procent). Daar zijn verschillende redenen voor: Er is genoeg informatie, het is niet de taak van de gemeente om dit op te pakken en de energietransitie is niet belangrijk. Eén respondent geeft aan dat informatie vanuit de gemeente niet belangrijk is, maar het stimuleren en faciliteren van initiatiefgroepen wel.

Informatie

Waar zou een Gemeentelijk Informatiepunt Energie informatie over kunnen geven? 'Veel', volgens de respondenten. Er zijn zeven onderwerpen die relatief vaak worden aangevinkt (zie Figuur 5a). Het Gemeentelijk Informatiepunt Energie kan met name bijdragen in informatie over de gemeente (nieuws, ontwikkelingen en initiatieven) en informatie over subsidies en financiering. Minder belangrijk is informatie over duurzaamheid bij de (ver)koop van een woning en duurzaam leven in het algemeen. Naast de aangedragen onderwerpen worden een totaalpakket of stappenplan voor maatregelen van het verduurzamen van de woning en hulp bij het vinden van experts voor maatwerkadvies genoemd.

De meeste respondenten (80 procent) vinden dat de gemeente (één van) de aangewezen partij(en) is om hen van informatie te voorzien. Een kwart ziet daarin (ook) een taak voor (lokale) adviesbureaus en 18 procent vindt (lokale) bedrijven een geschikte partij. Voor 15 procent maakt het niet uit wie hen informeert. Onder 'Anders, namelijk' worden energievoorzieningscoöperaties genoemd. Een aantal respondenten zegt dat het hen vooral gaat om onafhankelijkheid en objectiviteit. Een commerciële partij met winstoogmerk is niet wenselijk.



Figuur 5a: Welke informatie via het Gemeentelijk Informatiepunt Energie? Meerdere antwoorden mogelijk (N=131)

Persoonlijk advies

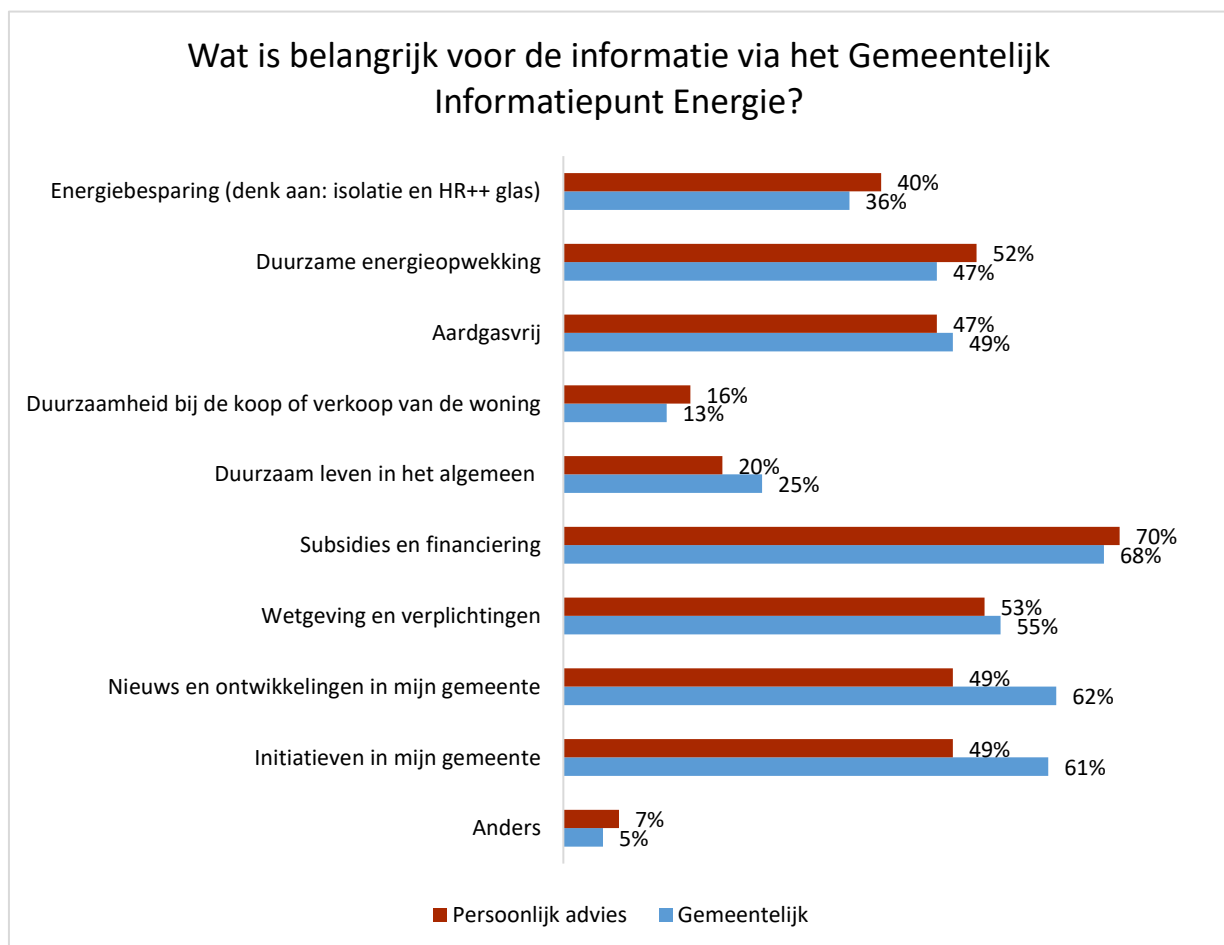
Volgens drie kwart van de respondenten moet het mogelijk zijn om via het Gemeentelijk Informatiepunt Energie persoonlijk advies in te winnen. Voor 4 procent is dat niet belangrijk en 21 procent staat er neutraal in.

Ook wat betreft persoonlijk advies gaat het om meerdere onderwerpen, waarbij vooral het onderwerp subsidies en financiering hoog scoort (70 procent, zie Figuur 5b). Verder zijn het vooral de onderwerpen waarvan respondenten aangeven informatie over te willen, waarvoor men ook persoonlijk advies belangrijk vindt. Uitzondering is de informatie over de gemeente: daarvoor is persoonlijk advies in verhouding minder belangrijk.

Wederom kiezen veel respondenten voor de gemeente als aangewezen partij (75 procent). Ruim een derde vindt (lokale) adviesbureaus een goede partij en een kwart kiest voor het (lokale) bedrijfsleven. Het is opnieuw 15% van de respondenten die zegt dat het hen niet uitmaakt wie hen van persoonlijk advies voorziet. Als alternatieven worden ervaringsdeskundigen, energiecoöperaties en consumentenorganisaties genoemd. Ook hier wordt gezegd dat onafhankelijkheid en objectiviteit belangrijke criteria zijn.

Gemeentelijke informatie

Respondenten die een focus op de gemeente belangrijk vinden (82 procent), vinden dat belangrijk voor alle informatie die een Gemeentelijk Informatiepunt Energie beschikbaar stelt. Voor de onderwerpen subsidies en financiering en informatie over de gemeente (nieuws, ontwikkelingen en initiatieven) wordt dat het vaakst belangrijk gevonden (zie Figuur 5b).



Figuur 5b: Wat is belangrijk voor de informatie via het Gemeentelijk Informatiepunt Energie? Meerdere antwoorden mogelijk (N=122 en N=119)

Combinatie

Uit Figuur 5a en b en het bovenstaande is op te maken dat een gemeentelijke focus en de mogelijkheid tot persoonlijk advies voor alle zeven meest aangevinkte onderwerpen belangrijk is. Daarnaast worden zowel de gemeentelijke benadering als de mogelijkheid tot persoonlijk advies door een (flinke) meerderheid van de respondenten belangrijk gevonden. Vanuit dat oogpunt, gaat het bij het Gemeentelijk Informatiepunt Energie om een combinatie van gemeentelijke informatie en persoonlijk advies, met name op de onderwerpen subsidies en financiering, wetgeving en verplichtingen, nieuws en ontwikkelingen in mijn gemeente, initiatieven in mijn gemeente, energiebesparing, duurzame energieopwekking en aardgasvrij.

Opzet

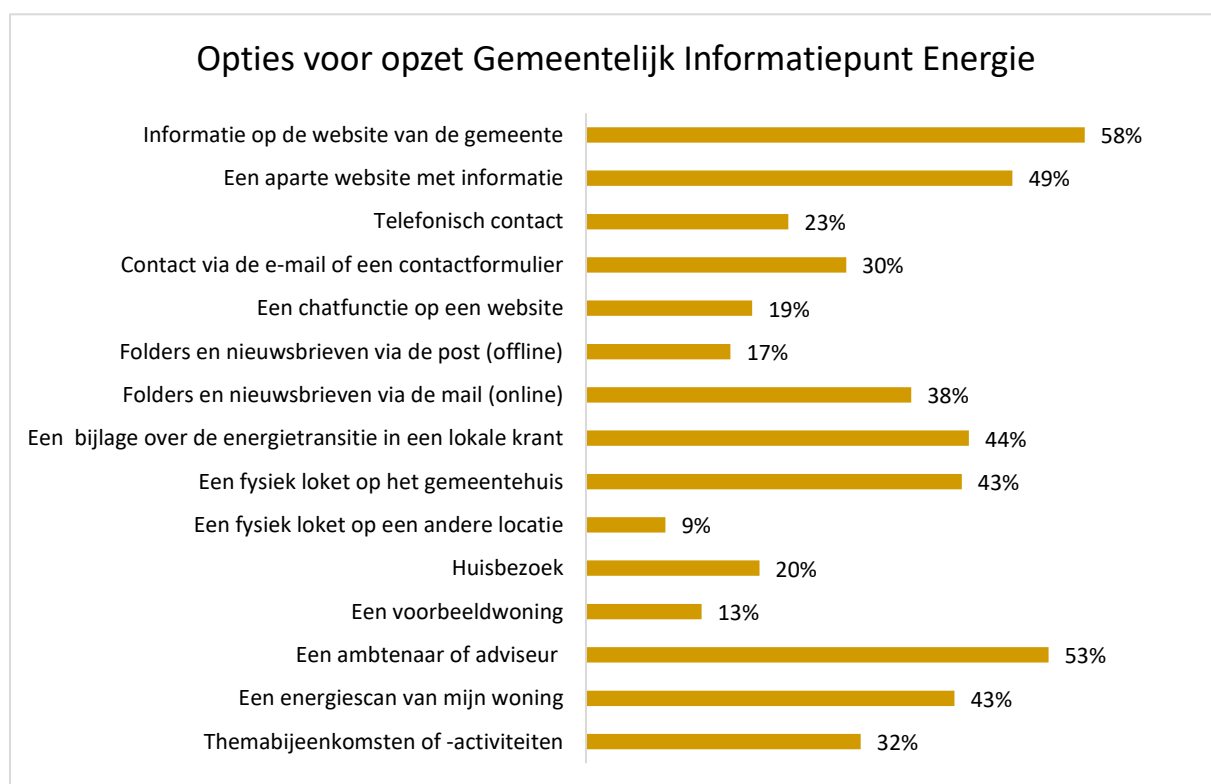
Wat is de beste opzet van een Gemeentelijk Informatiepunt Energie? Respondenten kozen uit meerdere opties, zoals informatie op de website van de gemeente, telefonisch contact of een voorbeeldwoning (zie Figuur 6). Hieronder is zien welke opties het meest zijn gekozen.

De Top 5

1. Informatie op de website van de gemeente
2. Een ambtenaar of adviseur als aanspreekpunt
3. Een aparte website met informatie
4. Een bijlage in een lokale krant
5. Een fysiek loket op het gemeentehuis en een energiescan van mijn woning (gedeelde plaats)

De Bottom 5

1. Een fysiek loket op een andere locatie
2. Een voorbeeldwoning
3. Folders en nieuwsbrieven via de post
4. Een chatfunctie op een website
5. Huisbezoek



Figuur 6: Opties voor opzet Gemeentelijk Informatiepunt Energie. Meerdere antwoorden mogelijk (N=120)

De respondenten vinden een website een belangrijke manier om informatie te krijgen. Dit kan zowel de website van de gemeente als een aparte website zijn: de respondenten zijn verdeeld. Naast digitale informatie, is face-to-face contact populair. Contact op afstand, zoals telefonisch contact en een chatfunctie op een website, is minder populair. Een loket of een ambtenaar, zijn beide een populaire optie. Informatie in een lokale krant heeft de voorkeur over losse folders en nieuwsbrieven via de post.

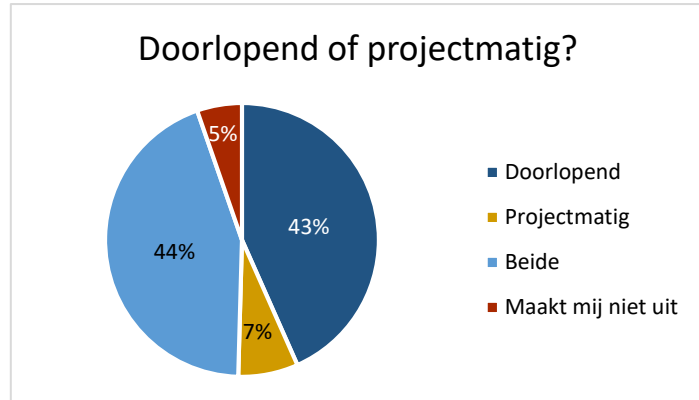
Naast de algemene voorkeur voor bepaalde opties, zijn respondenten gevraagd om per onderwerp de meest geschikte optie te kiezen. Daarbij konden zij kiezen uit vier opties: Een website, online of telefonisch contact op afstand, persoonlijk contact met een ambtenaar of adviseur in een fysiek loket, persoonlijk contact met een ambtenaar of adviseur aan huis en themabijeenkomsten. In Figuur 7 (volgende pagina) staan de uitkomsten hiervan. We zoomen in op de zeven onderwerpen die volgens respondenten het belangrijkst zijn voor een Gemeentelijk Informatiepunt Energie: Subsidies en financiering, wetgeving en verplichtingen, nieuws en ontwikkelingen in mijn gemeente, initiatieven in mijn gemeente, energiebesparing, duurzame energieopwekking en aardgasvrij.

Voor alle onderwerpen geldt dat een website de voorkeur lijkt te hebben. Voor duurzame energieopwekking, aardgasvrij en initiatieven in de gemeente zijn bijeenkomsten relatief vaak genoemd. Voor subsidies en financiering en – in minder mate – voor wetgeving vinden respondenten het in verhouding vaker belangrijk dat zij iemand daarover kunnen spreken aan een fysiek loket.

Bezoek aan huis wordt voor energiebesparing, duurzame energieopwekking en aardgasvrij in verhouding vaker aangevinkt. Een verklaring hiervoor is mogelijk dat deze onderwerpen direct met de woning zelf te maken hebben.

Frequentie

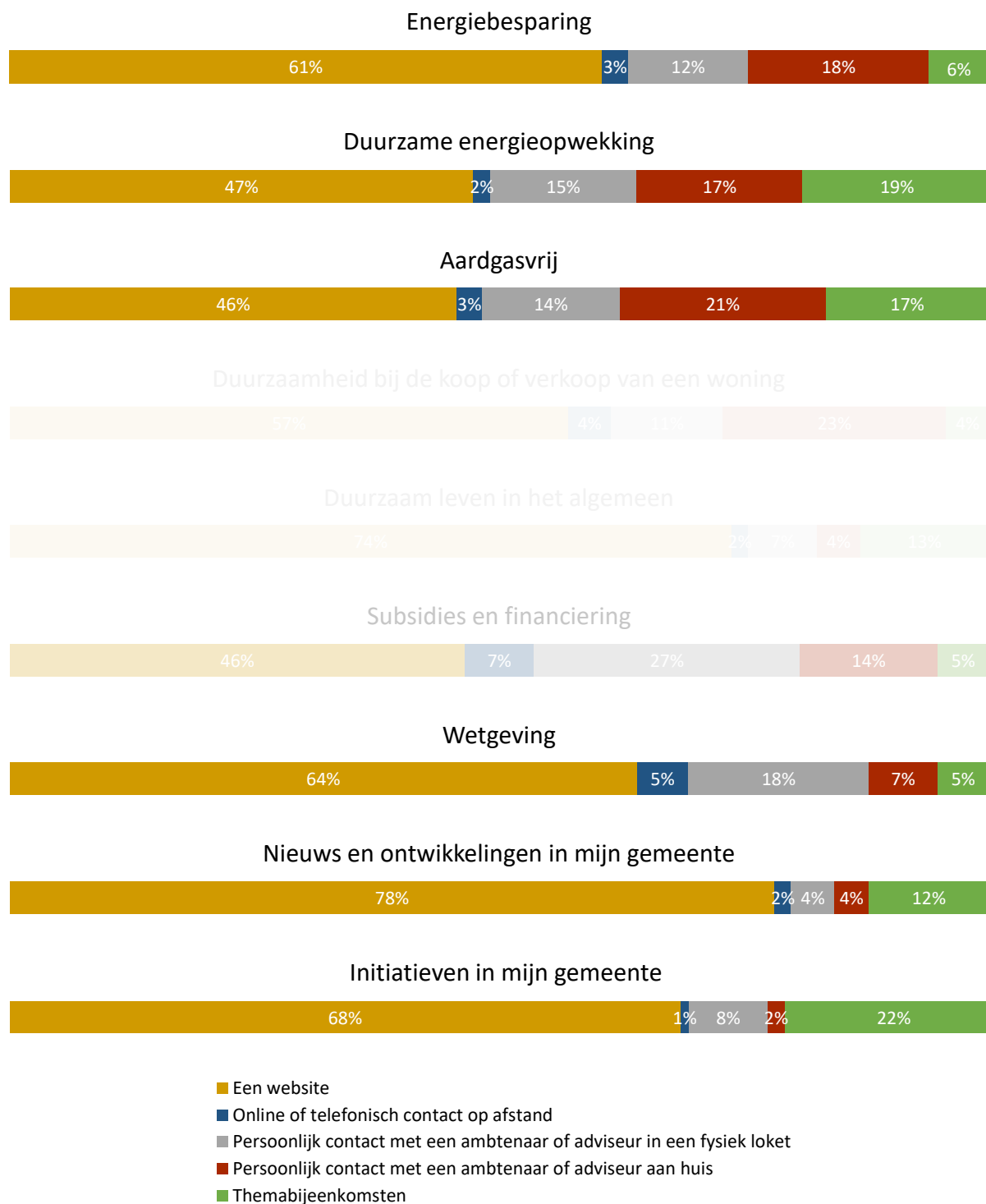
Respondenten hebben het liefst in ieder geval doorlopend de mogelijkheid om informatie in te winnen over duurzaamheid en de energietransitie (88 procent). De helft daarvan ziet graag een combinatie met informatie op projectmatige basis: wanneer er wat in de gemeente gebeurt. Wat acht respondenten betreft, is alle informatie projectmatig (7 procent) en voor zes respondenten maakt het niet uit (5 procent).



Figuur 8: Doorlopende of projectmatige informatiebehoefte? (N=113)

1.4 Opmerkingen

Aan het einde van de vragenlijst was er gelegenheid om een algemene opmerking te plaatsen. Daarvan maakten 27 respondenten gebruik en plaatste diverse vragen en opmerkingen over de eigen situatie en persoonlijke visie. Een overzicht van de vragen en opmerkingen staat in Ad. 1.



Figuur 7: Voorkeur manier van informeren per onderwerp Gemeentelijk Informatiepunt Energie, ingezoomd op zeven meest genoemde onderwerpen (N=114)

2. Ondernemers

Disclaimer: Met een respons van maximaal dertien zijn er niet voldoende reacties om de uitkomsten van de vragenlijst op een gangbare manier te analyseren en te interpreteren. Verschillen en nuances zeggen minder, omdat één of twee extra respondenten de uitkomst kunnen veranderen. Het is daarom belangrijk om de uitkomsten in dit hoofdstuk op een passende manier te gebruiken. De uitkomsten worden op een andere manier besproken als in Hoofdstuk 1. Zo wordt geen gebruik gemaakt van percentages, omdat dit de indruk kan wekken dat een meer- of minderheid iets vindt. Zulke termen zijn in dit geval minder gepast.

2.1 Achtergrond

Kenmerken onderneming

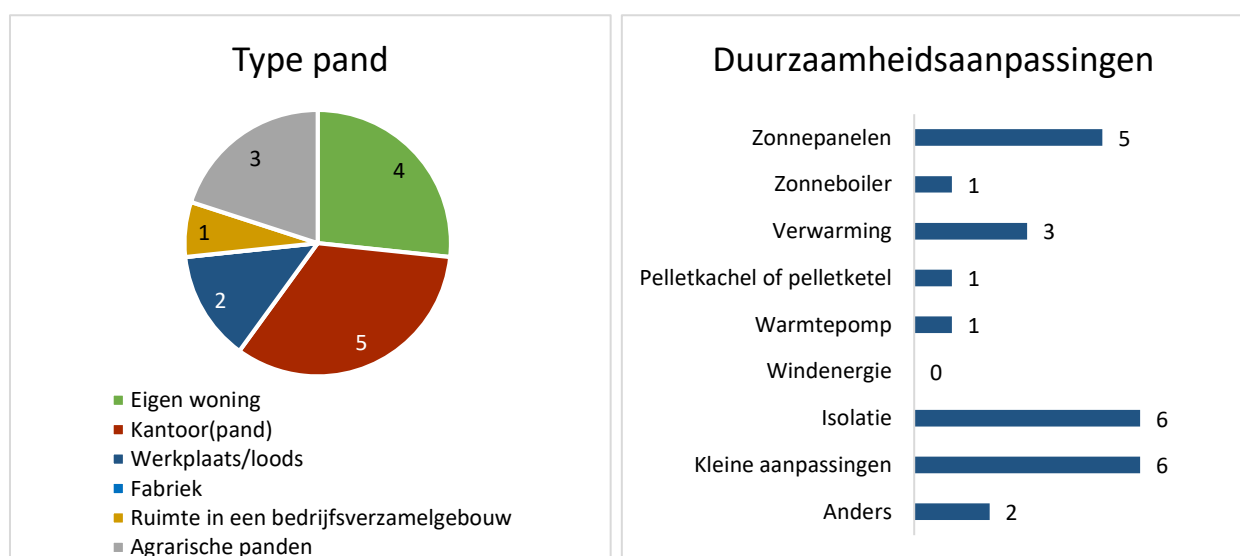
Van de dertien ondernemers komen zeven uit Heerenveen en zes uit het buitengebied. De ondernemingen vallen onder acht verschillende sectoren: Horeca en recreatie (4 respondenten), agrarisch en visserij (3 respondenten), bouw, detail- en groothandel, dienstverlening, ICT, techniek en vastgoed en makelaardij (allen 1 respondent)

Kenmerken pand

De respondenten gebruiken verschillende soorten panden voor hun onderneming (zie Figuur 9a). Vier ondernemers gebruiken de eigen woning als bedrijfspand. De panden zijn in de meeste gevallen eigendom van de ondernemer (7 respondenten). De andere vijf respondenten huren hun pand. Bij zeven respondenten is het bouwjaar van hun pand bekend. Dit verschilt van 1889 tot 2016.

Ambities duurzaamheid pand

Negen respondenten hebben hun pand aangepast met het oog op duurzaamheid. Daarbij gaat het vooral om isolatie, kleine aanpassingen en zonnepanelen. Vijf van de elf respondenten hebben geen ambitie om hun pand (verder) te verduurzamen. De overige zes hebben dat wel en denken aan het energieneutraal maken van het pand, isolatie, waterstof en zonnepanelen.



Figuur 9: a. Type pand. Meerdere antwoorden mogelijk (N=12), Duurzaamheidsaanpassingen. Meerdere antwoorden mogelijk (N=8)

Kenmerken wagenpark

Alle respondenten maken gebruik van één of meer vervoersmiddelen. Voor negen van de elf respondenten gaat het om auto's, bestelbusjes of vergelijkbare voertuigen. Twee ondernemers maken gebruik van elektrische fietsen en drie van industriële voertuigen. De gebruikte voertuigen worden in de meeste gevallen aangedreven door diesel. Twee ondernemers geven aan dat hun voertuigen vooral hybride zijn.

De ondernemers hebben gemiddeld vier voertuigen op traditionele brandstoffen, waarbij dit verschilt van nul tot tien voertuigen per ondernemer. Er zijn twee ondernemers met een hybride voertuig en in beide gevallen hebben zij ook een voertuig op een traditionele brandstof.

Ambities wagenpark en bedrijfsprocessen

Zeven van de elf ondernemers heeft ambities om hun wagenpark te verduurzamen. Er is ook gevraagd of de ondernemers hun bedrijfsprocessen (alles wat los staat van het bedrijfspand) ook willen verduurzamen. Acht van de elf ondernemers zegt dat wel te willen.

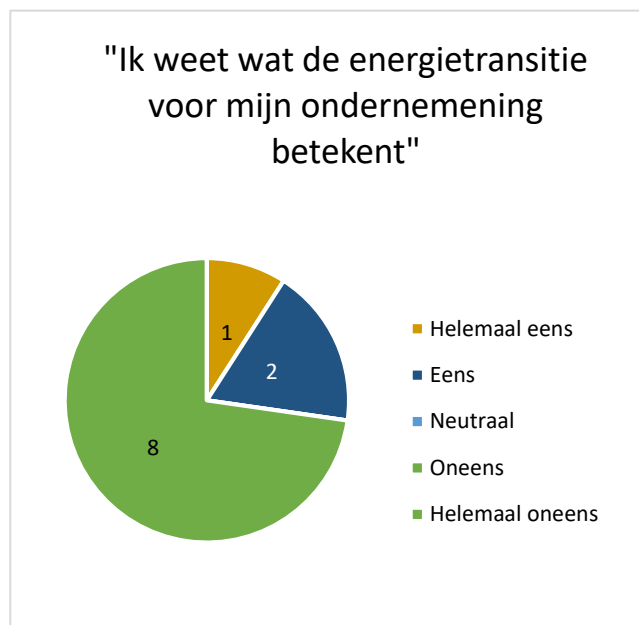
2.2 Energietransitie en informatie – Huidige situatie

Energietransitie in gemeente Heerenveen

De meeste respondenten weten niet wat de energietransitie in gemeente Heerenveen voor hun onderneming zal betekenen. Drie ondernemers zeggen dat wel te weten. Of dat daadwerkelijk zo is, is niet nagevraagd.

Informatie

De respondenten vinden informatie over de energietransitie en duurzaamheid op verschillende plekken. Websites, nieuwsbrieven en bedrijven lijken de meest gebruikte informatiebron te zijn (allen 6 respondenten). Vier respondenten maken gebruik van de informatie van hun branchevereniging en drie respondenten hebben nog geen informatie gezocht. Eén ondernemer geeft aan in de klimaatwerkgroep van Achmea te zitten.



Figuur 10: "Ik weet wat de energietransitie in gemeente Heerenveen voor mijn onderneming betekent" (N=11)

Vijf van de acht respondenten hebben geen moeite met het vinden van informatie. De andere drie respondenten vinden het lastig om informatie te vinden over aardgasvrij, duurzaam ondernemen, circulariteit en bedrijfsvoering, subsidies en financiering, wetgeving en verplichtingen en de gemeente (nieuws, ontwikkelingen en initiatieven).

2.3 Gemeentelijk Informatiepunt Energie

De meeste respondenten vinden het (heel) belangrijk dat er een Gemeentelijk Informatiepunt Energie is (7 van de 11 respondenten). Twee respondenten zijn neutraal, terwijl de resterende twee een Gemeentelijk Informatiepunt Energie (helemaal) niet belangrijk vinden. Deze laatste respondenten hebben daarvoor drie redenen: Zij vinden het niet de taak van de gemeente, er is binnen de branche voldoende aandacht en de energietransitie is niet belangrijk. Eén ondernemer roept op om geen duur en onzinnig klimaatbeleid te maken.

Informatie

Negen respondenten gaven aan waarover zij via het Gemeentelijk Informatiepunt Energie informatie willen ontvangen. Verschillende thema's werden aangevinkt, maar subsidies en financiering, wetgeving en verplichtingen en informatie over de gemeente (nieuws, ontwikkelingen en initiatieven) springen eruit (8 tot 9 respondenten, van de 9).

De meeste respondenten vinden de gemeente de aangewezen partij om hen van informatie te voorzien (6 respondenten). Ook (lokale) bedrijven of (lokale) adviesbureaus zijn een mogelijkheid (beide 3 respondenten). Drie respondenten zeggen dat het hen niet uitmaakt en één respondent deelt: "Als het maar lokaal is."

Persoonlijk advies

De meeste respondenten vinden persoonlijk advies belangrijk. Van de negen respondenten geeft één respondent aan het niet belangrijk te vinden en één respondent stemt neutraal. Persoonlijk advies is volgens de respondenten voor alle onderwerpen belangrijk en opnieuw worden de onderwerpen subsidies en financiering, wetgeving en verplichtingen en informatie over de gemeente (nieuws, ontwikkelingen en initiatieven) het vaakst aangevinkt (6 tot 7 respondenten, van de 8). Wederom wordt de gemeente het vaakst als geschikte partij genoemd (7 respondenten).

Gemeentelijke informatie

Bijna alle negen respondenten vinden gemeentelijke informatie belangrijk. Twee respondenten maken geen keuze en stemmen neutraal. Net als voor persoonlijk advies, geldt hier dat een gemeentelijk focus voor alle thema's belangrijk is, maar met name voor de eerder genoemde belangrijkste thema's.

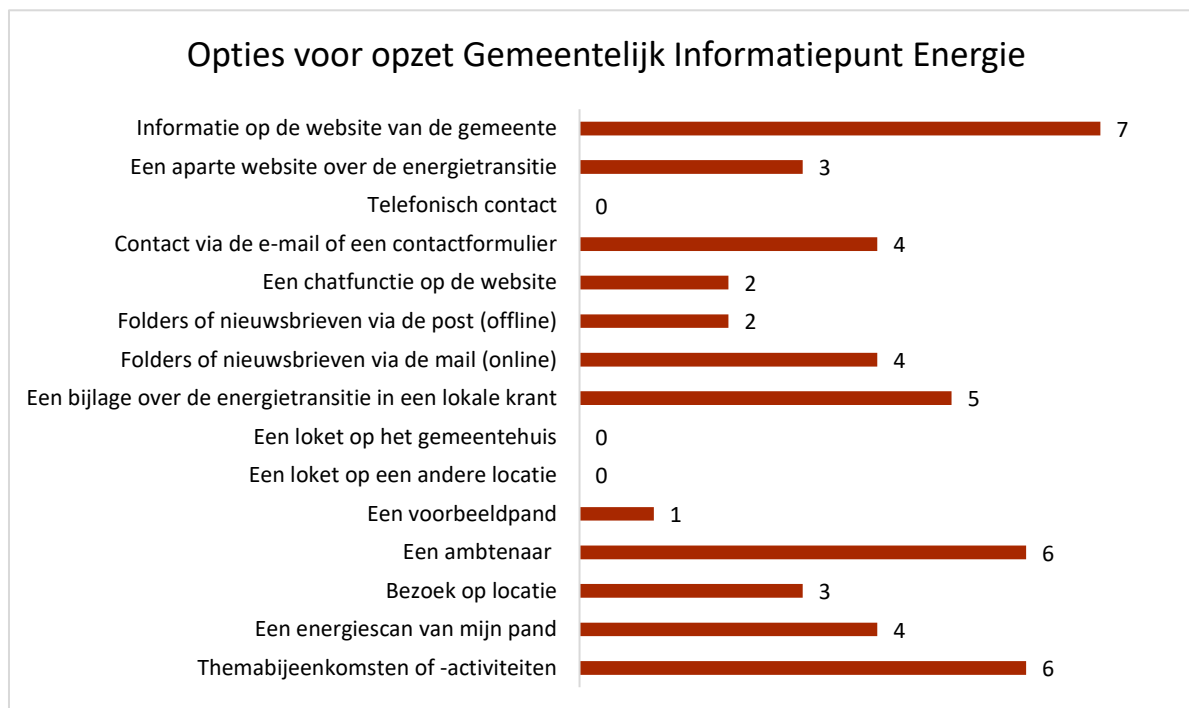
Combinatie

In de antwoorden van de ondernemers is een patroon te zien wat lijkt op dat wat in de antwoorden van de inwoners is gevonden: Een gemeentelijke focus en mogelijkheid tot persoonlijk advies lijkt voor alle gewenste informatie belangrijk. Een combinatie lijkt belangrijk, waarbij ondernemers die de vragenlijst hebben ingevuld de voorkeur geven aan de thema's subsidies en financiering, wetgeving en verplichtingen en informatie over de gemeente (nieuws, ontwikkelingen en initiatieven).

Opzet

Wat is de beste opzet van een Gemeentelijk Informatiepunt Energie? Respondenten kozen uit meerdere opties, zoals informatie op de website van de gemeente, telefonisch contact of een voorbeeldpand. In Figuur 11 (volgende pagina) is te zien welke opties het meest zijn gekozen.

Informatie op de website van de gemeente, een ambtenaar die een aanspreekpunt is voor de energietransitie en themabijeenkomsten of -activiteiten worden het vaakst gekozen. Telefonisch contact, een loket op het gemeentehuis of een loket op een andere locatie worden helemaal niet genoemd.



Figuur 11: Opties voor opzet Gemeentelijk Informatiepunt Energie. Meerdere antwoorden mogelijk (N=9)

Naast de algemene voorkeur voor bepaalde opties, zijn respondenten gevraagd om per onderwerp de meest geschikte optie te kiezen. Daarbij konden zij kiezen uit vier opties: Een website, online of telefonisch contact op afstand, persoonlijk contact met een ambtenaar of adviseur in een fysiek loket, persoonlijk contact met een ambtenaar of adviseur aan huis en themabijeenkomsten.

Vanwege het geringe aantal respondenten – negen voor deze vraag – is een figuur met uitsplitsingen niet gepast. Het algemene beeld is dat voor alle onderwerpen een website de voorkeur heeft, als respondenten moeten kiezen.

Frequentie

Voor één respondent maakt het niet uit hoe vaak het Gemeentelijk Informatiepunt Energie ondernemers informeert. Van de overige acht respondenten vinden alle doorlopende informatievoorziening belangrijk en vinden vier dat dit gecombineerd moet worden met projectmatige informatievoorziening.

3. Conclusie Vragenlijsten

3.1 Huidige situatie

Wat de energietransitie inhoudt, is niet voor iedereen helder. Meer dan de helft van de inwoners van gemeente Heerenveen heeft het gevoel dat ze niet weten wat de energietransitie voor hen betekent. Populaire bronnen voor informatie over duurzaamheid en de energietransitie zijn websites, nieuwsbrieven, kranten, tijdschriften en tv-programma's. De meeste inwoners hebben wel eens moeite met het vinden van informatie over bepaalde onderwerpen. Het gaat dan vooral om informatie over initiatieven in de gemeente, subsidies en financiering en nieuws en ontwikkelingen in de gemeente. Aardgasvrij en wetgeving en verplichtingen zijn ook thema's waarover niet altijd gemakkelijk informatie kan worden gevonden.

3.2 Gemeentelijk Informatiepunt Energie

Volgens de meeste inwoners is het belangrijk dat een Gemeentelijk Informatiepunt Energie is. Een kleine groep vindt het niet nodig. Een Gemeentelijk Informatiepunt Energie kan vooral over de volgende zeven onderwerpen informeren:

1. Subsidies en financiering
2. Nieuws en ontwikkelingen in mijn gemeente
3. Initiatieven in mijn gemeente
4. Duurzame energieopwekking
5. Wetgeving en verplichtingen
6. Aardgasvrij
7. Energiebesparing

Inwoners lijken niet alleen de beschikbaarheid van informatie over deze onderwerpen belangrijk te vinden. Het is ook belangrijk dat het mogelijk is om persoonlijk advies in te winnen over deze onderwerpen én dat de informatie is toegespitst op de situatie in gemeente Heerenveen. Dat geldt voor alle zeven onderwerpen.

In de meeste gevallen wordt de gemeente gezien als de aangewezen partij voor het verstrekken van informatie of persoonlijk advies. Door een kleiner aandeel van de deelnemende inwoners worden ook (lokale) adviesbureaus en (lokale) bedrijven als partij gezien. Er is ook een klein aandeel inwoners die het niet uitmaakt wie het doet. Onafhankelijkheid en objectiviteit zijn belangrijke overwegingen voor de uitvoer van het Gemeentelijk Informatiepunt Energie.

Volgens inwoners zijn er verschillende 'bouwstenen' een goede optie voor een Gemeentelijk Informatiepunt Energie. Een website scoort het hoogst. Daarbij wint informatie op de website van de gemeente het van een aparte website. Naast digitale informatie wordt face-to-face informatievoorziening belangrijk gevonden. Dan gaat het vooral om een ambtenaar of adviseur als vast aanspreekpunt, maar ook om een fysiek loket op het gemeentehuis. Verder zijn populair: Een (periodieke) bijlage over de energietransitie in een lokale krant en een energiescan van de eigen woning. Contact op afstand, zoals telefonisch contact en een chatfunctie op een website, is minder populair.

Ingezoomd op de zeven belangrijkste onderwerpen komt de voorkeur voor de website duidelijk naar voren. Verder zijn er wat verschuivingen per thema te zien voor de opties: bijeenkomsten, fysiek loket en bezoek aan huis. Deze opties worden relatief vaker gekozen bij bepaalde onderwerpen. Dat geldt als volgt:

Bijeenkomsten >	Duurzame energieopwekking, aardgasvrij en initiatieven in de gemeente
Fysiek loket >	Subsidies, financiering en wetgeving
Bezoek aan huis >	Energiebesparing, duurzame energieopwekking en aardgasvrij

Voor de frequentie van informatievoorziening lijkt een doorlopend karakter een must. Ook projectmatige informatie is belangrijk. Dat kan goed in combinatie.

3.3 Ondernemers

Door het geringe aantal respondenten kan er weinig worden gezegd over de ideeën en ervaringen van ondernemers ten aanzien van een Gemeentelijk Informatiepunt Energie. Hieronder een selectie van de uitkomsten die interessant zijn, naast de uitkomsten van de vragenlijst voor de inwoners.

- Naast websites en nieuwsbrieven, zijn andere bedrijven en brancheverenigingen een bron van informatie over duurzaamheid en de energietransitie.
- Subsidies en financiering, wetgeving en verplichtingen en informatie over de gemeente (nieuws, ontwikkelingen en initiatieven) zijn belangrijke onderwerpen.
- Persoonlijk advies en gemeentelijke informatie zijn belangrijke toevoegingen.
- Gemeente vaakst als geschikte informerende en adviserende partij genoemd.
- Wederom krijgen een website en een ambtenaar of adviseur als vast aanspreekpunt de meeste vinkjes.
- Geen één ondernemers wenst telefonisch contact of een fysiek loket.
- Doorlopende informatie, al dan niet in combinatie met projectmatige informatie, heeft de voorkeur.

4. Groepsgesprek

4.1 Opzet

Zowel ondernemers als inwoners zijn uitgenodigd voor een verdiepend groepsgesprek. In eerste instantie waren er twee gesprekken gepland: voor elke groep één. Twee ondernemers hadden zich opgegeven voor het gesprek, wat niet voldoende is voor een apart groepsgesprek. Er is voor gekozen om deze ondernemers uit te nodigen voor het groepsgesprek voor inwoners. Er waren 10 deelnemers aanwezig.

4.2 Programma

De avond duurde van 19:30 tot 21:30 en startte met een presentatie over de uitkomsten van de vragenlijsten en een impressie van de resultaten van de inventarisatie van de initiatieven (bouwstenen). Daarna zijn de deelnemers zelf aan de slag gaan met de uitwerking van scenario's. Dit gebeurde aan de hand voorbeeldscenario's waar deelnemers in twee groepen over discussieerden. Drie vragen werden daarbij gebruikt om richting te geven: Welk scenario krijgt de voorkeur? Wat maakt dit scenario beter dan de andere scenario's? Wat mist er aan dit scenario en waarom? In een gezamenlijke reflectie deelden de groepen de uitkomsten en overwegingen met elkaar, waarbij verschillen en gemeenschappelijkheden werden besproken.

4.3 Opbrengst

Tafel 1

Deze tafel had het gevoel dat het eigenlijk nog te vroeg is voor deze bijeenkomst over het Gemeentelijk Informatiepunt Energie. Om na te denken over welke informatie je nodig hebt en hoe, is volgens deelnemers eerst een helder doel nodig. Wat wil de gemeente? Wat zijn de plannen? Wat wordt er van inwoners verwacht?

Na met elkaar besproken te hebben wat er nu speelt rond de energietransitie in gemeente Heerenveen, ontstond er langzamerhand een scenario wat eer doet aan de behoefte aan informatie in de context van de nog onbekende richting of het nog onbekende doel voor de energietransitie.

Dit scenario bestaat uit drie onderdelen met een grote gemene deler. Voor het geheel geldt dat er twee soorten informatie zijn waar aandacht voor moet zijn. Enerzijds gaat het om waar de gemeente staat: Wat is de energietransitie? Wat is het beleid/de plannen? Wat zijn de ontwikkelingen? Wat wordt er van mij verwacht? Anderzijds gaat het om de eigen situatie: Wat kan ik doen om mij woning te verduurzamen? Hoe doe ik dat? Welke initiatieven zijn er? Hoe kunnen we samen dingen oppakken? Voor alle informatie is objectiviteit een sleutelwoord.

1. Eén informatiepunt voor de geïnteresseerde burger

Het is belangrijk dat burgers op één punt toegang kunnen krijgen tot het antwoord op hun vragen. Zo weet je als burger altijd waar je moet zijn. Dit punt is een persoon of team van de gemeente, waaraan telefonisch vragen kunnen worden gesteld. Wanneer de betreffende persoon niet zelf het antwoord kan geven, wordt de vrager doorverwezen naar iemand die dit wel kan. Het is belangrijk dat dit informatiepunt weet wie waar antwoord op kan geven. Het is essentieel dat de burger niet van het kastje naar de muur wordt gestuurd. Degene of degenen die dit informatiepunt bemant/bemannen zijn in dienst van de gemeente.

2. Een centrale website

Op deze website is gemakkelijk allerlei informatie te vinden over de energietransitie in gemeente Heerenveen. Deze informatie heeft de gemeente verzameld en geconcentreerd. Indien mogelijk verwijst de website naar andere relevante websites of databanken: “Er is al heel veel informatie te vinden en anders wordt het alleen maar lastiger zoeken” Het is belangrijk dat er niet alleen online, maar ook offline informatie beschikbaar is. Daarbij wordt gedacht aan een bijdrage in één of meer lokale kranten of bladen. Indien relevant, kan het informatiepunt (punt 1) doorverwijzen naar de website.

3. Wijkcontactpersoon

In gemeente Heerenveen wordt gebruik gemaakt van wijkcontactpersonen. Deze persoon is het aanspreekpunt voor en van de wijk en ‘staat dicht bij het vuur’. Ook voor de energietransitie kan de wijkcontactpersoon een rol spelen door mensen met vragen door te verwijzen naar het informatiepunt of de centrale website.

Enkele kanttekeningen en adviezen van Tafel 1:

- Bijeenkomsten zijn niet nodig, want daar komen alleen mensen op af die al geïnteresseerd zijn.
- Denk als gemeente goed na over hoe je mensen betreft die op dit moment niet geïnteresseerd zijn en dus geen vragen stellen en niet op zoek gaan naar informatie. Een tip is om informatie aan te sluiten op de betrokkenheid en activiteiten in de wijk of het dorp. In hoeverre is het wijk of de dorp al met de energietransitie bezig?
- Verspreid actief informatie over waar de gemeente mee bezig is op het gebied van de energietransitie en wat het beleid is.
- Zorg ervoor dat niet alleen inwoners in Heerenveen zelf goed worden bediend. Heb ook aandacht voor de dorpen.

Tafel 2

Aan tafel 2 is enthousiast en inhoudelijk van gedachten gewisseld over de vraag op welke manier de gemeente Heerenveen invulling kan geven aan het Gemeentelijk Informatiepunt Energie. De noodzaak om zo’n centraal punt te hebben werd algemeen onderkend. Het informatiepunt zou zowel goede informatie moeten bieden voor bewoners die nog maar net bezig zijn met thema’s uit de energietransitie, als voor mensen die al verschillende investeringen in hun eigen woning hebben gedaan. Algemene opmerkingen die werden meegegeven hebben betrekking op een pragmatische aanpak (niet te veel toeters en bellen, snelle doorgeleiding van informatie en vragen) en optimale toegankelijkheid (snel vindbaar, bijvoorbeeld ontsluiten en communiceren in samenwerking met verenigingen Dorpsbelang en energiecoöperaties).

1. Website

Een goede website wordt als basis gezien. Deze website moet goede informatie bieden over de energietransitie en de dingen die je daarin zelf als bewoner kunt doen in bestaande bouw (huur en koop), bij verbouw en vernieuwing en bij nieuwbouw. Omdat een website nooit compleet en actueel kan zijn is het belangrijk dat goed gebruik wordt gemaakt van andere bestaande websites, zoals Milieu Centraal. De website moet ook zo zijn ingericht dat zowel ervaren mensen als zij die pas net bezig zijn met energithema's er snel hun weg kunnen vinden. Dit werd gelaagdheid genoemd. De website moet ook een vraagbaakfunctie hebben: mensen kunnen een mail sturen en krijgen daarop binnen een bepaalde tijd (bijvoorbeeld binnen 48 uren) antwoord. Er wordt ook gedacht aan de combinatie van een website met een app.

2. Een (virtueel) loket

Om goede antwoorden te kunnen krijgen op vragen met betrekking tot subsidies, financiering en specifieke gemeentelijke regelingen is een (virtueel) loket gewenst. Dat kan in belangrijke mate gekoppeld zijn aan de website, gecombineerd met bijvoorbeeld een telefonische bereikbaarheid op 2 dagdelen in de week. Vragenstellers krijgen binnen 48 uren antwoord. Antwoorden die een bredere relevantie hebben kunnen ook een plek krijgen op de website, zodat die werkende weg wordt bijgewerkt met nieuwe relevante kennis en informatie.

3. Energieregisseur

Als derde poot onder een goed werkend gemeentelijk informatiepunt energie wordt de inzet van een energieregisseur gezien. De energieregisseur is er voor individuele inwoners, maar ook voor groepen (bijvoorbeeld energiecoöperaties). De energieregisseur zorgt er voor dat gemeentelijke acties en activiteiten breed worden uitgedragen zodat inwoners op de hoogte zijn van mogelijkheden en speerpunten. Als een soort 'accounthouder' zorgt de energieregisseur er ook voor dat vraag en aanbod bij elkaar worden gebracht, zodat hij als een vliegwiel kan bijdragen aan het realiseren en versnellen van energiebesparende activiteiten. De energieregisseur zou in de uitvoering van het werk soms ook een beroep kunnen doen op de actieve burgers in dorpen en buurten die zich soms hebben georganiseerd in energiecoöperaties. Zo kun je voor en tussen bewoners gebruik maken van succesvolle voorbeelden om anderen te stimuleren.

Nabespreking

Tijdens de nabespreking kwam naar voren dat een Gemeentelijk Informatiepunt Energie valt of staat met een goede communicatiestrategie. Hoe bereik je mensen? Hoe benut je alles wat er al is op een goede manier? Hoe maak je als gemeente bekend waar je mee bezig bent? Enkele vragen die belangrijk zijn voor een goede strategie. Door hier tijdig goed over na te denken, zorg je ervoor dat het Gemeentelijk Informatiepunt Energie doeltreffend is.

4.4 Conclusie

Uit de gesprekken aan de tafels blijkt dat een website met vraagfunctie als goede invulling voor het Gemeentelijk Informatiepunt Energie wordt gezien. Enkele kernwoorden zijn: verwijzen, gelaagd en snelle reactie. Een app kan een interessante mogelijkheid zijn. Maar dat is niet genoeg: een toegankelijk, duidelijk offline aanspreekpunt blijkt ook belangrijk. Dat kan een (virtueel) loket zijn, wat digitaal, telefonisch en face-to-face te bereiken is. Een derde ingrediënt is een schakel tussen vraag ('Wat speelt er') en aanbod ('Waar is de gemeente mee bezig?' en 'Wat kan de gemeente voor je doen?'). Wijkcontactpersonen kunnen daarin een rol spelen, maar een Energieregisseur zou ook een geschikte invulling kunnen zijn. Daarbij is er ook aandacht voor burgerinitiatieven.

Ad. I

Opmerkingen Vragenlijst inwoners

- Zet alsjeblieft ook in op groene daken op bijkeuken, schuurtjes, garages, scholen, bushaltes, flats, bedrijven etc (grote panden bij verbouwing bijv). Dst scheelt zoveel hitte(reflectie) en regenwater. Bovendien goed voor biodiversiteit. Relatief eenvoudig en goedkoop in aanleg en onderhoud. Tevens graag stoppen met zonneweides zolang niet alle daken van gebouwen in gebruik zijn als zonnedak!
- dit jaar verwachten we ons huis heel behoorlijk te hebbenverduurzaamd, na drie jaar verbouwen. U mag (ter voorbeeldfunctie?) contact met mij opnemen: Gegevens verwijderd
- Zo laagdrempelig mogelijk moeten inwoners met een kleine portemonnaie ook mee kunnen doen
- In deze enquête blijft buiten beschouwing het effect van leefstijl, consumentisme en eetgewoonten (vleesgebruik) op uitstoot en afvalstromen. Gemeentelijke informatievoorziening en - advies mogen daar niet aan voorbijgaan. Dat deze enquête daar aan voorbijgaat vind ik zorgelijk.
- waarom van het aardgas af, als dat kennelijk alleen in Nederland noodzakelijk schijnt te zijn?
- Helemaal over naar aardgas is nog niet haalbaar voor de meesten. Je komt eerst gewoon weer op een CV ketel uit. Valt mij op dat alle CV bedrijven in Heerenveen geen idee hebben hoe zuinig hun CV ketel is die ze aanbieden. Klimaat nemen ze totaal niet mee in hun adviezen.
- Er is veel sturing van uit de gemeente nodig omdat er van urgentie sprake is.
- technologische ontwikkelingen gaan snel; actualiteit is belangrijk
- Goed bezig!
- appartementen complex pleinweg heeft jammer genoeg nog steeds het dunste enkel glas misschien kunnen gemeente en woningstichtingen samenwerken de transitie voor alle bewoners van heerenveen te kunnen laten slagen. Dus niet alleen als doelgroep huiseigenaren.
- NIET HET WIEL ZELF UITVINDEN!!!!
- Er is nog vrijwel niets bekend gemaakt over de hoe en de beperkingen.
- Als achteraf de energietransitie onnodig is gebleken is de Gemeente medeverantwoordelijk en betrokken bestuurders aansprakelijk voor geleden schade.
- Snel komen met plannen van gemeente m.n. aanpak per wijk (welke wijk en in welke volgorde)
- komt er gemeentel. subsidie voor HR++ glas, zoals wel elders?
- De gemeente kan als onafhankelijke instantie, zonder commerciële belangen, adviseren over consequenties energietransitie bij verkoop woning, de subsidieregels en wettelijke voorschriften.
- Deze lijst is (nagenoeg) geheel op eigenaren van woningen gericht! Huurders zijn afhankelijk van corporaties en/of andere eigenaren
- lokale initiatieven zijn m.i. belangrijk als het om de bewustwording van inwoners gaat!
- Mijn Elken woning is aardgasvrij.
- In deze opstartfase is veel informatie nodig, of het nu geschreven is of persoonlijk of thema bijeenkomsten

- Wil vooral dat de gemeente een onafhankelijke adviserende rol afneemt omdat de gemeente geen commerciële belangen heeft
- Beschermd dorpgezicht is belemmering voor plaatsen zonnepanelen
- De laatste vraag geeft u aan hoe vaak de bewoners informatie willen. Met als mogelijk antwoord als er in mijn gemeente wat gebeurt. Dit antwoord past niet in het rijtje thuis. Het kan niet anders dan dat er altijd iets (moet) gebeurd in de gemeente. Anders komt de energietransitie niet tot stand. Kijk hierin ook naar de SDG's.
- Ik wil graag weten wat de gemeente haar standpunt is inzake schaduw op zonnepanelen door te hoge bomen