



De wijken in op weg naar energieneutraal!

Jaarverslag
Drents Energieloket

maart 2020

Inhoudsopgave

Samenvatting

1	Leeswijzer	6
2.	Drents Energieloket – basis	8
2.1	Vergroten aantal contactmomenten/hulpvragen helpdesk	8
2.2	Bereikbaarheid DEL	10
2.3	Een actuele website	11
2.4	Inzet CRM voor effectief begeleiden, stimuleren en volgen woningeigenaar	11
2.5	PR – het hele jaar door	12
2.6	Monitoring	13
3.	Loket on tour	14
3.1	Drentse bespaarkaravaan 2018 – 2019 /deel 2019	14
3.2	Zomercampagne 2019 - zon	16
3.3	De Duurzaam Update campagne 2019-2020/deel 2019	17
3.4	Loket op locatie	17
4.	Loket – Specials	18
5.	Drents Energieloket samenwerking/co-producties	19
5.1	Sportloket Drenthe Sport Duurzaam	19
5.2	Asbestloket	19
5.3	Energiecoaches	20
5.4	Duurzame huizenroute	20
5.5	Lokale energieinitiatieven	20
5.6	RRE subsidieaanvraag	21
5.7	Overige samenwerking	21
6.	Organisatiestructuur	22
7.	Drents Energieloket en financiën	24

Samenvatting

4

In 2019 hebben we met het Drents Energieloket (in vervolg DEL* genoemd) weer meer woningeigenaren bereikt! Met ons doorontwikkelde CRM systeem hebben we onze klanten gedegen en efficiënt voorzien van informatie en advies. Met PR en marketing werd er vol ingezet op zichtbaarheid van het energieloket door campagnes en online acties. Afgelopen jaar waren we voor het eerst met reclame boodschappen zicht- en hoorbaar op RTV Drenthe. En voor de winter 2019-2020 kreeg de campagne een nieuwe look en feel: ga duurzaam Update met je woning! Ook waren we dit jaar veel buiten de deur met ons Loket op Locatie.

Dit alles heeft effect gehad: het aantal afgehandelde vragen en klantcontacten over energiebesparing, duurzame verwarming en energieneutraal wonen nam enorm toe. De campagneavonden waren een succes en ook werd onze website goed bezocht. Met de inzet van social media hebben we een grote/deels nieuwe groep woningeigenaren kunnen bereiken.

Het eind van het jaar hebben we afgesloten met een groot succes en uitdaging voor 2021 door namens de 12 gemeenten de RRE subsidie (eenmalige uitkering Regeling Reductie Energieverbruik) binnen te halen. Maar liefst 2,7 miljoen voor het stimuleren van laagdrempelige energiebesparende maatregelen bij woningeigenaren in Drenthe.



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

Samen hebben we gewerkt we aan de gemeenschappelijke doelstelling:

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

Met onze inzet in 2019 betekent dit dat we goed op weg zijn naar onze doelstellingen voor eind 2020:

1. 100.000 inwoners totaal bereik via huidige communicatiemix
2. Groeiend van 5.000 naar 10.000 inwoners face tot face/peer tot peer (Loket, direct mail, campagne e.d.)
3. Groeiend van 2.000 naar 5.000 tot 10.000 woningen met 1 a 2 genomen maatregelen
4. 15 tot 20 miljoen extra investeringen in energiebesparing

De doelstellingen 1 en 2 worden gehaald. Met het aantal bezoekers op de website, het bereik via social media en de mailing voor de campagnes en bijeenkomsten hebben we het aantal van 100.000+ bereikt. Via de helpdesk, de verschillende 'loket op locaties' en campagnebijeenkomsten hebben we meer dan 5.000 inwoners 'gesproken'.

De doelstellingen 3 en 4 zijn moeilijk meetbaar. Op basis van data over de NEF leningen en SEEH/ISDE subsidie aanvragen weten we dat in Drenthe afgelopen jaar veel is gedaan op het gebied van verduurzaming van de woning waarbij de ondersteuning van het DEL zeker heeft bijgedragen.

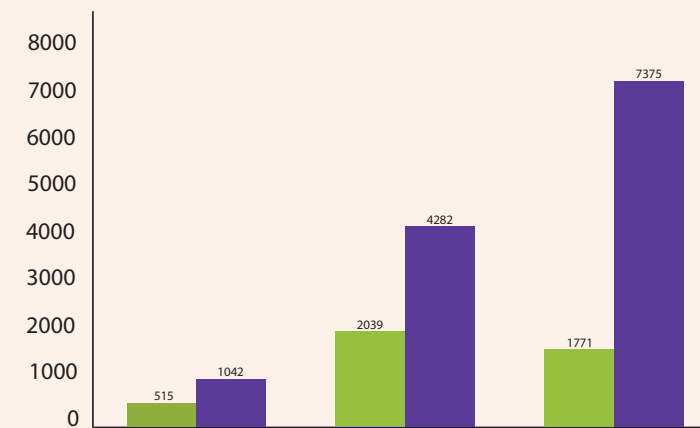
Tijdens de campagnebijeenkomsten hebben veel Drentse bedrijven meegedaan. Per avond waren minimaal 6 bedrijven aanwezig. Hierbij het streven was om zo veel mogelijk partijen te binden.

Met deze inspanningen hebben we samen met de partners een substantiële bijdrage geleverd aan de versnelling van energiebesparing in de bestaande woningvoorraad van Drenthe en daarmee ook aan de reductie van de CO² uitstoot door Drentse huishoudens.

Jaarcijfers 2019

5

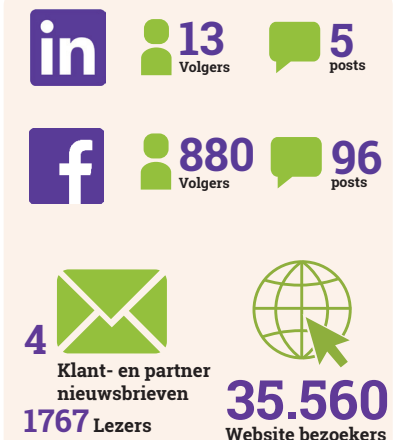
? HELPDESK



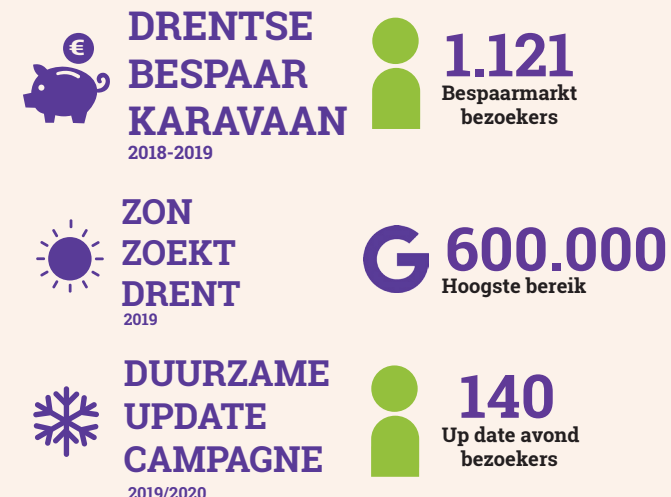
Aantal contact momenten

Registraties nieuwe particuliere woningen

PR en COMMUNICATIE



LOKET ON TOUR



SAMENWERKING



LOKET OP LOCATIE



Samen voor een energieneutraal Drenthe.

1. Leeswijzer

6

In dit jaarverslag wordt verslag gedaan van de werkzaamheden en de financiële verantwoording over het jaar 2019 van het Drents Energieloket.

Dit jaarverslag is uitgewerkt in verschillende onderdelen. In de samenvatting zijn de resultaten van 2019 naast onze ambities gelegd. In hoofdstuk 2 wordt ingegaan op de basisactiviteiten en de PR van het DEL die afgelopen jaar zijn uitgevoerd. Hoofdstuk 3 gaat over de resultaten van de campagnes van het DEL. Daarna wordt ingegaan op de provinciale samenwerking (H4) en de organisatie van het DEL (H5). In het laatste hoofdstuk, H6, is de financiële verantwoording opgenomen.

7



De schematische weergave van het DEL

Samen voor een energieneutraal Drenthe.

2. Drents Energieloket – basis

8

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

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

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

2.1 Vergroten aantal contactmomenten/hulpvragen helpdesk

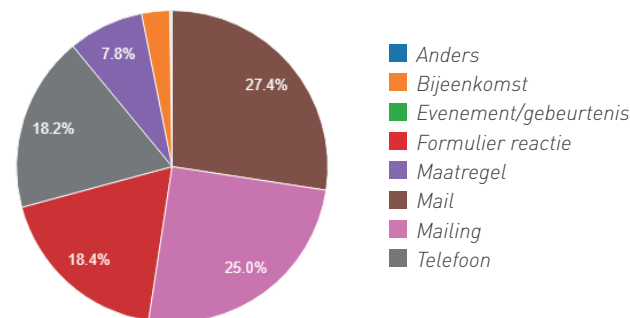
In 2019 is het CRM verbeterd qua monitoring en automatisering. Diverse handelingen zijn geautomatiseerd wat de werkzaamheden heeft versneld. Ook in de monitoring zijn nieuwe mogelijkheden gekomen zoals het meten van de maatregelen die mensen gaan nemen of hebben genomen. Het CRM wordt effectief gebruikt; niet alleen om woningeigenaren te registreren en bij te houden waar ze mee bezig zijn maar ook om hen gericht naar hun wensen en interesse te informeren over wijzigingen of nieuwe ontwikkelingen. Dit natuurlijk allemaal binnen de voorwaarden van de AVG. Zo kunnen mensen zich aanmelden voor gerichte nieuws updates per onderwerp, bijvoorbeeld ontwikkelingen over isolatie of warmtepompen.

Eind 2019 is gestart met een doorkijk van het CRM om een woondossier te gebruiken of ontwikkelen waarmee wij woningeigenaren effectiever kunnen

helpen, zowel individueel als in groepsverband (wijkaanpak). Daarnaast onderzoeken we alle mogelijkheden die nodig zijn om de toegekende RRE subsidie en de daaruit volgende acties in goed banen te leiden via de website en CRM van het loket.

In april 2019 is er een tweede helpdeskmedewerker gestart bij het loket waardoor het bereik van het loket kon worden vergroot. In 2019 is er weer een groei geweest wat betreft contactmomenten ten opzichte van de voorgaande jaren.

Opvallend dit jaar is dat de online contactmomenten hoger zijn dan het aantal telefoontjes. In alle voorgaande jaren was dit andersom en werd er juist meer gebeld. Naar aanleiding van de vragen in de e-mails, contactformulieren en gemeentelijke doorverwijzingen zijn er dus meer uitgaande telefoontjes geregistreerd bij het loket (terugbel verzoeken), zie ook de onderstaande diagram.



Producten

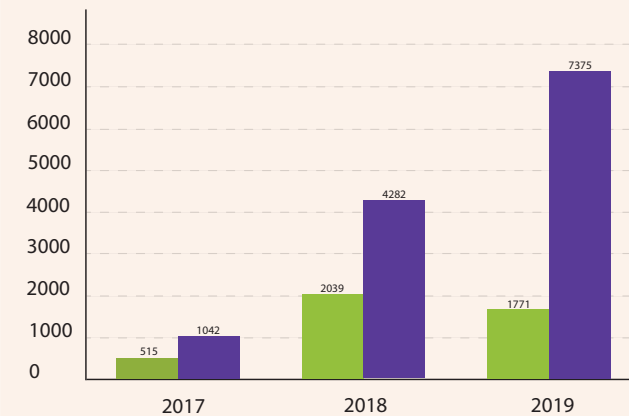
- Doorontwikkeling CRM systeem automatisering
- Doorkijk CRM voor 2020 met koppeling Woondossier en RRE
- Monitoring van maatregelen bij woningeigenaren
- Monitoring op gebiedsniveau

Resultaten

- 7374 geregistreerde contactmomenten bij het loket in 2019
- 1775 nieuwe registraties bij het loket aangemeld in 2019

9

? HELPDESK



Aantal contact momenten

Registraties nieuwe particuliere woningen

5 meest gestelde vragen

- Financiële regeling
- Zonnepanelen
- Isolatie
- Warmtescan
- Gasloos wonen



PR - COMMUNICATIE

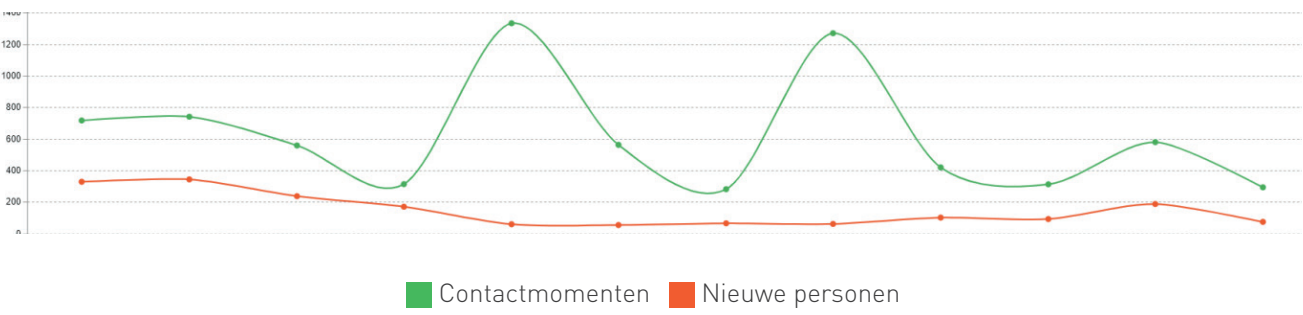


Meest bekeken topics op de website

1. Financiële regeling
2. Maatregelen zonnepanelen
3. Verbeter je huis test
4. Maatregelen warmtepomp
5. Bedrijven die kunnen helpen

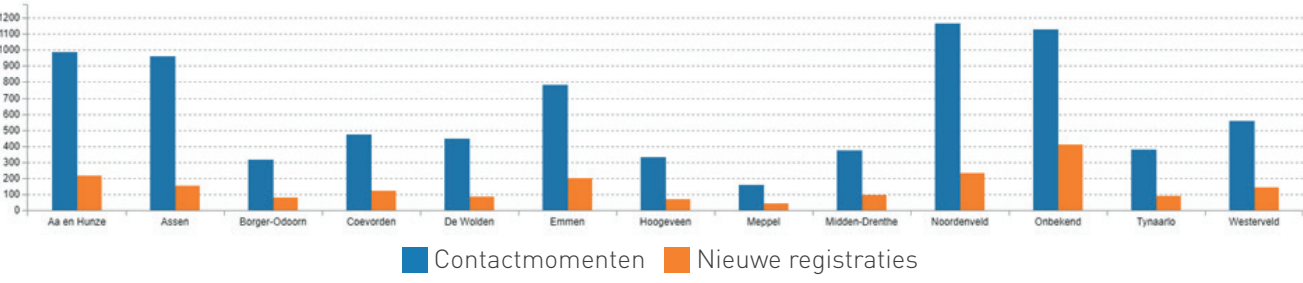


Contactmomenten en nieuwe registraties per maand



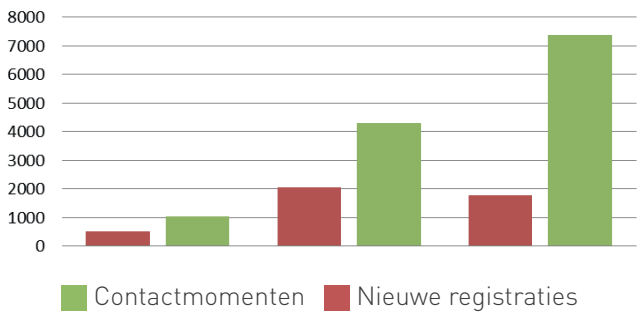
Bovenstaande grafiek geeft de contactmomenten en nieuwe registraties per maand weer.

Aantal contacten en registraties per gemeente



Bovenstaande grafiek geeft het aantal contacten en registraties per gemeente voor 2019 weer.

Helpdesk Drents Energieloket



De grafiek hiernaast heeft het aantal nieuwe registraties en contactmomenten per jaar weer. In 2019 zijn ten opzichte van 2018 minder nieuwe contacten geregistreerd. Echter het aantal bestaande contacten die nogmaals contact heeft gehad met het DEL is toegenomen.

2.2 Bereikbaarheid DEL

De helpdesk was in 2019 op vier dagdelen telefonisch bereikbaar voor vragen. Buiten deze tijden was de helpdesk via de mail en online formulieren bereikbaar en bestond de mogelijkheid om een telefonische afspraak in te plannen buiten de helpdesk tijden om. Ook vervolcontactmomenten vonden buiten de openingstijden van de helpdesk plaats. De meeste vragen die wij bij het loket kregen, gingen over financiering, zonne-energie en isolatie. Op het gebied van energieneutraal wonen/bouwen en duurzame verwarming zagen we een toename in vragen.

Producten

- Telefonische helpdesk 4 dagdelen per week open
- Buiten openingstijden is de helpdesk op afspraak de hele week bereikbaar
- Buiten de openingstijden worden online vragen beantwoord
- Buiten de openingstijden wordt de informatie op de website verbeterd/bijgewerkt

2.3 Een actuele website

De website van het DEL is flexibel en daardoor kunnen we gemakkelijk inspelen op veranderende actualiteit en vragen van woningeigenaren, zoals bijvoorbeeld aardgasloos, of energieneutraal wonen. Per maatregel en/of thema worden de relevante financieringsmaatregelen en bedrijven getoond in een betreffende gemeente. Ook zijn er bij elk onderdeel bijpassende ervaringsverhalen van Drentse inwoners te vinden. In 2019 is er een verbinding gelegd met de Duurzame Huizen Route. Deze samenwerking heeft in het najaar geleid tot twee speciale thematours gericht op zonne-energie. Door berichtgeving over de huizenroute met ervaringsverhalen te delen worden inwoners gestimuleerd.

Producten

- Onderhoud website
- Nieuwe landingspagina's die horen bij de verschillende campagnes.
- Nieuwe webpagina over de Drentse Energiecoach aan huis
- Koppelen van diverse formulieren en aanmaken aanmeldpagina's voor verschillende acties

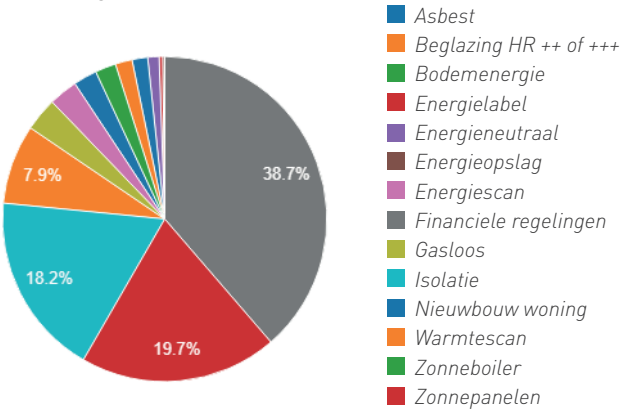
Resultaten

- 35.560 bezoekers voor de website www.drentsenergieloket.nl.

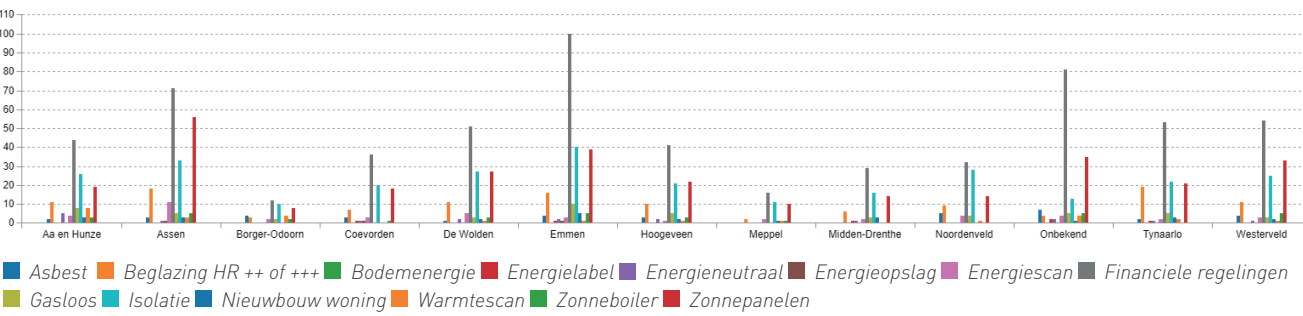
2.4 Inzet CRM voor effectief begeleiden, stimuleren en volgen woningeigenaar

Een aanzienlijk gedeelte van de mensen die contact opnemen met de helpdesk zijn terugkerende woningeigenaren die een of meerdere maatregelen willen nemen of al uitvoeren. Gaandeweg de werkzaamheden krijgen ze nog diverse vragen waardoor ze weer contact met ons opnemen. Voorbeelden hiervan zijn bijvoorbeeld tegenstrijdige adviezen vanuit verschillende bedrijven voor een bepaalde maatregel. Het CRM is hierin voor ons een belangrijk medium waarmee wij snel, tijdens het gesprek, kunnen terugzien wat de historie van contactmomenten was met de betreffende persoon.

De onderstaande taartdiagram is weergegeven over welk onderwerp de meeste vragen in procenten werden gesteld.



Onderwerpen gestelde vragen



In de bovenstaande grafiek is weergegeven hoeveel en over welk onderwerp de vragen gaan die aan de helpdesk gesteld worden.



2.5 PR – het hele jaar door

In 2019 hebben we onze ontwikkelde communicatiekoers voortgezet. Inzet op naamsbekendheid, vergroten van bereik en zichtbaarheid, het binden van bestaande contacten en het vergroten van de communicatieve slagkracht met en via onze partners. In 2019 was het loket doorlopend zichtbaar. We hebben een gerichte aanpak ontwikkelt voor de doelgroepen die we in kaart hebben. Met campagnes rondom specifieke thema's en een vaste communicatiemix buiten campagnes, stimuleren we de vraag naar energiebesparende maatregelen. Na het eerste contact houden we de klant vast met gerichte vervolgmails, nieuwsbrieven en advies. De informatievoorziening van het loket en de website houden we actueel, inspelend op het dynamische energieveld. De website wordt continu voorzien van de meest actuele informatie en ontwikkelingen om inwoners te stimuleren. In 2019 hebben we ook ingezet op het versterken van het contact met de communicatiemedewerker van de gemeentepartners, om te zorgen voor een effectieve en optimale verspreiding van de boodschap dat inwoners terecht kunnen bij het Drents Energieloket. Het contact met alle gemeentepartners is verbeterd en met enkele is een intensieve samenwerking ontstaan.



Social media

Het DEL heeft een speciale Facebookpagina. De pagina heeft momenteel 880 volgers. De pagina wordt meerdere malen per week voorzien van actuele berichtgeving en nieuwsberichten omtrent het verduurzamen van de woning en is, naast het loket,

een plek waar inwoners terecht kunnen met hun vragen. In de zomer van 2019 is het DEL lid geworden van het sociale zakelijke platform LinkedIn en heeft een bedrijfspagina met momenteel 13 volgers.



Producten

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

Resultaten

- In totaal 96 items gepubliceerd op de Facebookpagina. Bereik per bericht is gemiddeld 900 personen.
- 5 bijdrages gepubliceerd op de LinkedIn pagina
- 4 nieuwsbrieven verstuurd naar in totaal 1.767 personen

2.6 Monitoring

In 2019 is het monitoringsysteem uitgebreid met de volgende zaken:

- Aantal vragen die gesteld worden
- Aantal maatregelen die men van plan is
- Aantal maatregelen waarvan niet bekend is of ze daadwerkelijk zijn uitgevoerd
- Aantal maatregelen die mogelijk niet zijn uitgevoerd
- Aantal maatregelen die daadwerkelijk zijn uitgevoerd

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

3. Loket on tour

14

In dit hoofdstuk worden de werkzaamheden en resultaten besproken van de drie campagnes die in 2019 zijn uitgevoerd: 'Drentse bespaarkaravaan 2018-2019', 'Online campagne Zon' en 'Drentse bespaarkaravaan 2019-2020'. Van beide bespaarkaravaans worden alleen de werkzaamheden besproken die in 2019 zijn uitgevoerd. Daarnaast hebben we met het DEL verscheidene keren een 'Loket op locatie' uitgevoerd. Ook van deze bijeenkomsten worden de werkzaamheden en resultaten in dit hoofdstuk besproken.

Loket on Tour bestaat uit de volgende onderdelen:

- Provinciebrede campagnes
 - Wintercampagne: campagne met bedrijvenmarkt en workshops
 - Zomercampagne: online campagne met als doel het stimuleren van de aanschaf van zonnepanelen.
- Loket op locatie

3.1 Drentse bespaarkaravaan 2018 – 2019 / deel 2019

In januari t/m maart 2019 hebben we uitvoering gegeven aan het tweede deel van de 'Drentse bespaarkaravaan 2018-2019' als vervolg en voortzetting op de campagne 'Drent zit er warmpjes bij'. In dit deel van de campagne hebben we in samenwerking met 8 gemeenten, de NMFD, de provincie Drenthe en het regionale bedrijfsleven 7 bespaaravonden georganiseerd. De geplande 8ste markt in maart bleek uiteindelijk niet haalbaar. In deze campagne lag naast isolatie de focus op duurzame verwarming. De basis van de avonden was een bedrijvenmarkt met een diversiteit aan regionale bedrijven en een serie presentaties over isolatiemaatregelen, duurzame verwarming en isolatiemaatregelen.

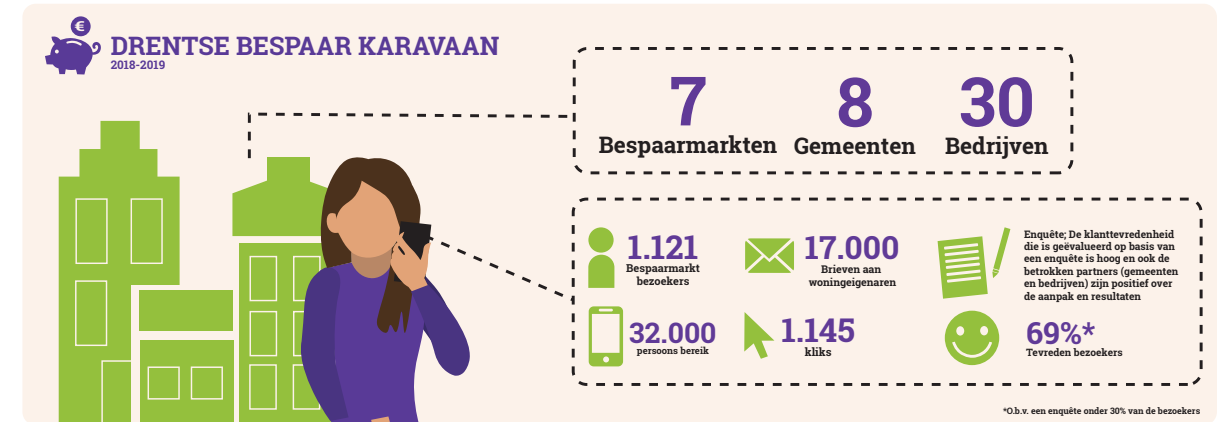
Voor het activeren van woningeigenaren om naar de bespaarmarkten te komen, zijn diverse middelen ingezet waaronder persoonlijke brieven, persberichten, driehoeksborden, posters en online inschrijvingen.

Naast de Bespaarmarkten is in de planning ook uitvoering gegeven aan de drie daagse Beurs Bouwplan, thuis in wonen in Assen.

Producten/Resultaten

- 7 Bespaarmarkten in samenwerking met 8 gemeenten;
- Bijna 17.000 brieven verstuurd door gemeenten;
- In totaal 1.121 bezoekers bij de Bespaarmarkten;
- Uitvoeren social media campagne met advertenties voor bespaaravonden: bereik 32.000 inwoners, waarvan 1.145 op de advertentie hebben geklikt;
- Bij 3 bespaaravonden is samengewerkt met een lokaal initiatief/EC;
- Voor de bedrijvenmarkten waren in totaal 30 bedrijven betrokken;
- Uit de enquête onder 30% van de bezoekers volgt dat 69% tevreden;
- Voor de bespaarmarkten is een nieuwe beurswand aangeschaft;
- Voor visualisatie van energiebesparende maatregelen, een 'mini huis' gebruikt;
- Folders (bestaand en ontwikkeld) voor bijeenkomsten op onderwerp isolatiemaatregelen, financiële regelingen en actuele informatie duurzame verwarming, warmtepompen en energieneutraal wonen;
- Tijdens de beurs Bouwplan hebben 500 bezoekers onze stand bezocht, daarvan zijn 170 geholpen met hun vragen over nieuwbouw en verbouw.

15



3.2 Zomercampagne 2019 - zon

In hebben wij in 2019 gekozen voor gerichte communicatiecampagne. Uit het overzicht van onderwerpen bij de helpdesk blijft dat veel vragen gaan over zonnepanelen. Met deze campagne speelden we daar op in. Daarom zijn we in het 'zon' seizoen met een campagne begonnen om de huizenbezitter in Drenthe nog meer bewust te maken van de voordelen van zonnepanelen en om te helpen bij vragen. Zoals: waar moet je aan denken bij de aanschaf van zonnepanelen of een zonneboiler? Is je dak geschikt of moet je eerst nog aan de slag met dakisolatie? En welke regelingen zijn er om de aanschaf te financieren? Het Drents Energieloket geeft antwoord op die vragen in de campagne Zon zoekt Drent. De campagne was te zien via diverse kanalen zoals social media, online en lokale media.

De campagne richtte zich op de doelgroep mannen en vrouwen van 35 jaar en ouder, die in Drenthe wonen en in bezit zijn van een eigen woning. Het doel was om huizenbezitters te 'verleiden' om naar ons digitale loket te gaan of om te bellen met het loket voor advies. De Zon zoekt Drent campagne startte 2e helft mei en liep tot half oktober (m.u.v. de bouwvak).

De campagne bestond uit het geven van informatie over twee de meest gestelde vragen over zonnepanelen. Deze staan weergegeven onderstaande advertenties.

Facebook advertenties



Producten/Resultaten

- Uitvoering social media campagne waarmee we 34.668 inwoners hebben bereikt (met doorklikratio van bijna 3%);
- De Google Display banner is ingezet als reclame bij websites met een totaal bereik van ruim 600.000 (doorklikratio van 0,1 tot 0,3%)
- Aangepaste campagnepagina op website Drents Energieloket;
- Redactionele stukken voor gemeentepagina in huis-aan-huis krant
- Ervaringsverhalen van woningen met zontoepassing met verwijzing naar Duurzame huizenroute
- Radio en tv commercial bij RTV Drenthe

Google Display banners (zonnekaart)



Google Display banners (financiering)



3.3 De Duurzaam Update campagne 2019-2020/ deel 2019

De opzet, het doel en samenwerkingspartners van deze nieuwe wintercampagne zijn gelijk gebleven en succeselementen zijn behouden, maar qua insteek en communicatie zijn een aantal onderdelen aangepast ten opzichte van de voorgaande wintercampagnes.

De aanpassingen zijn met name:

- Seizoenoverstijgend kijken naar kansen voor de hele woning (dus niet alleen isolatie/warmte), toegespitst naar wat past bij je woningtype;
- Aandacht voor Klimaatakkoord en rol van de gemeente hierin;
- Rekening houden met een betere balans tussen het aantal bezoekers en aanwezige bedrijven (minder opkomst – meer aandacht);
- Zorgen voor een betere opvolging door aanwezigheid van bezoekers te koppelen aan het CRM systeem van het DEL

De voorbereidingen, waaronder het schrijven van het projectplan voor het winterseizoen van 2019/2020 en het benaderen van gemeente voor deelname zijn in juni begonnen.

De eerste twee 'Duurzame Update' avonden zijn gehouden in november 2019 (Meppel en Assen). Hier waren in totaal ca 140 bezoekers. In januari t/m begin maart 2020 worden de overige acht duurzame update avonden gehouden.

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

Producten/Resultaten

- Volledig nieuw promotiepakket ontwikkeld voor Wintercampagne 'Duurzame Update voor je Woning' (beeld, naamgeving – campagnepagina website, posters, sociale media materialen, gifs, persberichten en advertenties, een ingesproken animatie voor radio en tv)
- campagneavonden in een serie van 10 totaal
- Bijna 2000 brieven verstuurd voor Meppel
- Ruim 2900 personen bereikt in de Facebook Campagne (gesponsorde promotie) voor Assen
- Totaal bereik Facebook Campagne Drenthe-breed: 20.876 inwoners (tussen de 30 en 65 jaar)
- Totaal 140 bezoekers op de eerste 2 Duurzame Update Avonden

3.4 Loket op locatie

Met loket op locatie willen we het bereik en bekendheid van het Loket vergroten en mensen een persoonlijk adviesgesprek aanbieden. Een LOL vraagt veel van de capaciteit van het DEL, moet passen in de planning van de andere activiteiten en de opbrengst in verhouding bijdragen aan onze doelstellingen. In 2019 hebben we criteria opgesteld om te kaderen wat een LOL kan inhouden en wanneer verhoor kan worden gegeven aan het verzoek tot een LOL.

In 2019 zijn er 10 Loket op Locaties uitgevoerd. De LOLs verschilden van door gemeenten georganiseerde evenementen tot bijeenkomsten van energie coöperaties. Hierbij zijn ongeveer 100 mensen op persoonlijke wijze (één-op-één gesprekken) geholpen en zijn er presentaties gehouden voor een totaal bereik van ca 140 personen.

De verschillende doelgroepen hebben ons nieuwe inzichten gegeven over de aanvliegroute om kennis te delen. Een mooi voorbeeld hiervan was de gasloos wijkbijeenkomst, Beek en omgeving, in Assen.

Producten/resultaten

- Criteria opgesteld voor uitvoering LOL;
- 10 keer een LOL uitgevoerd;
- In totaal 100 woningeigenaren face to face advies gegeven;
- In totaal 140 personen aanwezig bij verschillende presentaties.

4. Loket – Specials

18

In het plan van aanpak 2019 waren de volgende ideeën opgenomen in de 'Experimententuin' van het DEL:

- Het Energiewoonplan
- Thema Sociale Energietransitie, huishoudens met de smalle beurs
- De wijkaanpak: onderwerp dat 2de helft 2019 actueel wordt.
- Huurders: wens van partners,.

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

Met het *Energiewoonplan* wilden we graag aan de slag met bewoners om in stappen de woning aan te pakken richting energieneutraal. Een afgeleide van dit onderwerp is de opzet van de nieuwe wintercampagne Ga Duurzaam Update met je woning. Verder hebben we onderzoek gedaan naar beschikbare tools die dit project kunnen ondersteunen. Tot uitvoer is de wens nog niet gekomen. Dit onderwerp zal in 2020 een vervolg krijgen.

Voor het thema *Sociale Energietransitie* zijn we betrokken bij verschillende overleggen hoe samen dit onderwerp op te pakken. Via de het project energiecoaches (zie ook 4.3) liggen kansen om dit een vervolg te geven. Een aantal gemeenten werken aan een projectvoorstel voor deze verbinding.

Voor de *Wijkaanpak* hebben we met een aantal Loket op Locatie acties kunnen ervaren waar onze rol als DEL binnen de wijkaanpak ligt. Met name bij de bijeenkomst in de buurt Beek, onderdeel van de Lariks in Assen, hebben we een goede bijdrage kunnen leveren. Hier ging het om een eerste informatieavond voor bewoners. Begin 2020 krijgt dit een vervolg.

De wens om ook huurders een plek te geven binnen het DEL is in 2019 niet verder gebracht. Wel weten huurders ons met enige regelmaat te vinden. Via de helpdesk worden deze klanten net als alle anderen verder geholpen met advies.



5. Drents Energieloket samenwerking / co-producties

19

Ook in 2019 werkten we samen met verschillende partijen aan het aanjagen van de verduurzaming van de particuliere woningvoorraad. Deze samenwerking wordt in dit hoofdstuk weergegeven.

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

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

5.1 Sportloket Drenthe Sport Duurzaam

Het DEL heeft samen met SportDrenthe en de Natuur en Milieufederatie Drenthe uitvoering gegeven aan het project Drenthe Sport Duurzaam. In 2019 is het laatste jaar van dit project uitgevoerd dat in 2017 van start is gegaan. In dit project worden sportclubs bijgestaan met een gratis energiescan en ondersteuning bij het nemen van maatregelen. Het DEL vervult voor dit project de loketfunctie (eerste opvang) en verzorgt via de NMFD de informatievoorziening en monitoring. Via het Servicepunt Energie Lokaal Drenthe kunnen clubs vervolgens ook ondersteuning krijgen bij projecten met leden. Sport Drenthe is trekker en penvoerder van het project en verzorgt de ondersteuning bij het nemen van de maatregelen. In 2019 hebben 11 sportverenigingen zich aangemeld voor een energiescan. Eind 2019 is met de samenwerkingspartners gewerkt aan een concept voor een vervolgtraject: Drenthe sport Duurzaam – Next Step.

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



Producten/resultaten

- In 2019 zijn 23 energiescans via het Sportloket aangevraagd
- Op de Facebookpagina Drenthe sport duurzaam, zijn 5 items geplaatst met bereik tussen 225 en 3000 personen
- Bijhouden landingspagina
- Versturen nieuwsbrief
- Voorbereidingswerkzaamheden voor prijs voor de meest Duurzame sportvereniging 2019. Deze wordt begin 2020 uitgereikt.

5.2 Asbestloket

Vanaf 2018 vervult het Drents Energieloket helpdeskfunctie als asbestloket. Vanwege het feit dat het aangekondigde asbest verbod landelijk van de baan is en de subsidie rondom de verwijdering van asbest na uitputting van de regeling niet is aangevuld hebben we in 2019 geen actieve PR campagne ingezet om inwoners te stimuleren hun dak aan te pakken en duurzamer te maken. Dit heeft erin geresulteerd dat de vragen over asbest een stuk lager zijn uitgevallen dan een jaar eerder, toen er nog wel sprake zou zijn van een komend asbestverbod.

Toch kunnen particulieren nog steeds bij DEL terecht voor hun vragen omtrent asbest. In 2019 hebben 38 particulieren ons benaderd in verband met asbest vraagstukken (in 2018 waren dat 263 vragen).

Resultaten

- 38 vragen over asbest beantwoord in 2019



5.3 Energiecoaches

In Drenthe zijn afgelopen jaar 34 energiecoaches opgeleid, in 4 cursusblokken. De cursussen voor de Drentse energiecoaches zijn gegeven door de Natuur en Milieu Federatie Drenthe en Zuinig Wonen. De rol van het Drents Energieloket was hierin beperkt, het DEL zorgde voor de nazorg en de opvolging van aanvragen vanuit particulieren voor een coachgesprek. In het najaar hebben zijn er twee werksessie georganiseerd over hoe we in Drenthe de inzet van coaches samen goed kunnen organiseren. Het DEL was mede organisator van deze werksessies. In 2020 krijgt dit een vervolg.



5.4 Duurzame huizenroute

Elk jaar worden er door de Stichting Duurzame Huizenroute, in het voorjaar thematours georganiseerd. Een thematour is een huiskamer-bijeenkomst bij een van de deelnemers van de Duurzame huizenroute die aan een groep van geïnteresseerden vertelt over de energiebesparende maatregelen in de woning. In 2019 zijn in totaal 5 van deze thematours gekoppeld aan de zomercampagne van het DEL, die gingen over zontoepassingen.

5.5 Lokale energieinitiatieven

In 2019 is de samenwerking tussen het Drents Energieloket de Energiewerkplaats Drenthe versterkt. De Energiewerkplaats Drenthe is een samenwerking tussen vijf organisaties die lokale energie-initiatieven (werkgroepen en coöperaties) ondersteunt en begeleidt. Een medewerker heeft voor beide kanten werkzaamheden verricht en voor kruisbestuiving gezorgd door actuele zaken, overwegingen, kansen en aandachtspunten over en weer te communiceren. Zo zijn bijvoorbeeld dit jaar voor de Wintercampagne lokale energie-initiatieven tijdig en nadrukkelijk uitgenodigd om deel te nemen aan de campagne avonden en hebben enkele lokale initiatieven hun achterban soepeler kunnen doorverwijzen naar het loket simpelweg door er meer/beter weet van te hebben. Ook kan door de doorlopende agendering en signalering het Loket in haar ontwikkeling rekening houden met de wisselwerking tussen het helpen van particulieren en het helpen van groepen, zoals bijvoorbeeld in het formuleren van de RRE-aanvraag waarbij nadrukkelijk ook ingezet wordt op instrumenten die lokale initiatieven goed kunnen gebruiken om meer impact te hebben. En wordt er samen nagedacht over de benodigde aanpak voor aardgasvrije wijken.

5.6 RRE subsidieaanvraag

Namens de gemeentelijke partners van het loket is door het DEL in november de subsidieaanvraag Reductie regeling energieverbruik verzorgd en ingediend bij RVO en eind december toegekend. We zijn ontzettend trots dat het gelukt is om deze aanvraag in gezamenlijkheid en onder de vlag van het DEL te hebben gekregen!

Deze eenmalige subsidie richt zich op snelle maatregelen om energie te besparen bij de particuliere woningeigenaren en geldt voor één jaar. Voor Drenthe is 2,7 miljoen beschikbaar gesteld. Een groot deel van dit bedrag wordt ingezet voor vouchers voor bewoners als bespaarbox, het inregelen van de CV en energieadvies. Het overige deel wordt gebruikt om het brede al bestaande Drentse netwerk te stimuleren en te versterken om bewoners in actie te krijgen om aan de slag te gaan.



5.7 Overige samenwerking

- Het Samenwerkingsverband Het Drents Energieloket is in 2019 voortgezet, geïntensiveerd en heeft binnen het Drentse netwerk rondom energiebesparing een sterke en leidende rol gekregen. Het resultaat van meer dan 5 jaar samenwerken is dat het loket zich heeft verder ontwikkeld tot een krachtige samenwerkingsalliantie van alle Drentse gemeenten, Provincie Drenthe, de Natuur en Milieufederatie Drenthe, Bouwend Nederland, Techniek Nederland en Slim Wonen met Energie.
- Het loket is een actieve partner binnen het provincie brede actieprogramma Expeditie naar Energie Wonen. We maken deel uit van het kernteam en werken nauw samen met de andere leden binnen dit team.
- Woningbouwverenigingen Domesta, Woonconcept en Actium zoeken naar manieren om bewoners die een corporatiewoning kopen, bewust te maken van de mogelijkheden die er zijn om de woning te verduurzamen. Hiervoor hebben we in de zomer 2019 met elkaar besproken dat zij de kansen actiever communiceren met deze bewoners en dat zij hierbij naar het Loket zullen doorverwijzen. Tevens zullen in de informatiemappen van de woningbouwverenigingen voortaan ook brochures van het Loket worden aangeboden. Dit helpt het Loket met bereik en zichtbaarheid. Afgelopen najaar zijn 30 mappen door Actium verspreid.
- Ad hoc is het DEL aanwezig bij eenmalige bijeenkomsten/evenementen die door derden (partners maar ook andere initiatieven) worden georganiseerd.

6. Organisatiestructuur

22

Dagelijkse organisatie

Binnen het DEL werken diverse medewerkers. De regiocoördinator verzorgt de afstemming tussen de partners van het loket, bestuurlijk draagvlak, de verbinding binnen de Expeditie en houdt contact met andere loketten voortgekomen uit de landelijke aanpak vanuit de VNG. Drie projectmedewerkers/energieadviseurs van het loket verzorgen de eerste lijns afhandeling van alle vragen (online en digitaal) en geven uitvoering aan de campagnes (voorbereiding en uitvoering). Verder zijn zij vraagbaak voor gemeenten en beheren de helpdesk en CRM.

De communicatiemedewerker zorgt voor de PR strategie en PR taken tijdens campagnes en zorgt voor zichtbaarheid van het loket gedurende het hele jaar. De administratieve medewerker zorgt voor secretariële en projectondersteuning.

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

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

DEL en gemeentelijke partners (DEKO)

Via het DEKO overleg zijn alle gemeenten ambtelijk actief betrokken bij de activiteiten van het DEL. In 2019 heeft dit overleg vier keer plaatsgevonden. Daarnaast heeft er in februari en in oktober een extra DEKO-DEL overleg plaatsgevonden. Dit is een DEKO overleg, waarbij ook de overige partners van het DEL waren uitgenodigd, dat geheel was gewijd aan DEL gerelateerde DEL onderwerpen, te weten: input voor de quickscan en ontwikkelsenario's voor het DEL en de RRE aanvraag. Verslaglegging van het DEKO overleg wordt verzorgd door het secretariaat van de VDG.



Aanjaagteam DEL

In dit team zijn Bouwend Nederland, Uneto VNI, NMF Drenthe, Slim wonen met energie, de provincie Drenthe en drie gemeenten (Midden Drenthe, Emmen en Assen) vertegenwoordigd. In 2019 heeft het aanjaagteam 2 keer overlegd. Tijdens deze overleggen vindt terugkoppeling plaats over de werkzaamheden (werkveld breed) en wordt de te varen koers van het DEL besproken. Van deze overleggen is de verslaglegging verzorgd door de regiocoördinator.

Stuurgroep DEL

De stuurgroep van het DEL bestaat uit de wethouders van de gemeenten Midden-Drenthe (voorzitter stuurgroep), Emmen en Meppel. Daarnaast maakt de gedeputeerde van de provincie Drenthe onderdeel uit van de stuurgroep.

De stuurgroep wordt gemiddeld eens in de 3 maanden geïnformeerd te worden in de voortgang van het DEL, waarbij inhoudelijke zaken worden besproken en richting wordt gegeven in de koers van het DEL. Het overleg wordt jaarlijks ingepland op het stramien van de DEKO/phMEM overleggen (ambtelijk en bestuurlijk Drents brede gemeentelijke klimaatoverleg, zie ook hieronder). De verslaglegging wordt verzorgd door de regiocoördinator.

DEL en bestuurlijk phEKM overleg

Op aanwijzen van de stuurgroep is door het DEL voor een overleg een presentatie gegeven voor het bestuurlijk overleg ph EKM (portefeuilleoverleg Energie, Klimaat en Mobiliteit).

23



7. Drents Energieloket en financiën

24

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

In de onderstaande tabel zijn de begrote en werkelijke kosten van het DEL voor 2019 opgenomen. Algemeen kan gesteld worden dat de gerealiseerde kosten en baten van het loket conform de begroting zijn.

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

Op een aantal onderdelen is sprake van over- en onderschrijding c.q. verschuivingen. Alle begrotingsverschuivingen zijn gedurende jaar voorzien. De kosten voor PR zijn iets lager uitgevallen. Een deel van de PR inzet was onderdeel van de campagnes en daarom onder die post geplaatst. Dit heeft tot een overschrijding van de post campagnes geleid. De webleverancier van het DEL werkt aan een doorontwikkeling van het product dat begin 2020 wordt verwacht. Daarom zijn er geen kosten gemaakt op de post website in 2019. Op de kosten op de post coördinatie en samenwerking is minder uitgegeven dan begroot. Dit komt door tijdelijke uitval door ziekte. Deze lagere kosten verklaren ook het licht positieve saldo. Echter de totale inzet is wel geleverd, voor de inzet op de RRE subsidieaanvraag zijn vanuit gemeente Hoogeveen geen kosten in rekening gebracht.

Financiering van het loket

Kosten basisactiviteiten Drents Energieloket 2019	Begroot	Gerealiseerd via Hoogeveen	Overige inzet
Begroting DEL Basis		TOTAAL	
Coördinatie DEL (stuurgroep, aanjaagteam, VDG, VNG, leiding DEL)	€80.000	€60.327	Bijdragen en ureninzet samenwerkingspartners NMFD, Bouwend NL, Techniek NL en SLIM. Extra inzet aanvraag RRE uren projectleider Hoogeveen
Verzorgen provinciebrede samenwerking (DEKO, bedrijven)			
Doorontwikkeling loket, trekkerschap expeditieteam			
Projectontwikkelbudget			
Loket (voorlichting ontzorging particuliere woningeigenaren)			
Helpdesk op openingstijden	€105.000	€108.424	
Offline helpdesk, afhandeling vragen			
Informatie en relatiebeheer/bijhouden subsidieregelingen etc.			
Hosting/telefonie (werkelijke kosten)			
CRM en monitoring			
Klantreisbegeleiding en activering	€25.000	€20.207	
Monitoring			
Website			
Website onderhouden en doorontwikkeling	€5.000	€0	
PR offensief			
PR offensief loket algemeen, hele jaar dekking	€30.000	€23.000	€23.000 Project Drenthe Sport Duurzaam
Social media/webbeheer			
Advisering sportverenigingen			
	€15.000		
Asbestloket (vervallen)			
Uitvoeringsbudget Campagnes			
Zomercampagne	€30.000	€41.000	Bijdrage prov aan conceptontwikkeling en RTV reclame. Bijdragen provincie en gemeenten €64.500
Wintercampagne 2019-2020			
Totaal	€290.000	€252.958	
Dekking	BEGROOT		
Provincie Drenthe, subsidie basisbijdrage DEL,	€125.000	€125.000	
Gemeenten, basisbijdragen	€150.000	€150.000	
Saldo	€275.000	€22.042	
Bijdrage Sport Duurzaam	€15.000		

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





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

Jaarverslag 2019
Drents Energieloket

maart 2020