

Procesevaluatie blok voor blok

Rapportage kwalitatief onderzoek 2013

Lieke Dreijerink
Jan Uitzinger

Amsterdam, 28 april 2014



IVAM

research and consultancy on sustainability

Plantage Muidergracht 14 - 1018 TV Amsterdam - Postbus 18180 - 1001 ZB Amsterdam
Tel. 020-525 5080, Fax 020-525 5850, internet: www.ivam.uva.nl, e-mail: office@ivam.uva.nl

Colofon

ISO Doc. nr.	V-1416
Titel:	Procevaluatie blok voor blok. Rapportage kwalitatief onderzoek 2013
Auteurs:	Lieke Dreijerink, Jan Uitzinger
Interne review:	Jaap Kortman

Onderzoek uitgevoerd in opdracht van Agentschap NL/ RVO.nl
Contactpersoon opdrachtgever: Dhr. Titus van Roermund

Voor meer informatie over deze rapportage kunt u contact opnemen met: Dhr. Jan Uitzinger,
juitzinger@ivam.uva.nl

Gegevens uit deze rapportage mogen worden overgenomen mits onder uitdrukkelijke bronvermelding. IVAM UvA b.v. aanvaardt geen aansprakelijkheid voor eventuele schade voortvloeiend uit het gebruik van de resultaten van dit onderzoek of de toepassing van de adviezen.

1. Achtergrond, doel en aanpak van de procesevaluatie

1.1 Achtergrond

Sinds eind 2011 zijn binnen het blok voor blok programma van het Ministerie van BZK, verspreid over Nederland, dertien pilotprojecten gestart (zie figuur 1.1). Het blok voor blok programma heeft als doel ‘een kennis- en leertraject in gang te zetten gericht op een landelijke uitrol van grootschalige energiebesparingstrajecten in de bestaande woningvoorraad’. De dertien pilotprojecten zijn er onder andere op gericht om in twee jaar tijd 1.500 tot 2.000 woningen met minstens twee labelstappen of tot label B te verbeteren. In het merendeel van de projecten worden zowel huurders als woningeigenaren benaderd. De aanpak verschilt echter per project.



Figuur 1.1. Dertien blok voor blok pilots in Nederland

Stad	Naam initiatief
Amersfoort	033 Energie
Amsterdam	Energiesprong Amsterdam
Amsterdam (Ymere)	Snel verduurzamen in bewoonde staat
Breda	Bredase Energie Services
Den Bosch	De Slimme Buurt
Deventer	DEventer Energieke Verbinding
Eindhoven	het energie gezelschap
Groningen	Eerste Hulp Bij Energiebesparing
Haarlem	Watt voor watt
Hardenberg	Pak aan!
Rotterdam	Duurzame Daden
Tilburg	Samen Geeft Energie
Utrecht	Utrecht verduurzaamt

Sterk gerelateerd aan de dertien plaatselijke blok voor blok projecten zijn twee projecten op provinciaal niveau, namelijk de Energieservice Punten in Noord-Nederland en de Overijsselse aanpak 2.0. Het project in Noord-Nederland is min of meer het Groningse blok voor blok concept toegepast in andere gemeentes in de provincies Friesland, Groningen en Drenthe. In het Overijsselse project wordt vanuit de Provincie ingezet op het activeren van de bouw- en installatiebedrijven, het stimuleren van woningeigenaren en het activeren van 25 gemeentes die regie voeren op een actieve marktbenadering.

1.2 Doel en aanpak van de procesevaluatie

De projecten binnen het blok voor blok programma zijn er op gericht om inzicht te geven in een aanpak die succesvol is in het grootschalig energiezuiniger maken van de bestaande woningvoorraad. Door middel van deze procesevaluatie van de blok voor blok projecten wordt antwoord gegeven op de volgende onderzoeksvragen:

- Wat kunnen nieuwe projecten leren van de blok voor blok projecten? Wat werkt goed en wat niet?
- Wat kan de (rijks)overheid leren van de blok voor blok projecten voor de verdere aanpak van energiebesparing in de bestaande woningbouw?

Agentschap NL en het Ministerie van BZK hebben voor de blok voor blok aanpak een vijftal pijlers gedefinieerd: aanbesteding, financiering, marketing, ontzorging en kwaliteitsborging. Deze pijlers zijn gebruikt als basis voor de procesevaluatie. De processen in de projecten zijn sinds begin 2012 door middel van interviews met verschillende betrokkenen per project gevolgd. In deze rapportage wordt de stand van zaken in de dertien projecten op basis van de vierde ronde interviews samengevat.

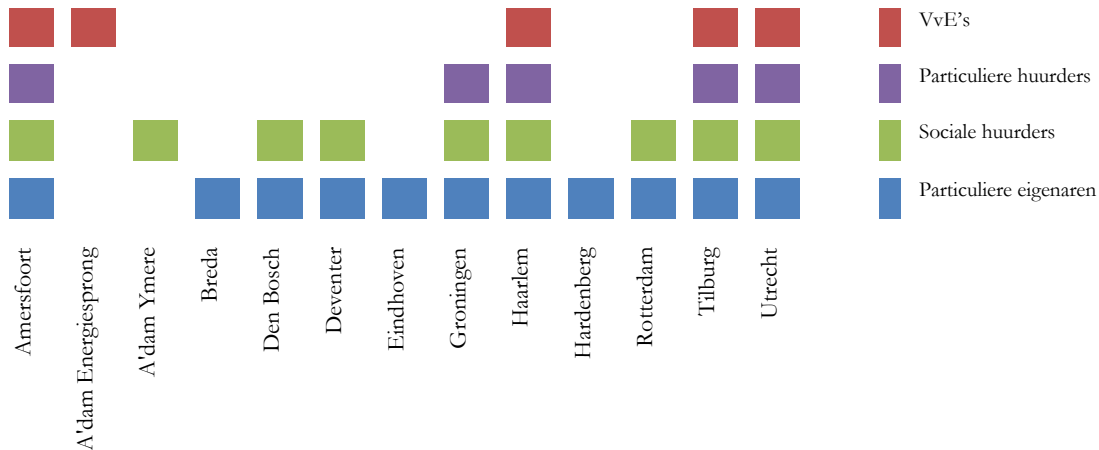
De ervaringen uit de projecten Amsterdam Ymere en Eindhoven die in de loop van 2013 zijn gestopt worden in dit rapport meegenomen. De resultaten van de evaluatie van de twee provinciale projecten worden waar relevant in dit rapport beschreven. Alle ontwikkelingen na de interviews (najaar 2013) vallen buiten deze analyse.

1.3 Leeswijzer

Dit rapport bestaat uit drie hoofdstukken. Hoofdstuk twee is opgedeeld in zeven onderwerpen: de vijf genoemde pijlers Aanbesteding, Financiering, Marketing, Ontzorging en Kwaliteitsborging en twee extra onderwerpen: Organisatie en Vervolgprojecten. Per onderwerp wordt kort ingegaan op de verschillen en overeenkomsten tussen de projecten. Vervolgens wordt per onderwerp ingegaan op de lessen voor nieuwe projecten: wat goed en wat niet of minder goed werkt. Daarna worden per onderwerp de lessen beschreven die de geïnterviewden aan de (rijks)overheid hebben willen meegeven. Hoofdstuk drie bevat ten slotte een aantal overkoepelende aanbevelingen van IVAM.

2. Lessen voor nieuwe projecten en de overheid

De dertien projecten zijn verschillend in het type bewoner waar ze zich op richten: sommige projecten zijn alleen gericht op VvE's of op individuele woningeigenaren, terwijl andere projecten gericht zijn op VvE's, woningeigenaren, sociale en particuliere huurders (zie figuur 2.1). De aantallen per doelgroep kunnen verschillend zijn, maar in totaal is de doelstelling minimaal 1.500 tot 2.000 woningen te verbeteren.



Figuur 2.1. Doelgroep per project

Uit de kwantitatieve monitoring van Agentschap NL van eind 2013 blijkt dat de consortia in Tilburg, Amersfoort, Rotterdam en Haarlem wat betreft aantallen woningen redelijk op weg zijn om te voldoen aan de gestelde doelstelling, terwijl bij Den Bosch, Deventer, Hardenberg, Breda, Amsterdam en Utrecht de voortgang nog beperkt is. Groningen heeft de minimumeis en eigen ambitie al gehaald. In totaal bedraagt het aantal gerealiseerde woningen 11.705; ten opzicht van de minimumeis van het programma van 20.000 is dat iets meer dan de helft. Een zeer groot aandeel hiervan betreft corporatiewoningen, namelijk 92%. Uit de kwantitatieve monitoring blijkt dat alleen in Amersfoort, Breda, Den Bosch, Hardenberg en Groningen particuliere woningen zijn gerenoveerd.

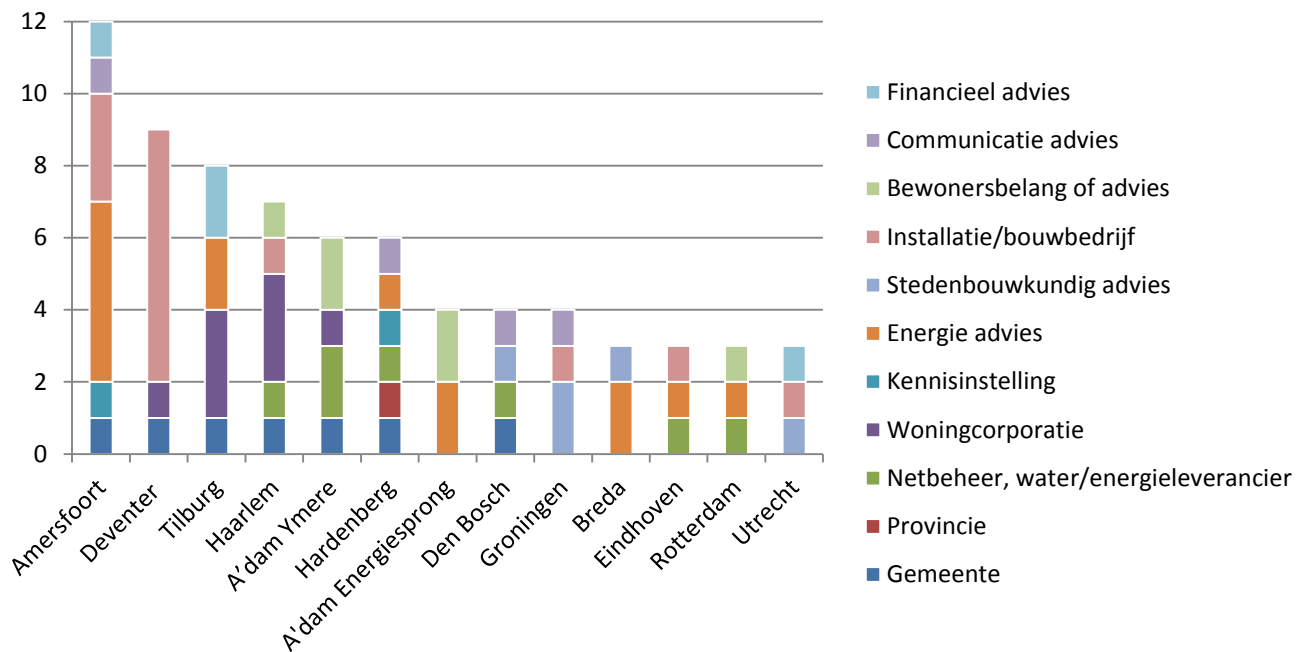
2.1 De organisatie van de projecten

Alle blok voor blok projecten worden geleid door een consortium en hebben daarnaast een aantal samenwerkingspartners. De omvang en de samenstelling van het consortium wisselt sterk per project (zie figuur 2.2). Zo zijn er consortia met of zonder gemeente of woningcorporatie(s). En zo zijn er een paar consortia waar uitvoerders (installatie- of bouwbedrijven) deel van uitmaken, maar is dit bij de meerderheid niet het geval. Daarbij moet worden opgemerkt dat in sommige projecten samenwerkingspartners sterk betrokken zijn en een belangrijke rol in de uitvoering van het project hebben. Wat dat betreft doet figuur 2.2 geen recht aan de rol van bepaalde partijen, maar geeft het vooral weer hoe de consortia op papier zijn georganiseerd.

In zeven projecten is de gemeente onderdeel van het consortium. In de overige zes projecten zijn ze een samenwerkingspartner. De meeste consortia geven aan dat de gemeente een belangrijke rol heeft in het blok voor blok project. Welke rollen de gemeente op zich neemt, verschilt per project. Gemeenten bieden onder meer duurzaamheidsleningen aan, hebben en leveren gegevens over de bouwkundige en sociale staat van wijken, organiseren bijeenkomsten en hebben contacten in de wijken. Daarnaast beschikken gemeenten over allerlei communicatiemiddelen om hun burgers te bereiken, kunnen ze bij burgers vertrouwen wekken in het project en kunnen ze verschillende projecten binnen de stad op elkaar

afstemmen. Ook politieke steun, van bijvoorbeeld een betrokken wethouder, kan een project vooruit helpen.

In Eindhoven meent het consortium dat de lage betrokkenheid van de gemeente (zoals geen directe politieke steun voor het project en geen coördinatie met andere vergelijkbare initiatieven in de stad), er mede aan heeft bijgedragen dat het project niet succesvol is geworden. Maar in bijvoorbeeld Breda, waar de gemeente ook minder betrokken is, wordt het vooral als een gemiste kans gezien, maar blijkt het project tot dusver wel in staat om hun aanpak op te zetten.



Figuur 2.2. Samenstelling consortia (aantal consortiumleden naar type partijen)

In vier projecten maken de woningcorporaties deel uit van het consortium; in twee daarvan was een woningcorporatie de penvoerder. In beide gevallen is dat niet meer het geval: het project Amsterdam Ymere is gestopt en in het project in Deventer is de leiding door een andere partij overgenomen. Dit heeft te maken met verschillende politieke ontwikkelingen zoals de ingevoerde verhuurdersheffing, waardoor corporaties reorganiseren en opnieuw bekijken welke projecten ze wel en niet doen. De geplande energierenovaties bleken niet de hoogste prioriteit te hebben.

In zes projecten zijn één of meer woningcorporaties als samenwerkingspartner betrokken. Ook als samenwerkingspartner kunnen zij een belangrijke rol spelen. In Rotterdam blijkt de rol van bijna alle woningcorporaties in de stad bijvoorbeeld van grote invloed op de uitvoering van het project. De woningcorporaties varen in de blok voor blok projecten echter deels hun eigen koers met hun eigen renovatieprojecten. De uitvoering lijkt niet te verschillen van de aanpak die ze al voor blok voor blok gewend waren. Zoals uit de kwantitatieve monitoring van Agentschap NL (2013) blijkt, zorgen de corporaties voor een aanzienlijk deel van het aantal woningen dat tot dusver is gerenoveerd. Een gezamenlijke aanpak tussen corporaties en de andere partijen in de consortia, zoals eigenaar bewoners laten profiteren van renovaties door woningcorporaties, is in de meeste projecten tot nu toe niet van de grond gekomen. Een aantal penvoerders verwacht echter dat dit nog gaat komen. Zo is er in Den Bosch een pilot gestart met een gemengd huur- en koopappartementencomplex, en is er in het Amsterdamse Energiesprong veel contact met woningcorporaties over een aanpak voor VvE's waarin woningcorporaties en individuele huiseigenaren samen beslissingen nemen.

Een positieve opmerking over de rol van woningcorporaties is de winst die geboekt is doordat de corporaties nu onderling kennis uitwisselen. Een deel van de penvoerders is echter negatiever over de

samenwerking met woningcorporaties: volgens hen was er sprake van oeverloos gepraat, weinig medewerking en is een gezamenlijke aanpak daarom helemaal opgegeven.

Het is nog onduidelijk of het feit dat er wel of geen uitvoerders in het consortium zitten van invloed is op het resultaat. In Amersfoort loopt het project goed, maar het is lastig te bepalen of dit het gevolg is van de rol van de uitvoerders in het consortium of van de langere ervaring in Amersfoort met deze aanpak. Ook in Deventer maken uitvoerders deel uit van het consortium, maar hier zijn tot dusver nog geen woningen gerenoveerd.

Lessen voor nieuwe projecten: wat werkt goed?

De samenwerking tussen de consortiumleden is een belangrijke factor die bepaalt of een project werkt of niet. In de meeste consortia is men redelijk positief over de gekozen organisatievorm en over hoe de samenwerking in de praktijk verloopt. Het consortium in Amersfoort dat voortbouwt op een eerdere goede samenwerking en aanpak blijkt daardoor bijvoorbeeld een voorsprong te hebben. In andere projecten waar partijen eerder hadden samengewerkt, blijkt het echter toch moeizaam te werken. Het inschakelen van een externe projectleider om de afspraken helder te krijgen, knopen door te hakken en het proces te begeleiden, bleek voor een aantal consortia nuttig.

Voor gemeenten was het in een aantal projecten waar zij consortiumpartner waren een probleem om mee te werken aan de selectie van bedrijven en deze daarmee een voorrangspositie te geven. Hun onafhankelijkheid kwam daarmee in het geding. In Utrecht heeft het consortium zich met de gemeente gebogen over de vraag of een selectiedocument voor uitvoerders waar de gemeente bij betrokken is, ook aanbestedingsplichtig is. Daar kwam men niet uit. Door de bedrijveselectie over te dragen aan een stichting is dit probleem ondervangen. In zeven projecten is uiteindelijk een onafhankelijke stichting opgericht. In de andere consortia gaat men niet verder dan een samenwerkingsovereenkomst waarin afspraken, taken en verantwoordelijkheden zijn vastgelegd.

Lessen voor nieuwe projecten: wat werkt minder goed of niet?

Het vinden van een goede aanpak en het leren kennen van elkaar heeft tijd gekost. In een aantal projecten verloopt de samenwerking eind 2013 nog altijd niet gemakkelijk en in sommige gevallen onvoldoende. Partijen hebben verschillende belangen, werkculturen en werktempo's, of hebben juist teveel dezelfde expertise, waardoor er discussies en soms conflicten ontstaan die het proces vertragen.

In projecten waar veel partijen bij betrokken zijn, blijkt het niet meer mogelijk om iedereen in overleggen bij elkaar te brengen. Goede coördinatie en iemand die daar dicht op zit, is daarbij essentieel. Of er juist voor kiezen om alleen met hele compact samengestelde samenwerkingsverbanden te werken.

Een consortium dat geheel uit adviseurs bestaat, zoals in Utrecht, heeft moeite om als externe partijen wat in gang te zetten binnen andere organisaties, zoals de gemeente of woningcorporaties.

Wisselingen van werknemers komen regelmatig voor, vooral bij de grotere bedrijven, en zorgen voor vertraging, omdat nieuwe mensen moeten worden ingewerkt en de overdracht van het project binnen organisaties niet altijd goed loopt. Gedurende de looptijd van blok voor blok hebben bovendien redelijk wat partners met reorganisaties te maken gehad. Onder meer vanwege de economische crisis zijn bedrijven ingekrompen of failliet gegaan. Er komt zo minder van de grond dan gedacht. Door vooraf de afspraken over de samenwerking en de spelregels beter op papier te zetten, was mogelijk het effect van wisselingen, reorganisaties en veranderingen op het verloop van het gehele project minder groot geweest.

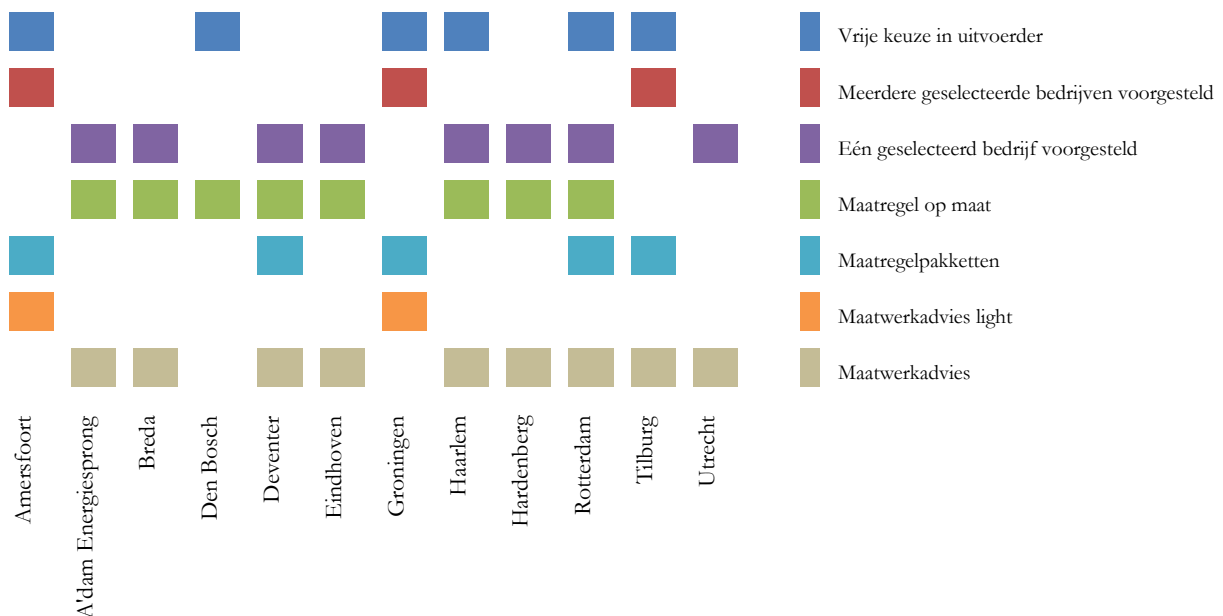
Lessen voor de (Rijks)overheid

Tijdens de interviews met de verschillende betrokkenen is gevraagd naar aanbevelingen aan de rijksoverheid en aan de lokale overheid. Volgens een energieadviseur die al een aantal jaar ervaring heeft met het begeleiden en ontzorgen van de uitvoering, doen er relatief veel nieuwe, op dit onderwerp onervaren partijen aan de blok voor blok projecten mee. Er moest daarom nog veel bijgeleerd worden en dat kost tijd. Het was volgens hem beter geweest om wat minder projecten op te zetten, maar met partijen met meer ervaring die daarom sneller resultaat hadden kunnen behalen.

In veel steden lopen naast blok voor blok andere projecten of initiatieven die er in meer of mindere mate aan raken. Als deze projecten niet goed op elkaar zijn afgestemd, zorgt dit volgens een aantal penvoerders voor spanningen en conflicten tussen de projecten en voor onduidelijkheid bij de bewoners – want met welk initiatief kunnen ze het beste meedoen? Volgens een aantal geïnterviewden heeft de gemeente een belangrijke rol in het voorkomen van versnippering en allerlei losse initiatieven, door deze aan elkaar te verbinden. Bovendien zou de gemeente geen vergelijkbare initiatieven naast elkaar op moeten starten, ofwel omdat ze zelf het overzicht niet hebben of omdat ze bewust ‘duizend bloemen laten bloeien’. Het is niet duidelijk of er per saldo minder bewoners aan de projecten meedoen als er verschillende projecten of initiatieven tegelijk lopen, of dat deze aanbeveling vooral in het belang van de projecten zelf is.

2.2 Aanbesteding

Ook in het traject van welk bedrijf welke maatregel tot uitvoering brengt, verschillen de projecten; zie figuur 2.3. Het project Amsterdam Ymere ontbreekt in deze figuur, omdat de aanpak met aanvullende, optionele pakketten voor huurders nog wat minder ver was uitgewerkt.



Figuur 2.3. Aanbod aan eigenaar bewoners

In de meeste projecten wordt gebruik gemaakt van een maatwerkadvies van de woning, waar het energielabel een onderdeel van is. Soms wordt daarvoor het digitale Mijn Woningdossier gebruikt. In andere projecten wordt een lichtere, eenvoudiger en goedkopere variant van een maatwerkadvies gebruikt, waar geen officieel maar een indicatief energielabel bij komt. In twee projecten (Amsterdam Ymere en Den Bosch) wordt geen maatwerkadvies of een light versie daarvan ingezet.

Aan bewoners worden bepaalde maatregelen voorgesteld. Welke typen maatregelen hangt af van het advies, maar kan ook afhangen van de behoefte aan een bepaalde maatregel onder bewoners. In sommige projecten worden losse maatregelen (op maat) voorgesteld, en in andere projecten worden maatregelpakketten aangeraden die zouden leiden tot een bepaald aantal labelstappen. In deze pakketten zijn allerlei variaties te vinden: van een doe-het-zelfpakket tot een energieneutraalpakket. In de projecten waar pakketten worden gebruikt wordt vaak een twee-labelstappen-pakket aangeboden, met daarnaast opties voor losse maatregelen.

De uitvoering is door bijna alle blok voor blok consortia georganiseerd: er zijn ketens van bedrijven gevormd of er zijn geschikte bedrijven geselecteerd. Het aantal betrokken ketens of bedrijven is wisselend per project. Het varieert hoeveel bedrijven of ketens naar voren worden geschoven en een offerte aanbieden. In sommige projecten wordt er één bedrijf of keten voorgesteld die de klus voor een bepaalde prijs zou kunnen doen, terwijl in andere projecten bewoners tussen verschillende geselecteerde bedrijven of ketens kunnen kiezen -bijvoorbeeld twee of drie. Daarnaast krijgen bewoners in verschillende projecten de vrijheid om na het advies zelf op zoek te gaan naar een uitvoerend bedrijf; ook buiten de geselecteerde bedrijven.

Lessen voor nieuwe projecten: wat werkt goed?

Ondanks dat er ketens of bedrijven worden voorgesteld, zijn bewoners veelal vrij in hun keuze welk bedrijf de maatregel uitvoert. Bij een aantal projecten was dit in eerste instantie niet het geval maar de ervaring leerde dat bewoners keuzevrijheid wilden. Daarom is dit in de loop van deze betreffende projecten alsnog ingevoerd.

Op basis van het maatwerkadvies of de light versie worden vaak losse maatregelen of een twee-labelstappen-pakket aangeboden. Tot nu toe kiezen bewoners voornamelijk voor één à twee losse maatregelen; ze gaan niet voor twee labelstappen. Uit de kwantitatieve analyse van Agentschap NL (2013) blijken HR++ glas en de aanschaf van een HR-107 combiketel de meeste populaire maatregelen.

Een individuele, persoonlijke aanpak is belangrijk. De aanpak van een particuliere woning blijkt maatwerk: bewoners beginnen ook over andere zaken, zoals een nieuwe dakkapel of achterstallig onderhoud. Ook binnen appartementencomplexen met een VvE blijkt dat bewoners voor hetzelfde type appartement verschillende maatregelen willen. Persoonlijke gesprekken aan de keukentafel om de verschillende mogelijkheden voor een woning te bespreken blijken goed te werken: op deze manier doen tot dusver de meeste bewoners mee.

Lessen voor nieuwe projecten: wat werkt minder goed of niet?

Omdat bewoners tot nu toe vaak een losse maatregel willen nemen, lijkt het organiseren van een keten van bedrijven niet nodig. Arrangementen of maatregelpakketten spreken bewoners minder aan; uitzonderingen daargelaten die hun woning wel energieneutraal willen maken. Het nemen van twee labelstappen lijkt voor veel bewoners geen prikkelend doel. Uit de interviews komt naar voren dat de meeste bewoners de maatregelen met eigen geld betalen en maximaal rond de €2.000 à €3.000 zouden willen betalen om hun woning te verbeteren. Arrangementen van €5.000 of meer zouden te duur gevonden worden.

De kortingen door het bundelen van de vraag van meerdere woningeigenaren komen tot nu toe niet goed uit de verf. Kortingspercentages die bedrijven bieden, blijken niet te zijn gekoppeld aan aantallen deelnemers, en prijsverschillen zijn niet goed te verklaren. De mogelijkheden voor korting zijn afhankelijk van het type maatregel: bij zonnepanelen zijn er bijvoorbeeld bij de inkoop mogelijkheden, maar bij isolatie moet de collectiviteit groot en goed georganiseerd zijn om korting te kunnen geven, aldus een aantal uitvoerders.

Voor energieadviesbureaus die hun geld verdienen met de combinatie maatwerkadvies en uitvoering van maatregelen, is keuzevrijheid lastig als dat betekent dat na het door hen verschaft maatwerkadvies bewoners kiezen voor een ander uitvoerend bedrijf. Sommige geïnterviewden beschrijven dat het zo aantrekkelijk mogelijk maken van hun aanbod, onder andere wat betreft prijs, kwaliteit en ontzorgende kenmerken, een oplossing hiervoor kan zijn.

Het creëren van een collectieve vraag naar een maatwerkadvies lukt bedrijven wel. Bewoners blijken in een aantal projecten wel wat te willen betalen voor een advies (al lukte dit in Eindhoven niet). Het organiseren van collectieve uitvoering blijkt echter het grote probleem; iedere bewoner volgt een individueel traject, met eigen wensen en een eigen budget. Voor een aantal uitvoerende bedrijven was dit een reden om met de aanpak te stoppen. Het kostte hen bijvoorbeeld te veel tijd en moeite om er via een wijkgerichte aanpak waarbij veel uren werden gestoken in het mobiliseren van een wijk en het individuele contact, voldoende werk uit te krijgen.

Er wordt aangegeven dat het benaderen van bewoners op bepaalde punten professioneler moet. De manier waarop bedrijven zich tijdens informatiebijeenkomsten aan bewoners presenteerden ging bijvoorbeeld niet altijd goed. Daarnaast bleek er in sommige gevallen te veel tijd te zitten tussen het genereren van interesse bij bewoners en het contact opnemen om een offerte aan te bieden. Om deze reden zijn bewoners afgehaakt. Er wordt opgemerkt dat het werven en binden van klanten een vak apart is, waar bouwbedrijven, aannemers en installateurs vaak niet de expertise voor zouden hebben.

In het blok voor blok programma en in de twee provinciale projecten wordt een transformatie van de aanbodkant en dus van het bedrijfsleven gevraagd: aannemers en installateurs moeten klantgericht gaan werken en naast of in plaats van hun reguliere klussen energiebesparende maatregelen verkopen. Uitvoerders lijken daar tot dusver weinig in mee te gaan. Er wordt gesproken van een conservatieve houding in de bouw- en installatiebranche waardoor een nieuwe aanpak met onder andere een proactieve houding naar klanten, doelgroepanalyses en marketingplannen niet worden opgepakt. Bedrijven gaan eerder failliet dan dat ze iets anders proberen. Hierbij wordt opgemerkt dat het bieden van maatwerk waar in de renovatiemarkt om wordt gevraagd voor bedrijven een compleet andere strategie is dan ze gewend zijn.

Lessen voor de (Rijks)overheid

Volgens geïnterviewden is het blok voor blok programma te ambitieus in de wens om een blok woningen of een grote groep bewoners in één straat in één keer mee te krijgen. Om te bereiken dat uiteindelijk een groot aantal bewoners in een straat hun woning renoveert, zou minstens tien jaar nodig zijn: het juiste moment of het juist gecreëerde moment moet gepakt worden. Het leerproces en het opzetten van systemen kost veel tijd. Deze geïnterviewden zijn kortom van mening dat een bloksgewijze uitvoering niet werkt.

Bewoners willen graag advies over welke maatregelen ze moeten nemen, maar ze willen niet betalen voor een energielabel. In de Tijdelijke Stimuleringsregeling Blok voor Blok zijn energielabels echter verplicht gesteld omdat zo achterhaald kan worden wat er in de projecten bereikt is. Sommige projecten lossen dit op door de energielabels voor bewoners te betalen, maar in andere projecten doen ze dit vanwege de hoge kosten niet. In die projecten wordt het energielabel daarom als een knelpunt van het blok voor blok programma benoemd. Volgens anderen is de oplossing dat de overheid de verplichting van het energielabel beter handhaaft.

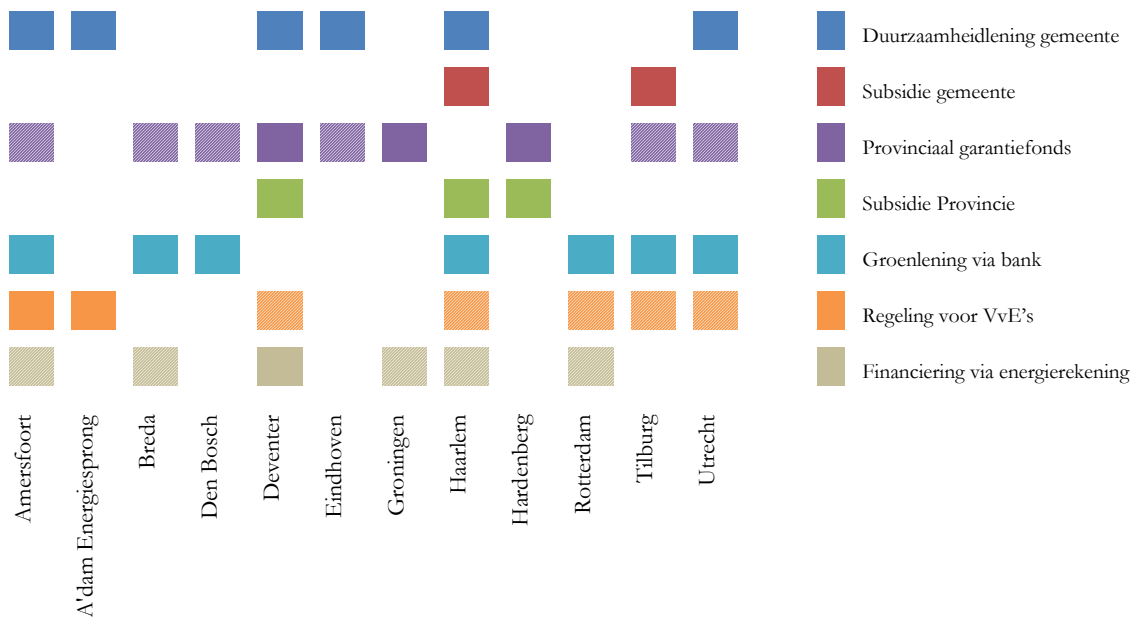
In de projecten test een aantal start-up bedrijven, zoals Waifer, zijn nieuwe ideeën. Er blijken bij partners vragen te bestaan over de plannen van de betreffende ondernemers en hoe reëel hun businesscases eigenlijk zijn. De overheid of Agentschap NL zou mogelijk een grotere rol kunnen spelen in het

begeleiden en ontwikkelen van innovaties en plannen van uitvoerende (start-up) bedrijven. Wat die rol precies zou moeten inhouden, is niet geheel duidelijk.

2.3 Financiering

In de projecten zijn en worden verschillende financiële regelingen ontwikkeld. Van een deel daarvan kan door bewoners gebruik gemaakt worden. Welke regelingen per project worden ontwikkeld en worden aangeboden, verschilt (zie figuur 2.4). In het Amsterdam Ymere project waren geen plannen voor een speciale regeling; daarom is dit project buiten de figuur gelaten.

In bijna alle projecten kunnen bewoners gebruik maken van een lening, subsidie of premie van de gemeente of de provincie; in sommige gevallen direct als particulier en in andere indirect via een bewonersproject. Hoeveel bewoners tot nu toe van deze regelingen gebruik gemaakt hebben, werd in de meeste gesprekken met de penvoerders niet duidelijk. De provincie Overijssel wist te beschrijven dat zij in een jaar tijd 800 duurzaamheidsleningen hadden verstrekt, in tegenstelling tot in totaal 600 leningen in de drie voorgaande jaren. Hardenberg lijkt met 400 aanvragen van deze provinciale lening een belangrijke afnemer. Of er in alle projecten daadwerkelijk door het grotere aanbod ook meer leningen worden verstrekt, is niet bekend. De SVn, die voor gemeenten leningen aan bewoners financiert, was eind 2013 maar beperkt bij projecten betrokken. Voor de Overijsselse subsidie voor bewoners die in groepsverband één of twee isolerende maatregelen nemen, zijn 6.000 aanvragen binnengekomen.



Figuur 2.4. Financiële regelingen per project (wit gearceerd betekent: regeling in ontwikkeling)

Naast deze regelingen vanuit de overheid, zijn of worden door de consortia constructies ontwikkeld gericht op VvE's. Omdat een VvE geen eigenaar kent en er daarom geen onderpand gesteld kan worden, is het voor banken lastig ze te financieren: ze vinden het te risicovol. De Provincie Utrecht heeft door een garantstelling samen met de Rabobank Amersfoort een financiële regeling voor VvE's ontwikkeld. In september 2013 maakten zes VvE's er gebruik van. Een andere variant voor VvE's wordt aangeboden in Amsterdam, waar bewoners via de servicekosten die zij aan een professionele VvE beheerder betalen een lening bij de bank Credit Agricole aflossen. In oktober 2013 werd daar binnen dit project echter nog geen gebruik van gemaakt door VvE's.

Ook worden er constructies voor individuele eigenaar bewoners ontwikkeld die gericht zijn op afbetaling via de maandelijke energierekening. Aflossen via de energierekening wordt door een aantal consortia onderzocht en opgezet. In Deventer is een constructie opgezet waarbij een duurzaamheidslening wordt terugbetaald via de energierekening, maar waar dat via de gemeente gaat. De bewoner stuurt zijn energiegegevens naar de gemeente en krijgt vervolgens van de gemeente een rekening waarin de energielasten en aflossing van de lening naast elkaar staan. De gemeentelijke kredietbank is hierbij de benodigde bancaire partij. Deze constructie kan door iedereen die in aanmerking komt voor de lening worden gebruikt. Het is echter niet hetzelfde als een ESCO constructie, waarbij ook een energieleverancier betrokken is, zoals door Waifer voor onder meer Rotterdam, Breda en Groningen wordt opgezet. Ten tijde van de interviews waren er een bank en een energieleverancier betrokken, maar was de benodigde toestemming van de AFM om de regeling aan consumenten aan te bieden nog niet rond.

Van een commerciële groenlening (zoals GreenLoans van de ABN Bank) lijkt tot nu toe weinig gebruik gemaakt te worden.

Lessen voor nieuwe projecten: wat werkt goed?

De penvoerders geven aan dat bewoners tot nu toe de maatregelen voornamelijk uit eigen middelen financieren.

Lessen voor nieuwe projecten: wat werkt minder goed of niet?

Het terugbetalen van een lening voor de genomen maatregelen via de energierekening, blijkt in de praktijk moeilijk te organiseren. Voor het aanbieden van een lening is een bancaire partij nodig en toestemming van de AFM. Daarnaast moeten één of, als er keuze aangeboden wil worden, meerdere energieleveranciers betrokken zijn. Het voldoen aan regels en betrekken van partijen blijkt veel tijd te kosten. In Rotterdam lijken ze hier tot dusver het verst in gevorderd. Hoewel in Deventer een aanpak ontwikkeld is, zijn er nog geen bewoners die binnen een dergelijke constructie hun woning hebben gerenoveerd.

In Tilburg is een speciaal fonds opgezet, de Tilburgse Energie Garantie (TEG), van waaruit bewoners betaald worden wanneer blijkt dat ze niet de vooraf bepaalde hoeveelheid energie besparen. De gemeente staat garant en de betrokken bedrijven dragen een deel van hun omzet af aan dit fonds. Als bewoners er aan deelnemen betalen ze een inleg die ze later terug kunnen krijgen. Van de TEG wordt amper gebruik gemaakt. Door sommigen wordt de TEG echter meer als een marketing tool gezien waarmee de gemeente vertrouwen in de aanpak probeert te scheppen, dan als een financiële regeling.

Lessen voor de (Rijks)overheid

Volgens verschillende geïnterviewden zit het probleem niet in de financiering, want er zou voldoende geld zijn bij particulieren. Het is daarom niet de oplossing om ingewikkelde financiële constructies op te zetten: daar zitten mensen niet op te wachten. Het overgrote deel van eigenaar bewoners zou bovendien niet bereid zijn een lening af te sluiten om energiematregelen te treffen. De focus kan daarom beter verlegd worden van een kleine groep die wel een lening wil afsluiten naar de grote groep die dat niet wil.

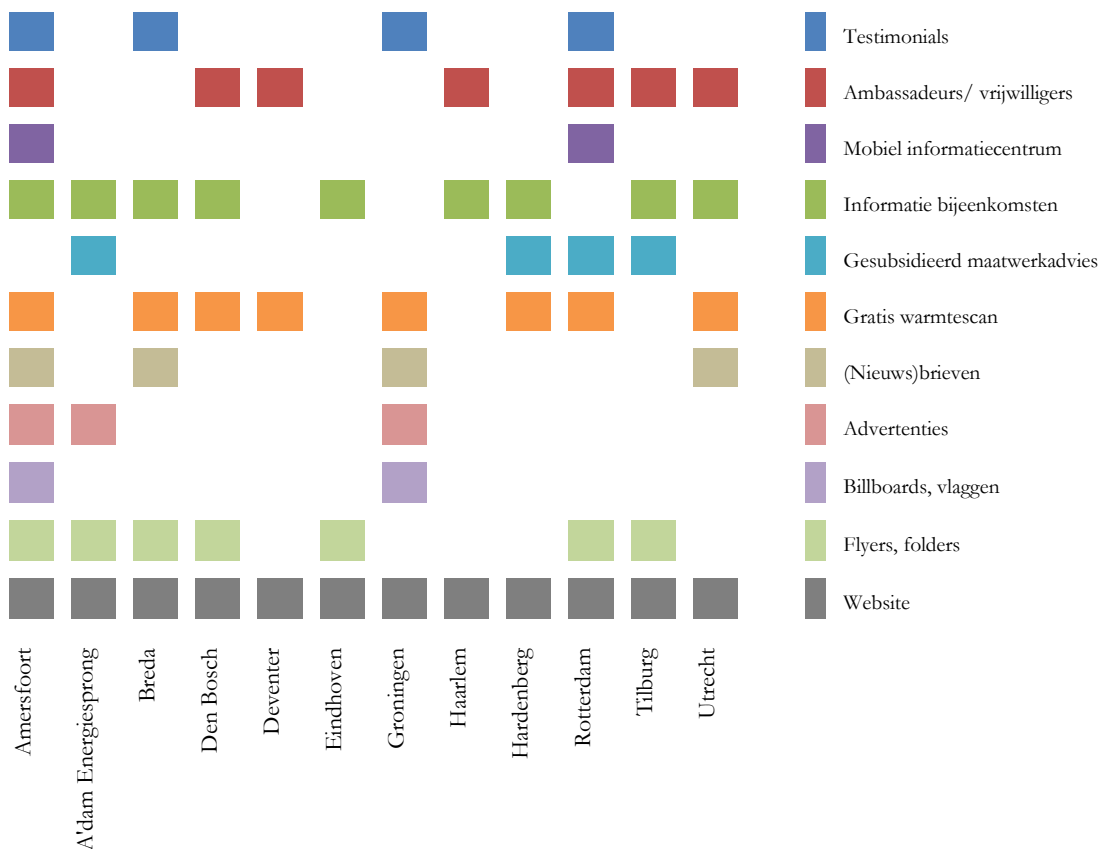
Banken blijken terughoudend en voorzichtig. Ze zien vanwege de zwakke businesscases het risico liever bij de overheid liggen. Banken willen er zeker van zijn dat een lening door bewoners ook wordt terugbetaald. Zij vinden echter dat de overheid door steeds veranderend beleid onzekerheid creëert rondom het terugbetalen van leningen, waardoor ze niet willen meedoen. Maar banken willen wel samenwerken met de overheid. Zoals in een provinciaal fonds waarbij de overheid als robuuste partij garant staat voor haar burgers en de bank het fonds beheert. Er wordt aangegeven dat het wel belangrijk is dat zowel de banken als overheid bij hun 'core business' blijven, en dat provincies niet zelf een bancaire organisatie optuigen.

Daarnaast zijn er verschillende aanbevelingen gedaan over leningen en hypotheek. Door gesubsidieerde kredieten aan te bieden wordt de indruk gegeven dat het eigenlijk niet loont om het huis te isoleren of dubbel glas te nemen. De overheid zou volgens een paar geïnterviewden veel ambitieuzer mogen zijn wat energiebesparing betreft (ze beschreven bijvoorbeeld strengere wetgeving wat betreft energiebesparing voor particulieren en deze ook handhaven met boetes, of duidelijkere keuzes en standpunten innemen over het belang van energiebesparing en daar meer geld voor vrijmaken). Bovendien zouden deze gunstige leningen vaak terecht komen bij mensen die voldoende geld hebben om het zonder krediet te betalen. Tot slot heeft de rijksoverheid bepaald dat het mogelijk moet zijn om de hypotheek met €8.000 te verhogen voor energiebesparende maatregelen, maar zouden banken volgens twee penvoerders niet actief zijn in het aanbieden van deze optie. Daar zou de overheid een rol in kunnen spelen.

2.4 Marketing en communicatie

Alle consortia hebben een marketingplan opgesteld; hierin staat onder andere beschreven welke strategie zij volgen om bewoners te laten deelnemen en welke communicatiemiddelen zij hierbij gebruiken. In sommige projecten wordt door de hele stad gecommuniceerd over het project (stadsbreed), terwijl in andere projecten één of meerdere specifieke wijken worden uitgekozen (wijkgericht). In dat laatste geval is er veelal een marketingplan per wijk gemaakt.

Naast de eerder genoemde onderverdeling in huurders, woningeigenaren en VvE-leden, zijn er in bijna alle projecten verschillende groepen onderscheiden door middel van doelgroepanalyses en het gebruik van databases. Voornamelijk op basis van factoren zoals bouwjaar, energielabel, ligging en omvang van de woning, gezinssamenstelling, inkomen en leeftijd is bekeken waar de grootste kansen voor de aanpak zitten. Vervolgens zijn deze wijken eerst benaderd.



Figuur 2.5. Marketingmiddelen per project

Er worden allerlei middelen gebruikt om bewoners te bereiken en betrekken. De verschillen per project zijn in figuur 2.5 weergegeven. Dit overzicht is waarschijnlijk niet volledig: of in projecten flyers, brieven of billboards gebruikt worden kwam in sommige gesprekken tussen neus en lippen door aan de orde, maar daar is bij andere projecten niet op doorgevraagd. De rapportage van Aalders (2013) gaf wat extra verduidelijking, maar beschreef ook niet alle marketingmiddelen per project op dit detailniveau.

Hoewel in alle projecten een website is ontwikkeld, verschilt de rol die de website in het project krijgt. In Groningen, Eindhoven en Rotterdam is de website en alle daaraan gekoppelde instrumenten (zoals Mijn Woningdossier, het beoordelen van uitvoerders in Rotterdam en het Groningse ‘customer relationship management’) de spil van het project. Daarnaast worden wel allerlei zogenaamde offline activiteiten georganiseerd, want anders slaat het niet aan, is de ervaring. In de andere projecten is het meer andersom: de offline activiteiten, waaronder informatie bijeenkomsten en persoonlijke ontmoetingen (aan de deur of bij energieborrels), zijn belangrijker dan een informerende website. Tot dusver is het meeste resultaat behaald met de offline aanpak.

De kernboodschappen zijn gericht op verschillende onderwerpen: meer wooncomfort, een lagere energierekening, kwaliteitsverbetering en waarde van de woning, terugverdiertijden, ‘crisis proof’ worden, woonlastenneutraal, rendement van de investering. Om mensen te triggeren worden warmtescans, zonnescans, of gratis of deels gesubsidieerde maatwerkadviezen gebruikt. Daarnaast wordt in een paar projecten ingespeeld op psychologische mechanismen zoals het willen vermijden van verlies of sociale vergelijking met burens. Welke van deze boodschappen of triggers het beste werken is (nog) niet duidelijk.

In de Overijsselse gemeenten wordt gebruik gemaakt van een energieloket waar bewoners hun vragen kunnen stellen. De gemeente is de meest logische partij om dit loket te beheren. Het loket vormt een schakel tussen de vragen van de bewoner en de betrokken bedrijven. Hoe dit energieloket wordt ingericht, verschilt tussen de gemeentes: in Zwolle worden er wijkbijeenkomsten georganiseerd en gaat de gemeente de wijken in, terwijl in Deventer echt een winkel gemaakt is. Hoe succesvol deze loketten tot nu toe zijn, bijvoorbeeld hoeveel bewoners er gebruik van maken, is niet duidelijk.

Lessen voor nieuwe projecten: wat werkt goed?

Inhaken op de sociale structuur in een wijk, zoals contacten leggen met wijkverenigingen, buurtcomités en actieve bewoners blijkt goed te werken vanwege het directe contact en het kunnen opbouwen van relaties. De medewerking van straatambassadeurs, kwartiermakers of ‘local heroes’ die het project bij hun burens verder onder de aandacht brengen blijkt vervolgens effectief. Er werd beschreven dat er twee typen ambassadeurs te onderscheiden zijn: de praktische, die het interessant vindt om zoveel mogelijk mensen mee te kunnen krijgen, en de idealistische, die al veel bezig was met het vergroenen van de woning. De vrijwilligers en het enthousiasme van de bewoners wordt in een aantal projecten als kern van het project beschreven: zonder deze vrijwilligers zou het project niet lopen. Het is daarbij van belang goede afspraken over de werkverdeling te maken, bijvoorbeeld in een plan van aanpak. Het blijkt dat hoe kleiner de buurtvereniging is, hoe beter er bij aangesloten kan worden.

Hiermee verwant is het aansluiten bij bestaande initiatieven van bewoners. In de meeste steden gaan bewoners in hun straat of wijk op eigen initiatief aan de slag met energiebesparing of duurzame energie. Verschillende blok voor blok projecten omarmen deze initiatieven en faciliteren ze: bijvoorbeeld door initiatieven onderling van elkaar te laten leren of door ze in hun buurt bekender te maken.

Lessen voor nieuwe projecten: wat werkt minder goed of niet?

Van alle bewoners die benaderd worden, gaat slechts een aantal aan de slag met energiemaatregelen. Deze zogenaamde conversiegraad van de aanpak wordt door een aantal penvoerders geschat op ongeveer 10 tot

30%. De conversiegraad is afhankelijk van het type maatregel: voor zonnepanelen ligt dit percentage hoger (bijvoorbeeld rond de 50% in Amersfoort) dan voor isolerende maatregelen (rond de 10% in Den Bosch). In Groningen heeft men het meest zicht op de conversie: zij hadden eind vorig jaar 450 bewoners in hun systeem, waarvan er vier bezig waren en twee klaar (ofwel 1,5%).

In de meeste projecten is onderzocht in welke wijken of bij welke doelgroepen de aanpak het beste zou aanslaan (de potentieelbepaling). Deze meer theoretische benadering van doelgroepen op basis van bouwfysische en socio-demografische gegevens van een wijk blijkt geen recept voor succes. In Den Bosch en Eindhoven zijn ze van deze aanpak afgestapt omdat het te weinig opleverde. In andere projecten is het de vraag wat het effect van deze doelgroepenbenadering is: levert het meer op dan een willekeurige wijk? De langere termijn ervaringen in Amersfoort en Hardenberg leren dat vooral leeftijd of levensfase een belangrijk factor is: jongeren tussen 20 tot 30 jaar en ouderen boven de 70 doen weinig, en vijftigplussers doen het meest.

Er blijken bovendien vooral hoger opgeleiden met hogere inkomens aan de projecten mee te doen. Er wordt opgemerkt dat mensen met een wat lager opleidingsniveau vaker in staat zijn om zelf of samen met familie of vrienden die in de bouw zitten een maatregel te treffen. Binnen deze groep blijkt er daarnaast meer wantrouwen te zijn in projecten die vanuit de (lokale) overheid worden georganiseerd.

In Eindhoven wordt geconcludeerd dat hun communicatie aan de vraagkant te top-down geweest is. Er is te weinig uitgegaan van hoe mensen benaderd willen worden en waar zij behoefte aan hebben. Het lijkt er bijvoorbeeld op dat mensen liever zelf een aanbieder kiezen. Ook Aalders (2013) beschrijft dat de marketing aanpak van de blok voor blok projecten tot nu toe te veel gericht is op de push-kant en te weinig op de pull-kant. Er is sterk vanuit het aanbod van dienstverlening en producten gehandeld ('de winkel inrichten'), en te weinig vanuit de individuele beleving van doelgroepen en hun maatwerkvraag.

Informatieavonden die geen onderdeel zijn van meer activiteiten in een wijk blijken niet te werken. In Slochteren (Noord-Nederland) zijn de ervaringen dat een bijeenkomst voor een heel dorp wel veel respons oplevert, maar dat er uiteindelijk maar weinig bewoners iets doen.

Wanneer een professionele partij langs de deuren gaat kan dit argwaan wekken, al geldt dit niet overal. In Den Bosch bleken studenten gemotiveerd door hun studiepunten, maar haakten ze halverwege af toen ze er voldoende hadden. In Hardenberg zijn positieve ervaringen met betaalde, getrainde studenten die met het Woningdossier op een tablet de deuren langs gaan.

Tot slot blijkt een VvE proberen mee te krijgen via een enthousiaste bewoner geen goede manier. Het VvE bestuur is een betere ingang en voorkomt teleurstellingen bij de bewoner. Het voordeel van de VvE benadering is dat de groep bewoners al georganiseerd is en er plannen voor het onderhoud zijn (meerjaren onderhoudsplannen) waar bij aangesloten kan worden. Het nadeel is dat processen vaak erg lang duren.

Lessen voor de (Rijks)overheid

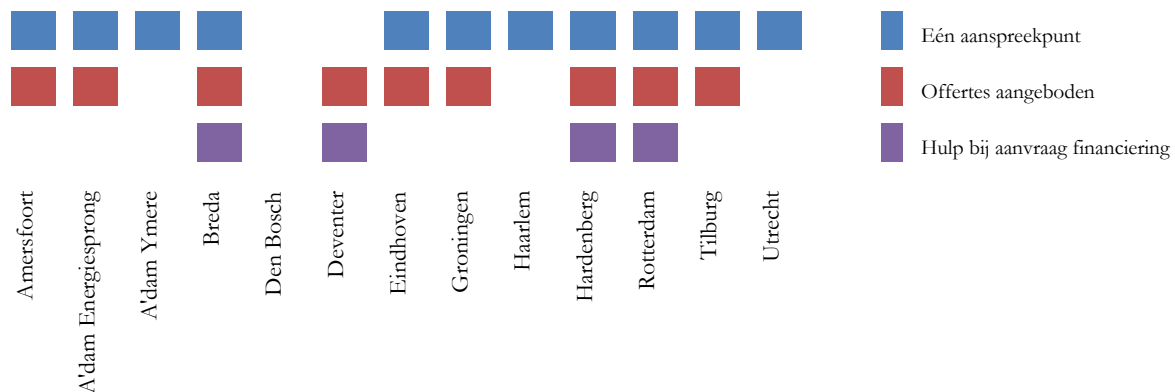
Bewonersinitiatieven hebben steun van de gemeente nodig, zowel op financieel als op inhoudelijk vlak. Door het bij elkaar brengen van verschillende initiatieven ontstaat er een synergie en raken bewoners geïnspireerd. Initiatiefnemers moeten nu nog veel uitzoeken: veel is onduidelijk of moeilijk. De overheid zou wat betreft informatieverstrekking wat voor deze mensen kunnen betekenen. Vanuit de gemeente bezien, vergroot het ondersteunen van bewonerinitiatieven met kennis en geld de kans dat initiatieven daadwerkelijk leiden tot energiebesparende maatregelen.

2.5 Ontzorging

Ontzorging houdt in dat een woningeigenaar zo min mogelijk hoeft te doen om zijn of haar woning aan te pakken. Eén partij regelt alles. De bewoner hoeft bijvoorbeeld geen offertes aan te vragen, er is één

aanspreekpunt en er worden opties aangeboden voor het financieren van de maatregelen. Netjes en snel werken of bewoners goed informeren valt hier niet onder.

In figuur 2.6 staat weergegeven hoe de verschillende projecten de genoemde aspecten van ontzorging aanpakken. In Den Bosch is ontzorging van bewoners bewust geen onderdeel van de aanpak. In de meeste projecten wordt echter door de penvoerders aangegeven dat het ontzorgen van bewoners het belangrijkste doel van de aanpak is. Het wordt voor bewoners van kop tot staart geregeld. De partij die deze taak op zich neemt of zal nemen, is in de meeste projecten een gespecialiseerd adviesbureau. Dit is veelal de penvoerder of een andere partij binnen het consortium. Een aantal projecten laat het echter over aan een uitvoerende partij of aan een bewonersinitiatief.



Figuur 2.6. Ontzorgingaspecten per project.

In de projecten zijn kortom wel ideeën en plannen over het ontzorgen van bewoners, maar hoe het in de praktijk verloopt, is alleen te zien in de projecten waar daadwerkelijk woningen zijn gerenoveerd. Eén daarvan, het consortium in Amersfoort, geeft aan dat er (bijna) nooit klachten van bewoners zijn en dat de ontzorging daarom dus goed werkt. Hoe bewoners in alle blok voor blok projecten de ontzorging ervaren en in hoeverre zij gebruik maken van de aangeboden offertes of financiering is echter niet duidelijk. Het is daarom op dit moment van de evaluatie niet te zeggen wat goed werkt en wat minder goed of niet werkt.

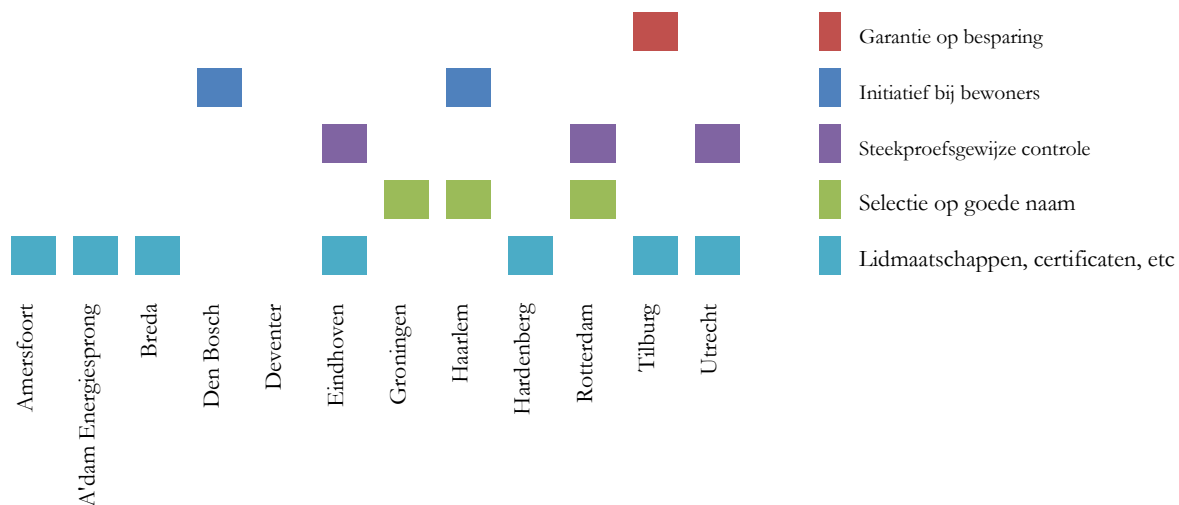
2.6 Kwaliteitsborging

Wanneer maatregelen in een woning worden genomen, is het van belang dat dit op een goede manier gebeurt zodat ze leiden tot een zo groot mogelijke energiebesparing. De consortia hebben veelal bij de start van hun project bepaald hoe ze de kwaliteit van de uitvoering van de maatregelen zouden borgen.

De kwaliteit van de uitvoering wordt volgens tien van de penvoerders geborgd door te werken met betrouwbare, gerenommeerde bedrijven. Een aantal consortia stelt eisen aan de uitvoerders, zoals dat ze lid zijn van Bouwgarant of werken met COVO2010. Dit voor hen is onderdeel van de selectiecriteria waarmee bepaald wordt of een bedrijf via het project naar voren wordt geschoven (zie figuur 2.7). Voor een aantal andere projecten is het voldoende als een bedrijf een goede naam heeft.

In Utrecht en Eindhoven zijn de selectiecriteria voor bedrijven het meest uitgewerkt, maar in deze twee projecten zijn geen woningen gerenoveerd. Of deze aanpak zou leiden tot een betere kwaliteit blijft daarom de vraag. In Den Bosch ligt de keuze van een bedrijf bij de bewoners en is er daarom geen invloed uit te oefenen op de uitvoeringskwaliteit van de betrokken bedrijven. Behalve bewoners wijzen op het belang van kwaliteit, kan het consortium wat dit betreft weinig controleren. In Haarlem wordt het initiatief ook bij bewoners gelegd door middel van een boekje waarmee zij zelf de kwaliteit van het werk kunnen beoordelen. In Deventer zijn de bedrijven onderdeel van het consortium, maar lijken kwaliteitseisen die

aan deze bedrijven gesteld zijn niet verder te gaan dan lid zijn van een branchevereniging (geen Bouwgarant of COVO2010).



Figuur 2.7. Kwaliteitsborging per project

Naast het gebruik van selectiecriteria voor bedrijven wordt in drie projecten het plan beschreven dat zij steekproefsgewijs door een onafhankelijke partij de gerenoveerde woningen gaan controleren op kwaliteit. Omdat in deze drie projecten eind 2013 bijna geen woningen waren gerenoveerd, zijn er nog geen controles geweest.

Hoewel kwaliteitsborging in de meeste projecten wel aandacht krijgt, in de vorm van selectiecriteria of een uitgebreider document, of in steekproeven achteraf, lijkt het onderwerp vooral bijzaak in de projecten. Er wordt voornamelijk gebruik gemaakt van bestaande, gangbare instrumenten, zoals Bouwgarant of COVO 2010. De eerder genoemde financiële regeling TEG in Tilburg is een vernieuwende aanpak om energiebesparing te garanderen en dus indirect om kwaliteit te leveren, maar tot nu toe wordt hier door bewoners weinig gebruik van gemaakt.

2.7 Vervolgprojecten

Alle consortia zijn bezig met het vervolg van hun aanpak. Ze denken na over of zitten al middenin het herhalen van hun aanpak in dezelfde stad maar ook in andere steden of dorpen. Daarbij gaat het over het herhalen van de hele aanpak of van een gedeelte daarvan, of ze het samen met de huidige partners of met anderen doen en of ze het op een vergelijkbare schaal of op grotere schaal (willen) aanpakken.

De financiële kant

Een belangrijke vereiste voor een vervolg is natuurlijk of er voor de betrokken partijen wat aan te verdienen valt. Bijna alle penvoerders zien mogelijkheden voor een vervolg, maar meestal wel onder bepaalde voorwaarden.

In het algemeen wordt gesteld dat er geen grote winsten behaald kunnen worden met dit type projecten. Voor een rendabel project dat geheel door de markt wordt opgepakt en waaraan wat te verdienen valt, moeten voldoende bewoners voldoende investeren. Dat is nu nog niet het geval: er doen te weinig bewoners mee en zij nemen te weinig of te kleine maatregelen. Hoeveel 'voldoende' zou zijn, dat is echter niet duidelijk. Om de door hen gewenste massa te behalen is volgens een aantal betrokkenen vooral een langere doorlooptijd nodig: als de investering voor de bewoners over verloop van tijd terugkomt, geldt dat

uiteindelijk voor de aanbieders ook. Afdracht van de uitvoerende bedrijven aan een stichting die de aanpak organiseert wordt ook als oplossing benoemd om zonder subsidies te kunnen draaien.

Partijen kunnen andere belangen hebben waardoor ze wat willen toelagen op dit soort projecten, zolang ze er andere dingen mee bereiken. Bijvoorbeeld een netbeheerder die op deze manier slimme meters kan verspreiden en het gebruik en dus de omvang van het elektriciteitsnet probeert te controleren. Ook een oog op de wat verdere toekomst, en het idee van 'all-electric' huizen, maakt dat nu investeren in besparing interessant is.

In veel gevallen wordt echter benoemd dat een blok voor blok aanpak zonder medewerking van de gemeente niet zal werken. De gemeente moet helpen bij de organisatie, bij het maken van massa, bij het communiceren met burgers en bij het bundelen en faciliteren van initiatieven die bij bewoners ontstaan. Als al deze taken bij een commerciële partij zouden liggen, worden de kosten te hoog.

De inhoudelijke kant

Projecten gaan uiteraard verder met een aanpak waarvan zij denken dat deze goed werkt. De wijkgerichte, individuele benadering werkt goed en leidt tot de hoogste conversie. Echter, de inspanningen zijn hoog in relatie tot wat het opbrengt. Het leggen van contacten in buurten kost veel tijd, maar deze kosten zijn niet door te rekenen naar bewoners. Volgens sommigen is dit niet mogelijk zonder subsidie van de gemeente of landelijke overheid. Het financieel ondersteunen van dit soort projecten zou volgens enkelen ook 'de maatschappelijke taak' van de overheid zijn.

Veel geïnterviewden geven aan dat het vinden van de beste manier nog altijd een zoektocht is. Sommigen zijn daar al jaren mee bezig. Belangrijke vragen blijven hoe marktpartijen een meer klantgerichte benadering gaan oppakken en hoe de vraag van bewoners gebundeld en gemobiliseerd kan worden. Met andere woorden, hoe vraag en aanbod dichter naar elkaar toe komen.

Lessen voor de (Rijks)overheid

Het kennis- en leertraject van het blok voor blok programma is voor sommige partijen een belangrijk onderdeel. De consortia blijken onderling openhartiger over de stand van zaken in hun projecten en over dingen die misgaan dan wanneer Agentschap NL of het Ministerie erbij is. Men blijkt toch wat angst te hebben voor eventuele consequenties. Door de afrekening op aantallen zou geslotenheid worden gecreëerd. Voor het leertraject is het echter van belang dat juist ook de mislukkingen onderling gedeeld worden. De overheid zou kunnen nadenken over een optimale leeromgeving: met duidelijke doelen, maar zonder te veel druk, en waar voldoende vertrouwen is om dingen uit te wisselen.

3. Aanbevelingen

In het vorige hoofdstuk zijn per onderwerp de lessen voor de (rijks)overheid beschreven die in de interviews genoemd zijn. In dit hoofdstuk geven we een aantal van onze aanbevelingen voor de verdere aanpak van energiebesparing in de bestaande woningbouw op basis van de gehele procesevaluatie over de dertien blok voor blok projecten en de projecten in Noord-Nederland en Overijssel.

3.1 Meer aansluiten bij de vraag van de bewoner

Zoals ook Aalders (2013) opmerkte, krijgt de aanbodkant in de vorm van geselecteerde bedrijven of ketens, maatregelen of pakketten, financiële regelingen, en ontzorgende omstandigheden veel meer aandacht in de meeste projecten dan de vraagkant. Onze aanbeveling is juist de vraagkant van bewoners meer aandacht te geven: wat de bewoner wil en waar hij behoefte aan heeft op het specifieke moment van het aanbod. Een belangrijke conclusie in de meeste projecten is dat het aankomt op maatwerk per woning en dus op wat de bewoner wil. Het beëindigde project in Eindhoven laat ook zien dat het helemaal uitdenken van de aanbodkant tot weinig leidt als de bewoner er niet aan wil.

Meer aandacht voor de vraagkant betekent niet dat er geen aandacht voor de aanbodkant en de aanbieder moet zijn. De opgave is juist om de vraag van bewoners en het aanbod van bedrijven meer naar elkaar te laten komen. Voor dit type projecten is een flexibele en klantgerichte uitvoerder gewenst, die binnen korte tijd een advies op maat kan geven. Binnen het beperkte budget dient de aannemer kwaliteit te leveren en de klant te ontzorgen. Om er bij een conversiegraad van ongeveer 10% zelf een redelijke opbrengst aan over te houden, vraagt wel wat van een bedrijf. Tegelijkertijd laat de praktijk in onder andere Amersfoort zien dat het voor bedrijven kan werken. Ondernemers zouden een langere termijn visie moeten ontwikkelen en inzien dat ze nu moeten investeren in een product waar later wel een goed rendabele markt in kan zitten.

Wat de vraagkant betreft: de beste aanpak om een bewoner mee te krijgen bestaat niet, maar de blok voor blok projecten laten verschillende successen zien. Het vervolg van de blok voor blok projecten biedt daar hopelijk nog meer voorbeelden van. Tot dusver blijkt dat bewoners over beperkte financiële middelen beschikken en meer wensen hebben dan energiebesparing. Een groep (wat rijkere eigenaren tussen 40 en 60 jaar) heeft er rond de €3.000 voor beschikbaar en neemt veelal één à twee maatregelen. Ze willen daarbij maatwerk voor hun woning en willen keuzevrijheid in het bepalen van de maatregel, de gebruikte materialen en het bedrijf dat het werk uitvoert. Financiering uit eigen middelen is het meest gebruikelijk: bewoners lenen niet graag voor energiebesparing. Tegelijkertijd blijkt dat initiatieven die door bewoners in de buurt worden gestart, andere mensen mee kunnen krijgen. Een buurman of een (bij uitzondering) buurvrouw die aan deur komt om over energiebesparing te praten, spreekt meer mensen aan dan een project van de gemeente of verkoopverhaal van een commerciële partij.

Uit IVAM onderzoek (2014) naar het investeringsgedrag van eigenaar bewoners die aan de blok voor blok projecten meedoen, blijkt dat redenen om te investeren afhankelijk zijn van het type maatregel. Bij de aanschaf van zonnepanelen speelt het willen opwekken van duurzame energie een rol, terwijl bij het isoleren van de spouwmuur meer comfort een belangrijke factor is. Ook Flow resulting (2012) concludeerde dat eigenaar bewoners verschillen in hun wensen voor verschillende typen maatregelen, waardoor het lastig is een eenduidige zogenaamde klantreis te formuleren voor de individuele bewoner: “De doelgroep kenmerkt zich door een grote voorkeur voor individuele keuzes en maatwerk, waardoor ook binnen deze doelgroep verschillende specifieke doelgroepen te onderscheiden zijn.” De individuele wensen van bewoners kunnen echter niet omzeild worden, want anders doen ze niet mee.

3.2 Het verloop van de projecten blijven evalueren

Het aantal gerenoveerde particuliere woningen is tot dusver lager dan gepland, dus het onderscheid tussen wat goed en niet goed werkt in relatie tot aantallen woningen is op dit moment nog niet goed te maken.

Zo is het op dit moment niet te zeggen of een bepaalde combinatie van consortiumpartijen goed werkt. Het lijkt er wel op dat de gemeente een onmisbare partij is, maar soms lijkt het ook te lukken zonder gemeente. Het oprichten van een stichting blijkt hier in een aantal projecten goed bij te werken, maar is niet overal nodig. Een gezamenlijke aanpak met woningcorporaties is nog te weinig ontwikkeld. De corporaties lijken hun eigen projecten te voeren op een manier die ze voor blok voor blok al gewend waren. Het vervolg van de projecten in bijvoorbeeld Den Bosch of Amsterdam waar naar een gezamenlijke aanpak wordt gezocht, zal hopelijk tot meer inzicht leiden of een gezamenlijke aanpak wel kan werken. Ook wat betreft aanbesteding, financiële regelingen, marketing, kwaliteitsborging en ontzorging blijft het interessant te volgen wat er in de projecten gebeurt en hoe dat in verhouding staat tot aantallen gerenoveerde woningen.

Het is daarom onze aanbeveling om het verloop van de blok voor blok projecten in 2014 te blijven monitoren, zodat de projecten nog wat langer de tijd hebben gehad om meer woningen te renoveren en aanpakken uit te proberen. Deze evaluatie kan mogelijk wat specifiek gericht worden op de belangrijkste vragen die overgebleven zijn in deze fase van het blok voor blok programma.

3.3 Verder onderzoek

Hoewel ontzorgen van bewoners in veel projecten centraal staat, is het (ons) nog onduidelijk hoe dit in de praktijk werkt. Hebben bewoners het gevoel dat het hen op een prettige manier uit handen is genomen en zijn zij tevreden over hoe het verlopen is? In het IVAM (2014) bewonersonderzoek onder blok voor blok deelnemers is gevraagd naar tevredenheid, maar hieruit konden geen conclusies getrokken worden, omdat er te weinig deelnemende bewoners ondervraagd konden worden. Uit eerder onderzoek van Flow resulting (2013) onder Meer met Minder deelnemers bleken mensen achteraf positief verrast met het resultaat: het hogere wooncomfort en de lagere energierekening. Er waren echter ook in dit onderzoek te weinig deelnemers die met ontzorging te maken hadden gehad, om daar wat over te kunnen concluderen. Dit zou in een vervolg beter onderzocht kunnen worden bij bewoners die aan de blok voor blok projecten hebben meegedaan.

3.4 Bewonersgedrag niet laten liggen

In de blok voor blok projecten lijkt weinig aandacht te worden geschonken aan het energiegerelateerde gedrag van bewoners, afgezien van een aantal projecten waar slimme meters verspreid worden. Een goed energielabel van een woning leidt namelijk niet automatisch tot een laag energieverbruik (ECN en Rigo, 2013; IVAM, 2010). Als energiebesparing het uiteindelijke doel is, kan het bewonersgedrag niet buiten beschouwing worden gelaten. Aangezien de projecten nu in contact komen met eigenaar bewoners op een moment dat ze met het onderwerp energie bezig zijn, is het een gemiste kans het gedrag te laten zijn voor wat het is. De Handleiding Energiebesparing door gedragsverandering (Agentschap NL, 2011) kan hier behulpzaam bij zijn.

3.5 Tot slot

In de blok voor blok projecten zijn tot dusver verschillende stappen gezet en lessen geleerd over het opzetten van projecten gericht op energiebesparing in de bestaande woningvoorraad. In deze rapportage zijn we ingegaan op wat nieuwe projecten en op wat de (rijks)overheid uit de blok voor blok projecten kunnen leren. De verschillende projecten zijn vergelijkbaar, maar ook divers. De stappen op de markt van de eigenaar bewoner zijn wat aantallen betreft nog redelijk beperkt, maar hoeven in het gehele proces naar een energiezuinige woningvoorraad niet beperkt te zijn. Het proces is waarschijnlijk zelfgroeiend, waarbij een bewoner begint met een maatregel en anderen om zich heen aansteekt. Uitvoerders passen zich aan deze groeiende markt aan door hun eigen processen te veranderen en slimme maatregelen aan te bieden. Vervolgens nemen meer bewoners maatregelen, en passen meer uitvoerders zich aan. Hoe de blok voor blok projecten aan deze beweging bijdragen en deze weten te versnellen, dat zal de komende tijd verder blijken.

IVAM dankt de geïnterviewden (zie Bijlage) voor hun tijd en openhartigheid.

4. Referenties

Aalders Merk en Marketing (2013). *Rapportage marketing Blok voor Blok*. Intern rapport, in opdracht van Agentschap NL.

Agentschap NL (2013). *Rapportage eerste resultaten project Blok voor Blok*. Intern document Agentschap NL, werkgroep Monitoring, december 2013.

Agentschap NL (2011). *Handleiding Energiebesparing door gedragsverandering. Voor gemeenten en wooncorporaties*. Agentschap NL: Energie en Klimaat.

ECN & Rigo (2013). *Energiebesparing: een samenspel van woning en bewoner. Analyse van de WoON module 2012*. Amsterdam: ECN rapport ECN-E-13-037.

IVAM (2010). *Energiebesparing in krachtwijken. Evaluatie van de WAP pilotprojecten 'energiebesparing en gedragsverandering' in krachtwijken*. Amsterdam: IVAM rapport O-1020.

IVAM (2014). *Bewonersonderzoek blok voor blok projecten. Onderzoek naar het investeringsgedrag in de eigen woning*. Amsterdam: IVAM rapport. Intern rapport, in opdracht van Agentschap NL.

Flow resulting (2012). *Energiebesparende maatregelen bij individuele huiseigenaren. Rapportage Customer Journey blok voor blok*. Intern rapport, in opdracht van Agentschap NL.

Flow resulting (2013). *Energiebesparende maatregelen bij individuele woningeigenaren. Rapportage kwantitatief onderzoek*. Intern rapport, in opdracht van Agentschap NL.

Bijlage: Namen geïnterviewden najaar 2013

Dhr. C. van Atten. Gemeente Slochteren, Noord-Nederland.
Dhr. R. de Beer. Bouwcoördinatie de Beer, Eindhoven.
Dhr. P. Beertema. SVn, Regio West Nederland.
Dhr. J. Bekkering. Energiebureau, Eindhoven.
Dhr. G. Brand. Gemeente Hardenberg.
Dhr. J. Costa. DE adviseurs, Amersfoort.
Dhr. R. Cremers. Liander, Haarlem.
Dhr. J. Dolstra. Provincie Overijssel.
Dhr. G. Dorigo. Rabobank Amersfoort.
Mevr. M. Essens. Gemeente Eindhoven.
Dhr. N. Hanskamp. Meer met minder, Overijssel.
Dhr. R. van Haren. Susteen, Den Bosch.
Mevr. R. van Houten. DE Ramplaan, Haarlem.
Dhr. G. Jaarsma. Kredietbank Nederland, Tilburg.
Dhr. H. Kieft. KAW, Groningen, Noord-Nederland.
Dhr. R. van der Klauw. Waifer, Rotterdam.
Dhr. R. Kuizinga. Duvast, Hardenberg.
Dhr. M. Lamers. Twinstone, Rotterdam.
Dhr. R. van der Leij Jr. Van der Leij groep, Amsterdam.
Dhr. J. Lukkes. Grontmij, Utrecht.
Dhr. R. Meijerink. Hegeman, Deventer.
Mevr. W. Oostenveld. Ymere, Amsterdam.
Dhr. M. van Os. Gemeente Deventer.
Mevr. M. Pronk. Atrivé, Rotterdam.
Mevr. D. Putman. ASN bank.
Dhr. S. Roëll. Provincie Utrecht.
Dhr. J. Schouw. De Volharding, Breda.
Dhr. J. Schretlen. Segon, Tilburg.
Dhr. A. Smit Duyzentkunst. Nijestee, Groningen.
Dhr. A. Uylenhout. BDEC, Den Bosch.
Dhr. T. Veen. Enexis, Den Bosch.
Mevr. S. Wammes. Builddesk, Den Bosch.
Dhr. R.J. Weijers. Buurtregisseur, Tilburg.
Dhr. R. Willé. Energiesprong Amsterdam.