

INTEGRALE AANPAK

Ontzorgend totaalaanbod Energiebesparing Gebouwde omgeving

Gemeente Haarlemmermeer
Versie 1.0; 2 maart 2020

Inleiding

Haarlemmermeer heeft met haar programmatische Aanpak Energietransitie een ambitieus doel van 50% energiebesparing in 2050 vastgesteld tov 2018. Dit is besparing bij gemeente, bij bedrijven en bij inwoners. Een groot deel van deze besparing zal in de gebouwde omgeving bij woningen en bedrijfsgebouwen moeten plaats vinden.

Hiervoor wil de gemeente een aanpak opzetten die aansluit op de kennis en ervaring van afgelopen jaren. Daarbij is het van belang dat de inspanningen van de afgelopen jaren verbreed, opgeschaald en verder geprofessionaliseerd worden om onze doelstelling te kunnen halen.

De stip op de horizon is een ontzorgend totaalaanbod aan maatregelen en diensten waarmee inwoners, ondernemers en andere partijen in de gemeente ontzorgd worden om energie te besparen. Dit aanbod moet landen in de bestaande structuren van het lokale Energieloket en aansluiten bij overig beleid zoals de Transitievisie Warmte.

Dit document gaat dieper in op de probleemstelling en de opgave, een visie op de scope van energiebesparingsmaatregelen, een aantal richtingen qua dienstverlening en uitvoering alsmede een aanzet tot een organisatiestructuur die hierbij gewenst zou zijn.

Om dit plan van aanpak tot uitvoering te laten komen, willen we een marktconsultatie organiseren om te toetsen of deze haalbaar is en of de aanpak verbeterd kan worden.

Op basis van de marktconsultatie willen we de overeenkomst medio 2020 aanbesteden.

Definities

- Gemeente: Gemeente Haarlemmermeer
- NMCX: Centrum voor Duurzaamheid in de regio Haarlemmermeer dat voor de gemeente het Energieloket verzorgt.
- Programma: Het programma Energietransitie zoals vastgesteld door de gemeenteraad.
- Klantreis: de standaard stappen die een inwoner, ondernemer of een andere doelgroep doorloopt om één of een set aan maatregelen uit te voeren van oriëntatie tot realisatie en nazorg.
- Maatregelen: alle acties genomen door de doelgroep die (stapsgewijs) bijdragen aan energiebesparing. Bijvoorbeeld aanpassingen aan gebouwen, aanschaf energiezuinigere apparaten, optimalisatie en slimmer maken van apparaten, gedragsverandering, creëren van bewustwording.
- Diensten: acties die ondersteunend zijn aan het kiezen en uitvoeren van maatregelen door de doelgroep: bijvoorbeeld het verbeteren van de informatiepositie van de doelgroep, het ondersteunen in offertetrajecten, second opinions, ontzorgen bij het inkopen, etc.
- Energieloket: het lokale onafhankelijke energieloket bestaande uit een online omgeving en een fysieke front-office welke door NMCX wordt beheerd.
- Wijk: Een afgebakend gebied in de gemeente Haarlemmermeer. Dit kan zowel een woonwijk zijn, een bedrijventerrein of buitengebied.
- Transitievisie Warmte: De gemeentelijke plannen waarin staat aangegeven in welke periode een wijk aardgasvrij gemaakt gaat worden en wat hierbij de voorkeursoplossingen zijn.
- Wijkuitvoeringsplan: Het plan voor een wijk waarin concrete invulling wordt geven aan wat er in de Transitievisie Warmte is opgenomen
- Wijkaanpak: Een algemene aanpak om de energietransitie in wijken in Haarlemmermeer te laten landen. Deze zijn gekoppeld aan het wijkuitvoeringsplan en de Transitievisie Warmte.

Probleemstelling en Opgave

In Haarlemmermeer hebben we een aantal initiatieven en diensten die energiebesparingsmaatregelen aanbieden. De huidige maatregelen die aangeboden zijn echter beperkt en ook gericht op een beperkt aantal doelgroepen. Met name voor eigenaren van grondgebonden woningen is er het meeste aanbod. Echter om in 2050 voor 50% aan energie bespaard te hebben ten opzichte van 2018, zullen alle gebruikers van energie hieraan bij moeten dragen en de conversie worden vergroot. Belangrijk is daarbij zijn niet alleen woningeigenaren en huurders, maar ook het verkeer, bedrijven en maatschappelijke instellingen.

We willen nu samen met de markt de schaa sprong organiseren naar een ontzorgend en gedifferentieerd totaalaanbod, waarin elke inwoner (huurder en eigenaar) en ondernemer ontzorgd kan worden. We willen dat vanaf dit jaar koppelen aan de aankomende transitievisie Warmte en uitvoeringsplannen om alle wijken aardgasvrij te maken.

Scope Energiebesparingsmaatregelen

In de breedte zijn er drie domeinen waarop energie bespaard kan worden: gedrag, techniek en energy shift. Op dit moment wordt er vaak ingezet op technische maatregelen met betrekking tot isolatie, zuinigere verlichting en douches en slimme thermostaten. Dat zijn maatregelen die concreet zijn en de investering binnen een overzichtelijke tijd terugverdiend wordt.

Lastiger zijn gedragsmaatregelen, hiervoor moeten mensen eerst bewust worden gemaakt van hun huidige gedrag en daarna een nieuwe routine aanleren. Als dit succesvol wordt gedaan dan kan er zonder comfortverlies veel energie bespaard worden. Omgekeerd, “verkeerd” gedrag kan technische besparingsmaatregelen soms zelfs tenietdoen.

Waar het technische en gedragsdomein meer gaat over optimalisatie en verbetering van bestaande systemen, gaat het bij energy shift om het toepassen van nieuwe systemen en structuren. Met name in de overgang naar andere energievormen en bronnen: van fossiel naar duurzame energie, het slim omgaan met lokaal geproduceerde energie, omgevingsbronnen aanboren, cascadering van energievormen, voorkomen van omzetten gelijkstroom naar wisselstroom.

Besparing door Gedrag	Besparing door Techniek	Besparing door Energy shift
Inzicht in energiegebruik, Bewuster omgaan met energie, Delen van apparaten.	Klimaatbeheersing, Isolatie, Smart homes, Sluipverbruik, Efficiëntere apparaten (> A+++), Beter inregelen, Energieopslag.	Elektrificeren van vervoersmiddelen, Gebruik van rest- en omgevingsenergie, Gelijkstroom, Cascadering van reststromen, Inzet van CO ₂ uit OCAP.

Figuur 1 De scope van energiebesparingsmaatregelen met een aantal voorbeelden

Huidige maatregelen en diensten in Haarlemmermeer

NMCX verzorgt het lokale Energieloket. Zij beheren hiervoor zowel een online omgeving en een fysiek bezoekadres. Daarnaast is er de energiebank die met een energiecoach bij de inwoners langs gaan die het niet breed hebben. Tot slot is Winst uit je Woning en Winst uit je Bedrijf vanuit het NMCX ontwikkeld en begonnen met inkoopacties.

Onderstaande tabel geeft een overzicht van de huidige maatregelen en diensten in Haarlemmermeer per doelgroep.

Doelgroep	Online Advies	Maatwerk advies	Gedrags-maatregelen	Kleine maatregelen*	Grote maatregelen*	Optimalisatie installaties	Ondersteuning	Financiering
Huurders sociale huurwoningen	NMCX/ Energieloket		Energiebank	Energiebank			NMCX/ Energieloket	
Woningeigenaren	NMCX/ Energieloket STAP IN!	WUJW STAP IN!	Energiebank STAP IN!	Energiebank RRE STAP IN!	WUJW STAP IN!	RRE	NMCX/ Energieloket	
VvE's				RRE	WUJW			
Kleine commerciële voorzieningen								
MKB					WUJB			
Maatschappelijke organisaties, verenigingen, scholen, etc			Energy Battle					
Vastgoedeigenaren (maatschappelijk, sociaal en zakelijk)								
Verkeer en vervoer				Banden-pomp, Deelfietsen				

Figuur 2 De huidige maatregelen en diensten in Haarlemmermeer: WUJW: Winst uit je Woning; WUJB: Winst uit je Bedrijf; RRE: Regeling Reductie Energiegebruik (project dat loopt in 2020); STAP IN: Project dat in een aantal wijken in Haarlemmermeer in 2020 en 2021 zal lopen

Bovenstaande tabel geeft duidelijk aan waar er nog omissies zijn in de energiebesparingsaanpak in Haarlemmermeer. Daarnaast lijken er voor woningeigenaren de meeste mogelijkheden en ondersteuning te zijn voor energiebesparingsmaatregelen. Echter zijn STAP IN! en de RRE tijdelijke projecten. Winst uit je Woning is een project dat al lang loopt in Haarlemmermeer, maar waarvan de dienst die zij leveren ook onderdeel zal zijn van de aanbesteding.

Het Energieloket dat wordt gecoördineerd door NMCX is de kapstok waaronder we de verschillende diensten en maatregelen uit de toekomstige energiebesparingsaanpak ondergebracht willen zien worden.

Wijkgerichte aanpak Haarlemmermeer

Omdat vanuit de Transitievisie Warmte elke wijk in de komende 30 jaar een keer aardgasvrij gemaakt gaat worden is dat meteen een kans om integraal naar de opgaven in de wijk te kijken en deze waar mogelijk mee te koppelen: de wijkgerichte aanpak. De Transitievisie Warmte zal de periode duiden waarin we gaan beginnen met het opstellen van een wijkuitvoeringsplan. De Transitievisie is daarmee aanleiding van de wijkgerichte aanpak, de wijkuitvoeringsplannen zijn onderdeel.

Onderstaande figuur geeft aan welke onderdelen van belang zijn in Haarlemmermeer. Daarnaast kan het per wijk ook verschillen of er nog andere opgaven zijn die meegenomen moeten worden.

We verwachten dat de gemiddelde wijkgerichte aanpak zo'n 10 jaar duurt: 1 á 2 jaar planvorming en 8 jaar uitvoering inclusief nazorg.

Er zijn ongeveer 90 wijken in Haarlemmermeer. Om alle wijken in Haarlemmermeer aardgasvrij te maken, zullen we zo'n 4 á 5 wijkuitvoeringsplannen per jaar moeten starten. Dat betekent dat op het hoogtepunt er mogelijk zo'n 40 á 50 wijkgerichte aanpakken ergens in voorbereiding of uitvoering zitten. Veertig á vijftig aanpakken tegelijk is veel. Daarom is het mogelijk verstandig om de inzet te doseren binnen die periode.



Figuur 3 Onderdelen van de Wijkaanpak in Haarlemmermeer

Omdat de meest effectieve besparingsmaatregelen deels afhangen van de uiteindelijke warmtevoorziening in een wijk, ligt het dus voor de hand om de integrale energiebesparingsaanpak te integreren in de wijkgerichte aanpak. Op het moment dat een aanpak start in een wijk, is het logisch om het aanbod voor energiebesparingsmaatregelen af te stemmen op de behoefte in die wijk. Zo zal het voor lage temperatuurwarmtenetten belangrijk zijn om gebouwen voldoende geïsoleerd te krijgen en voor all-electric wijken is er mogelijk extra kans in smart grids. Ook het aanbieden van duurzame energieopwek (PV of zon-thermische panelen) of aardgasloos opties kan meegenomen worden.

Hoofdlijnen van de gewenste energiebesparingsaanpak

Hieronder wordt de energiebesparingsaanpak beschreven zoals we deze voor ons zien.

We beschrijven in hoofdlijnen onze doelstelling, wanneer de uitvoering plaats vindt, op wie de energiebesparingsaanpak is gericht, hoe het uitgevoerd moet worden, wat de scope is van de maatregelen. Tot slot zijn er nog een aantal randvoorwaarden waaraan de uitvoering moet voldoen.

Doelstelling: Efficiënt, langlopend, laagdrempelig en ontzorgend

We willen iedere inwoner en ondernemer zo goed mogelijk bedienen om energie te kunnen besparen. Voor sommigen houdt dat in dat zij op eigen initiatief of hulpvraag de mogelijkheid geboden moet worden om besparingsmaatregelen te nemen die bij hun situatie passen (pull). Anderen in de 'vaart der energietransitie' mee moeten kunnen komen, bijvoorbeeld zodra hun wijk aardgasvrij gemaakt gaat worden. Ze zullen op basis daarvan actief ondersteund moeten kunnen worden (push).

Daarbij streven we het volgende na:

- Alle inwoners en ondernemers moeten efficiënt en kosteneffectief energie kunnen besparen passend bij hun situatie (doelgroepgericht);
- De ondersteuning moet laagdrempelig en ontzorgend zijn, passend bij de diverse behoeften van de eindgebruiker (servicegericht);
- Een brede scope aan duurzame energiebesparende maatregelen moet aangeboden worden. Kansen die aanpalend zijn moeten ook verzilverd kunnen worden (scope maatregelen);
- We willen dat de aanpak een langlopende inspanning is zodat inwoners en ondernemers deze herkennen en vertrouwen, passend binnen de structuur van de gemeente. Daarbij willen we ook dat de uitvoering zich blijft ontwikkelen aan de hand van nieuwe maatregelen en inzichten (wijze van uitvoering).

Wanneer: Twee Hoofdsporen

Om de bovenstaande doelstelling na te streven is de aanpak gestoeld op twee hoofdsporen. Deze hoofdsporen onderscheiden zich met name in wanneer en de intensiteit waarin de uitvoering plaats vindt.

1. **Gemeentebrede aanpak:** Iedereen in de gemeente moet altijd de mogelijkheid en ondersteuning kunnen krijgen om besparingsmaatregelen te nemen. Hier zal de TVW met name als kapstok dienen voor de specifieke adviezen en maatregelen;
2. **Onderdeel wijkgerichte aanpak:** Bewoners en ondernemers in een wijk die binnen een afzienbare tijd van het aardgas af zal gaan, zullen extra en op de wijk gespecificeerde ondersteuning moeten kunnen krijgen. Hierbij zullen Wijkuitvoeringsplannen als aanleiding dienen.

Voor wie: Inclusiviteit & differentiatie naar doelgroep

Figuur 2 geeft een overzicht van de doelgroepen waar we een besparingsaanpak voor willen zien. Voor elk van deze doelgroepen willen we dat iedereen daarbinnen aanbod op maat kan krijgen. De ondersteuning per doelgroep zal daarbij afhangen van het type en ouderdom van het gebouw, de verwachte aardgasvrijstrategie voor dat gebouw, en de sociaaleconomische situatie van de doelgroep.

Sociale duurzaamheid

We willen zo inclusief mogelijk zijn. Dat betekent dat ook mensen die minder zelfredzaam zijn mee moeten kunnen doen en ook moeten kunnen profiteren van de beschikbare diensten en maatregelen. Denk hierbij aan bijvoorbeeld mensen die laaggeletterd zijn, geen of slecht Nederlands spreken, onder

bewindvoering staan, en allerlei andere oorzaken waarom mensen een andere aanpak nodig zouden kunnen hebben. Bij het signaleren van problematieken is het belangrijk dat relevante maatschappelijke instellingen op de hoogte worden gebracht of betrokken worden.

Wat: de scope van de maatregelen en diensten, duurzame energiebesparing en benutten van kansen

Binnen de twee hoofdsporen, moeten de verschillende doelgroepen een verscheidenheid aan maatregelen aangeboden kunnen worden die bij hen past en effectief is. Figuur 1 geeft de scope aan van de diensten die aangeboden kunnen worden. Hoewel de focus ligt op energiebesparing, is het logisch om ook maatregelen voor energieopwek of opslag aan te bieden.

De diensten die bijvoorbeeld aangeboden kunnen worden zijn:

- | | |
|-----------------------------------|---|
| - Advies op maat | - Energie coaching |
| - Inkoopacties (isolatie, zon-pv) | - Energieprestatieafspraken |
| - Kleine besparingsmaatregelen | - Energieopslag |
| - Second opinion offerte | - Opzetten van slim elektriciteitsnetwerk |
| - Bewustwordingscampagnes | - Ondersteuning initiatieven/koplopers |
| - Optimaliseren van installaties | - Financieringsopties |
| - Zeer energiezuinige apparaten | |

Benutten van kansen: Meekoppelen

Met name in de wijkgerichte aanpak is het mogelijk om gericht extra kansen te benutten. Dit kan zijn omdat er andere opgaven in de wijk zijn waaraan de energiebesparingsaanpak gekoppeld kan worden. Bijvoorbeeld asbestsanering bij dakisolatie of geluidsisolatie. Maar ook als de doelgroepen benaderd wordt voor energiebesparing kunnen er andere opgaven meegenomen worden. Bijvoorbeeld een koppeling tussen energie coaching en eenzaamheid.

Indien er in de buitenruimte wat moet gebeuren, zoals aanleggen van laad- of warmte-infrastructuur, dan zal dit onderdeel moeten zijn van het 'stedelijk programmeren': een gemeentelijke aanpak om planningen van met name nutsbedrijven in de openbare ruimte op elkaar af te stemmen zodat overlast en kosten worden beperkt.

Duurzame materialen en technieken

Belangrijk bij de verduurzaming van gebouwen is dat naast energiebesparing er ook rekening moet worden gehouden met andere duurzaamheidsaspecten. Denk hierbij aan de luchtkwaliteit binnenshuis. Daarnaast is het wenselijk om duurzame en gezonde materialen te stimuleren. Circulariteit is daarbij een kernbegrip.

Hoe: Service gericht, ontzorgend en passend bij de behoeften van de eindgebruiker

Met name binnen de wijkgerichte aanpak moeten alle doelgroepen in de wijk bediend worden. De hele wijk moet immers gereed gemaakt worden voor de warmtetransitie.

Binnen het spoor van de gemeentebrede aanpak kan de aandacht mogelijk gericht worden op een beperkter aantal doelgroepen.

Communicatie & activatie

De communicatie moet passen bij de verschillende doelgroepen. Het Energieloket is als communicatiekanaal daar een schakel in. Deze biedt nu de mogelijkheid van een online loket, telefonisch contact en een bezoekadres. Het kan echter nodig zijn om tijdens de wijkgerichte aanpak ook meer in de wijk aanwezig te zijn, of bijvoorbeeld een mobiele applicatie aan te bieden voor een meer gepersonaliseerde digitale aanpak.

Activatie kan ook betekenen dat mensen aangezet worden of voldoende ondersteund worden om eigen initiatieven te ontplooiën.

Ontzorgend

Ontzorging van de doelgroep, maar ook van de markt, kan helpen om de drempels te verlagen om maatregelen te treffen. Het is voor veel mensen namelijk lastig om goede keuzes te maken. Het gaat hierbij bijvoorbeeld om gestroomlijnde offertetrajecten, begeleiding van de doelgroep door de 'klantreis', etc.

Passend: Onderdeel klantreis energieloket

Het is wenselijk de dienstverlening onderdeel te laten zijn van de klantreis vanuit de omgeving van het Energieloket. Zo kunnen adviezen beter op maat gegeven worden en is monitoring van de voortgang ook gemakkelijker. Ook evaluatie en nazorg kunnen beter gegeven worden zodat de klant ook weer geactiveerd wordt om een volgende stap te zetten.



Figuur 4 Klantreis

Betrouwbaarheid en onafhankelijkheid

Het is belangrijk dat de advisering en informatieverstrekking als betrouwbaar wordt ervaren door de doelgroep. Een belangrijk aspect om dat te waarborgen is dat de adviseurs die het advies op maat geven dit onafhankelijk kunnen doen. Dus zonder dat er een financiële incentive is om bepaalde maatregelen of diensten de voorkeur te geven: een soort makelaarsfunctie.

Deze onafhankelijke adviseur kan daarmee ook het gezicht naar de doelgroep zijn voor de rest van de klantreis. Bijvoorbeeld voor second opinions of bij de evaluatie en nazorg van een maatregel. Vooral voor de nazorg is het van belang dat er een duidelijk aanspreekpunt is waar iemand naartoe kan stappen.

Professionele uitvoering van maatregelen

Professionele uitvoering van maatregelen is ook van belang voor de betrouwbaarheid. Het uitvoeren van de maatregelen zal daarom door erkende/kwalitatief goede aannemers en installateurs moeten gebeuren. Voor betrouwbaarheid kan het goed zijn om dit zoveel mogelijk lokale/regionale partijen te laten zijn die bekendheid hebben in de gemeente. Deze partijen hoeven geen onderdeel te zijn van het Energieloket. Maar indien iemand via het Energieloket bij een externe uitvoerder terecht komt dan is het Energieloket ook verantwoordelijk voor de evaluatie en nazorg van de uitvoering.

Langdurige samenwerking

De extra diensten en maatregelen die nodig zijn voor deze integrale energiebesparingsaanpak zullen naar alle waarschijnlijk door een combinatie van verschillende partijen georganiseerd moeten worden.

Deze partijen zullen als één geheel binnen het Energieloket, dat door het NMCX wordt beheerd, moeten functioneren. Om een goede samenwerking tot stand te brengen is het belangrijk dat er ook tijd is om in deze samenwerking te investeren. Daarom zoeken we naar langdurige samenwerkingen. Een langdurige samenwerking helpt ook bij het verder verfijnen, opschalen en professionaliseren van de diensten en maatregelen die aangeboden worden.