

# Invuldocument Vragen Marktconsultatie

De gemeente wil zich graag verdiepen in de visie die marktpartijen hebben op de bedachte systematiek rond de zeven typen energieadvies en de bijbehorende voorwaarden.

Hieronder vindt u de vragen die de gemeente graag beantwoord wil zien.

1. Inhoudelijke vragen over de energieadviezen:
  - a. Wat vindt u van de zeven typen energieadvies die de gemeente bedacht heeft?

Niet alle type werkzaamheden energieadvies noemen en niet correcte benoeming van werkzaamheden.

Wellicht kan een stappenplan gemaakt worden waarbij duidelijk is wanneer welk advies aan de orde komt?

Ik vind dit erg uitgebreid. Ook vind ik dat in type 1 geen uitspraken over een investeringsoverzicht en zeker terugverdiendtijd moeten worden gegeven.

De keuze is reuze. Voor bewoners die goed weten waar zij behoefte aan hebben is dat fijn. Echter, de praktijk leert ons dat de doelgroep in deze fase zelf nog niet weet waar de behoefte ligt. Wij zien dat wanneer het optioneel is veel bewoners wel kiezen voor een (uitgebreid) advies, maar niet voor een opvolgingsgesprek. Tegelijkertijd zien wij een toename van 25-30% activatie wanneer er een adviesgesprek heeft plaatsgevonden. Wij adviseren de gemeente om in ieder geval hierin de keuze zelf al voor de bewoner te maken door dit onderdeel te maken van vrijwel elk adviestraject.

Ons advies is om TYPE 5 niet op te nemen in de "menukaart". Uit onze ervaring blijkt dat de "ene" maatregel die een bewoner mogelijk wil uitvoeren niet altijd de beste eerste stap is om te nemen. Het is daarom niet altijd mogelijk om het beste advies te geven bij TYPE 5. De Trias Energetica is hierin een belangrijk ijkpunt.

De zeven typen energieadviezen zijn helder geformuleerd.

Hoe kan een woningeigenaar beslissen aan welk type advies hij of zij behoefte heeft als de inhoudelijke kennis hier niet aanwezig is?

Wordt bij type 3 hetzelfde als bij type 1 bedoeld inclusief de warmteopwekker en eigen opwek/opslag?

Is het niet praktischer om dit allemaal standaard bij advies 1 te doen? Dit is immers altijd het doel. Je voorkomt dan dubbele kosten. Bij type 4 ook: is het niet praktisch altijd deze route te schetsen? De volgorde volgens de trias energetica (1 à 3 à 4) kan dan altijd worden bewandeld.

Onze mening over de zeven typen energie is dat er per type energieadvies het te summier is uitgelegd, voornamelijk ook wat de verschillende eisen aan de rapportage zullen zijn met betrekking tot de verschillen in de zeven typen.

Prima, differentiatie komt tegemoet aan bewonerskeus.

De verschillende adviezen zijn in de basis helder en voor een brede doelgroep. Het aantal van zeven lijkt ons enigszins hoog. Onze ervaring met dergelijke andere projecten is dat dit bewoners enigszins

in verwarring kan brengen. Daarom het voorstel om een aantal adviezen samen te voegen. Daarnaast lijkt het zevende type energieadvies (een energieprestatieadvies (energielabel)) enigszins marktverstoring. Hetgeen wellicht zou kunnen leiden tot oneerlijke concurrentie. Ons advies zou zijn om dit aan de markt te laten en type zeven dus niet op te nemen.

Tijdens de online sessie werd kenbaar gemaakt dat adviseurs vanuit het energieloket beoordelen welk type advies wenselijk is voor de bewoner(s). Dit zou bovenstaande kwestie mogelijk kunnen oplossen. Wel is het raadzaam om deze procedure goed op te nemen in de uitvraag.

b. Hoe duidelijk is het onderscheid tussen de verschillende typen energieadvies?

De in type 3 energieadvies benoemde werkzaamheden zijn hetzelfde als voor type 1. Een MWA is een MWA. Welk type warmteverliesberekening wordt hier bedoeld? Dit type energieadvies laten vervallen, is niet relevant.

De types lijken veel op elkaar. Wanneer is welk type nodig?

Er zit vrij veel overlap in de types 1, 3 en 4. Ik vind dat dit wel één enkel type advies zou mogen zijn.

Voor ons is het duidelijk. Echter, wij twijfelen of dit voor de doelgroep ook zo is. Met name TYPE 1 & TYPE 3 lijken op elkaar, alsmede TYPE 2 & TYPE 6. Ons advies is om de opvolgingsgesprekken vast onderdeel te maken van TYPE 1 en TYPE 3 en het verschil door middel van voorbeeldrapportages en voorbeeldsituaties uit te beelden/schetsen.

Het onderscheid is duidelijk. Het benoemen van de doelgroep maakt het extra duidelijk.

Het onderscheid is best duidelijk, maar het verschil in de rapporten zou nihil zijn doordat er waarschijnlijk twee á drie punten extra informatie moet worden toegevoegd, bijvoorbeeld bij energieadvies types 1,3 en 4. Er moet ook worden overwogen of het zinvol is om voor bewoners die type 1 aanvragen, direct een rapport op te stellen dat ook geschikt is voor energieadvies types 3 of 4, als er slechts minimale aanvullingen nodig zou zijn.

De adviezen lijken voor een deel wel op elkaar door gewenste kwaliteit van adviseurs.

De verschillen zijn in principe helder. Het is echter de vraag of het noodzakelijk is om al deze adviezen los aan te bieden. Wellicht is het mogelijk om verschillende adviezen te combineren. Dit zeker om verwarring bij inwoners te voorkomen. Wij zien in de praktijk regelmatig dat klanten een onjuist advies aanvragen. Daarom is het wellicht een suggestie om energieadvies type 1 te combineren met type 3 en 4. Ook een goede begeleiding van inwoners naar de juiste dienst is in deze essentieel.

Ook hier willen wij benadrukken dat het raadzaam is om in de uitvraag duidelijk aan te geven wat de exacte procedure is ten aanzien van het kiezen van het juiste adviestype.

c. Hoe duidelijk is de invulling en het doel van elk type energieadvies voor u?

De types lijken veel op elkaar. Wanneer is welk type nodig?

Type 1: dit heet basis, maar is naar mijn mening zeer uitgebreid omdat er berekeningen en een financiële component in zitten.

Type 2: dit vind ik heel belangrijk; het helpt mensen die na ontvangst van een adviesrapport niet weten hoe ze de volgende stap moeten zetten.

Type 3 en 4 kunnen volgens mij worden samengevoegd, zie mij reactie bij vraag g.

Type 5 zou ook door het energieloket beantwoord kunnen worden, dit past volgens mij niet in het rijtje energieadviezen.

Voor ons is het duidelijk. Echter, wij twijfelen of dit voor de doelgroep ook zo is. Met name TYPE 1 & TYPE 3 lijken op elkaar, alsmede TYPE 2 & TYPE 6. Ons advies is om de opvolgingsgesprekken vast onderdeel te maken van TYPE 1 en TYPE 3 en het verschil door middel van voorbeeldrapportages en voorbeeldsituaties uit te beelden/schetsen.

#### Duidelijk

Het is niet geheel duidelijk hoe vergaand energieadvies type 2 is. Gaat het hier bijvoorbeeld om het invullen van de subsidieaanvraag of het begeleiden naar de juiste instanties? Verder zou in een latere inkoopprocedure wellicht meer verdieping kunnen worden gegeven aan de invulling van de verschillende adviezen en het eventueel combineren daarvan. Een suggestie zou kunnen zijn dat de gemeente bij ieder type advies uiteenzet welke hoofd- en deelvragen door de adviseur moeten worden beantwoord.

- d. Heeft u suggesties over hoe deze typen advies te verbeteren of verduidelijken? Zo ja, welke?

Type 2 energieadvies is een verzameling van verschillende werkzaamheden. Apart benoemen als 2a, 2b etc. Op basis van verbruik kun je geen goed/juist/betrouwbaar type 4 energieadvies geven over warmtepompen! Op deze manier laten vervallen.

Type 1: benaming doet vermoeden dat het gaat om een EPA maatwerkadvies, een betere naam zou volgens ons zijn: praktisch energieadvies.

De financiële component moet in ieder advies worden vermeden. Wij weten namelijk niet hoelang het duurt voordat een voorgenomen maatregel is "terugverdiend". Hier zijn diverse oorzaken voor, die ik graag mondeling toelicht.

Veel bewoners zijn niet gebaat bij een dik rapport, maar willen een eenvoudig overzicht welke maatregelen ze in welke volgorde moeten uitvoeren. Dit past in mijn voorstel voor twee types advies (basis en maatwerk).

Voor ons is het duidelijk. Echter, wij twijfelen of dit voor de doelgroep ook zo is. Met name TYPE 1 & TYPE 3 lijken op elkaar, alsmede TYPE 2 & TYPE 6. Ons advies is om de opvolgingsgesprekken vast onderdeel te maken van TYPE 1 en TYPE 3 en het verschil door middel van voorbeeldrapportages en voorbeeldsituaties uit te beelden/schetsen.

Zeven verschillende typen advies is wellicht gecompliceerd voor een bewoner. Een vergelijkingstabel van alle typen adviezen is een optie.

De doelgroep van type 1 wordt beschreven als woningbezitters die hun woning Aardgasvrij ready willen maken. In onze ervaring wordt bij Aardgasvrij ready een plan bedoeld dat tenminste voldoet aan de volgende eisen:

- Na uitvoering maatregelen voldoet de woning aan de standaard voor woningisolatie (RVO, na oorlogse eis (bij geen HTV warmtenet))

- Inzichtelijk maken dat de woning na uitvoer maatregelen voldoende geventileerd kan worden (NEN8087 bestaande bouw), dit vanwege de verkleining van de luchtstroom door infiltratie (Qv).
- In de planvorming moet een vermogensberekening van het afgiftesysteem gedaan worden waaruit blijkt dat de woning bij een aanvoertemperatuur van (45 graden verwarmd kan worden. (en de aanpassingen als dit niet lukt).

De input die we graag zouden willen leveren is om de verschillende types advies binnen 1 klantreis te standaardiseren.

Deze zou er dan als volgt uitzien:

1. Aanmelding bewoner, contact voor afspraak etc.
2. Bewoner krijgt een integraal advies over het verduurzamen van zijn of haar woning (niveau Aardgasvrij en voldoet een ventilatie en isolatie eisen (Standaardwaarden woningsisolatie RVO) (Uw stap 1,3 en 4). De meerkosten zijn minimaal wanneer er toch een woningadvies gemaakt moet worden (ca. 1-1.5 uur per woning meerwerk ten opzichte van optie 1).
3. Opvolging van punt 2 (Uw stap 6)
4. Ondersteunen aanvragen offertes, uitvoering etc. (uw stap 2)

Op deze manier kan alle data (technisch) centraal worden opgeslagen en kunnen vanuit deze dataverzameling ook goed onderbouwde WUP's gemaakt worden. Zeker het deel qua warmtevraag en vermogensvraag op diverse aanvoertemperaturen moet naar ons idee onderdeel zijn van de dataverzameling. Ook is er voor elke woningeigenaar en elke woning dan een plan om Aardgasvrij te worden. Definitie van de eisen aan de vorm van het advies naar de bewoners zijn erg relevant voor een uiteindelijke uitvraag. Desgewenst kunnen we bestaande programma's van eisen delen.

In onderstaande tabel hebben we de door ons geadviseerde klantreis/ werkwijze gekwantificeerd.

| Type advies/stap in klantreis    | Aantal uren | % van de woningen |
|----------------------------------|-------------|-------------------|
| 1. Aanmelding, contact, planning | 0,5         | 100%              |
| 2. Advies                        | 5           | 100%              |
| 3. Opvolging *                   | 0,25        | 100%              |
| 4. Begeleidingstraject           | 6           | 50%               |

Let op. Er kunnen aanvullende kosten zijn voor het inregelen van het technisch beheer systeem en een CRM systeem. Eea in overleg.

\*, bij stap 3 is het erg afhankelijk van de vraag of iemand nog stappen wil zetten en in hoeverre iemand zelfredzaam is. Hierbij wordt er hypothetisch vanuit gegaan dat 1/3<sup>e</sup> van de mensen geen hulp nodig heeft, 1/3<sup>e</sup> lichte ondersteuning nodig heeft en 1/3<sup>e</sup> intensieve ondersteuning nodig heeft.

De suggesties zijn als volgt: Per advies moet er duidelijk gespecificeerd worden welke rapportage er nodig is voor het advies, hier moet er ook strikte eisen worden opgesteld aan de uitvoerbaarheid van de maatregel, die doorgerekend en geobserveerd zal moeten worden. Als dit niet zorgvuldig wordt uitgevoerd en tijdens de uitvoering blijkt dat bepaalde maatregelen niet langer aantrekkelijk zijn, betekent dit dat de volledige berekening opnieuw moet worden opgesteld en het vervallen bouwdeel gecompenseerd moet worden door een ander onderdeel. Hier zou dus de verantwoordelijkheid moeten liggen bij het bedrijf die het rapport opgesteld heeft. Helaas is uit onze jarenlange ervaring gebleken dat dit soort situaties te vaak voorgekomen, waardoor de bewoner geen meerwaarde haalde uit deze rapportage en dit zonde is voor zowel de bewoner zelf, als de adviseurs.

Ook moet er nog aandacht worden besteed aan de specificatie van de procesbegeleiding voor de bewoner, in hoeverre ondersteun je die en welke criteria zitten hieraan vast. Hierin heb je twee mogelijkheden waarbij de eerste optie (wat de makkelijke en goedkope oplossing zou zijn): Het alleen uitzoeken van de juiste partij die het zou kunnen uitvoeren, waarin het contact en de aanvraag van de offertes nog steeds bij de bewoner zelf ligt. De tweede optie zou zijn: Het compleet uit handen nemen van het offerte aanvraagtraject en het inspectietraject van de uitvoerende partij, waarin het contactpunt dus bij het uitvoerende bedrijf ligt die dit coördineert. Hierin kan de bewoner zelf voorkeuren aangeven met welke partij hij/zij mee in zee zou willen gaan. Onze voorkeur zou gaan naar optie twee, dit omdat de bewoner hierin ontzorgd wordt en de conversie naar het uitvoeren van de maatregel hierdoor wordt vergroot.

### Niet specifiek.

Energieadvies type 1 lijkt voldoende duidelijk. Wellicht een suggestie om de bewoner een overzicht te geven van de kosten (en eventueel terugverdiëntijden) van een aardasvrij-ready huis met daarnaast een advies op basis van de specifieke wensen. Onze ervaring leert dat een aardgasvrij-ready huis vaak een (te) grote financiële drempel met zich meebrengt voor eigenaren. Ook kan de definitie aardgasvrij-ready wellicht duidelijker. Wij zien dat hierin soms verschillende verwachtingen bij bestaan. Ook is het raadzaam om te definiëren wat 'aardgasrij-ready' precies betekent. Tijdens de online sessie werd bijvoorbeeld aangegeven dat dit niet hetzelfde is als de standaard en streefwaarden voor woningisolatie van de RvO (<https://www.rvo.nl/onderwerpen/wetten-en-regels-gebouwen/standaardstreefwaarden-woningisolatie>).

De invulling van energieadvies type 2 is nog niet geheel duidelijk. Een suggestie zou ook kunnen zijn om een lijst met (lokale) marktpartijen op te stellen voor eigenaren, voor zover dit niet in strijd is met Europese regelgeving. De adviseur kan dan de inwoner verwijzen naar een vertrouwd (al dan niet) lokaal bedrijf.

Energieadvies type 3 lijkt (voor nu) helder.

Energieadvies type 4 lijkt (voor nu) helder. Het lijkt ons een goede suggestie om ook in dit advies een warmteverliesberekening mee te nemen.

Energieadvies type 5 betreft één specifieke maatregel. Onze ervaring leert dat eigenaren soms niet goed weten welke specifieke maatregel voor hun woning geschikt is. Daardoor worden soms verkeerde keuzes gemaakt. Het zou daarom verstandiger zijn deze doelgroep een energieadvies type 1 aan te bieden, zodat duidelijk kan worden weergegeven welke maatregel nuttig is. Wanneer er wordt gekozen voor een advies over één specifieke maatregel is het wellicht een betere suggestie om hierbij installatie- en/of isolatiebedrijven te betrekken.

Het lijkt voor energieadvies type 6 ook in sommige situaties logisch om telefonisch/schriftelijk bepaalde vragen te beantwoorden. Dit zal per situatie beoordeeld moeten worden.

Energieadvies type 7 is helder. Wij zouden echter adviseren dit niet aan te bieden als losse dienst om zodoende oneerlijke concurrentie te voorkomen.

e. Sluiten de typen die wij geformuleerd hebben volgens u aan bij de vraag van inwoners in de praktijk?

Wellicht kan een stappenplan gemaakt worden waarbij duidelijk is wanneer welk advies aan de orde komt?

Zeven adviestypes vind ik veel te veel; dit is niet aan bewoners uit te leggen. "Keep it simple".

Ja. Echter, verwachten wij dat het TYPE advies kan wijzigen a.d.h.v. constatering tijdens de woningopname.

Ja

De typen energieadvies zullen aansluiten bij de vraag van de inwoners, mits de rapporten de wensen en behoeftes van de bewoners meenemen in de berekening van de woning.

Ja, wij denken dat deze energieadviezen de vragen van inwoners grotendeels dekken. Wél valt te overwegen om bepaalde energieadviezen samen te voegen om zodoende een beter overzicht te geven. Het is in onze ogen vooral belangrijk om mensen op weg te helpen met het verduurzamen van de eigen woning in welke fase dan ook.

f. Missen wij volgens u nog een type energieadvies?

Praktisch energie-advies. Op basis van woningopname, maar geen uitgebreide opname volgens de EPA methodiek. Kan als vervanging dienen van type 1.

Nee, dit is erg compleet, maar moet veel eenvoudiger en simpeler.

TYPE 2 of TYPE 6 zou in onze ogen ook na TYPE 3 gedaan moeten worden, of in ieder geval een optie moeten zijn.

Hoe gaan jullie om met bedrijfswoningen en erfgoed? En vastgoedeigenaren (meerdere objecten bijvoorbeeld)?

Nee, volgens ons missen er geen type energieadvies.

Ja, er zou nog een tweetal diensten kunnen worden aangeboden:

- Een warmtescan, voor het onderzoeken of er nog ergens warmte verloren gaat uit de woning;
- Een (destructief) isolatieonderzoek (voor zover deze al dan niet al wenselijk is als onderdeel van de andere adviesdiensten).

De eerste dienst kan inwoners duidelijkheid geven over de warmteverliezen van de woning, zodat hiertegen maatregelen genomen kunnen worden. Wel is het belangrijk om deze dienst in combinatie met een advies aan te bieden, zodat mensen niet alleen op visuele waarnemingen afgaan bij het nemen van een beslissing over de verduurzaming van de eigen woning.

De tweede dienst kan inwoners duidelijkheid verschaffen over hoe de woning is geïsoleerd. Daarnaast zou een goed uitgevoerd isolatieonderzoek meegenomen kunnen worden in een (later) energielabel. Ook deze dienst kan het beste gecombineerd worden met de andere adviezen. Wij zien in onze praktijk vaak dat mensen niet weten in hoeverre de woning is geïsoleerd, maar wel graag willen verduurzamen. Nader onderzoek is in een dergelijke situatie van essentieel belang.

g. Is er een type of zijn er meerdere typen energieadvies die volgens u overbodig is/zijn?

Bij type 7 energieadvies het los aanvragen van energielabel laten vervallen.

Type 7 is wat ons betreft overbodig. Het opstellen van particuliere labels kan aan de markt gelaten worden, het energieloket hoeft daar niet als tussenpersoon te functioneren. Het opstellen van een definitief label na uitvoeren van de maatregelen uit één van de adviezen zou nog wel een optie kunnen zijn.

Ik stel voor om het aantal types advies te beperken tot:

1. Basisadvies – de bewoner krijgt een kort rapport van een paar pagina's met aanbevelingen.
2. Maatwerkadvies – dit advies gaat diep in op de wensen en mogelijkheden van de bewoner. Tevens geeft het een duidelijke tijdlijn van uit te voeren maatregelen tot gasloos wonen en diverse andere aspecten van verduurzaming en een gezond binnenklimaat (denk aan ventilatie en oververhitting).
3. Thermografisch onderzoek – dit is aanvullend op type 1 en 2.
4. EPA; dit berekent alleen het energielabel.

Uit onze ervaring blijkt dat de “ene” maatregel die een bewoner mogelijk wil uitvoeren niet altijd de beste eerste stap is om te nemen. Het is daarom niet altijd mogelijk om het beste advies te geven bij TYPE 5.

Advies type 1 en 2 zouden gelijktijdig aangeboden kunnen worden, maar voor de helft uitgevoerd worden wanneer blijkt dat type 2 niet nodig is.

Bij type 5 (1 specifieke maatregel) zouden we willen aanbevelen dit direct door een uitvoerder te laten plaatsvinden. Hiervoor is een advies door een onafhankelijke partij niet nodig. (aanvullende uitleg). Dit scheelt in proceskosten. Onafhankelijk advies gaat per definitie niet over een specifieke maatregel.

Type 6 is onderdeel van de klantreis. Zou standaard in de klantreis moeten zitten.

Wat is de toegevoegde waarde van type 7? Men moet bij mutatie een label kunnen overleggen, dit is reeds in regelgeving vastgelegd, hier is volgens ons geen aanvullend traject voor nodig.

Nee, er zijn geen types energieadvies die overbodig zijn. Daarentegen wordt project/procesbegeleiding vaak over het hoofd gezien. Dit terwijl het absoluut essentieel is gebleken om bewoners te ontzorgen en zo te activeren om maatregelen te laten uitvoeren.

Nee

In beginsel niet. Het is echter de vraag of bepaalde adviezen kunnen worden samengevoegd: bijvoorbeeld een basis energieadvies (type 1). Hierin wordt in feite advies type 5: één specifieke maatregel al mee gedekt. Ook is het de vraag of bij bewoners met één specifieke wens wel in de juiste richting denken. Een volledig basis energieadvies zou verkeerde keuzes kunnen voorkomen. Het is van belang om zo compleet mogelijk te zijn in de verschillende adviezen. Echter, is het ook van belang het aantal producten te beperken, zodat inwoners niet in verwarring worden gebracht en het juiste product afnemen.

2. Vragen over de energieadviezen, toegespitst op u:
  - a. Welke typen energieadvies zou u kunnen uitvoeren of op welke typen energieadvies zou u zich inschrijven?

Wij kunnen alle adviezen oppakken.

Types 1 tot en met 6, met nogmaals de aantekening dat ik geen terugverdiertijden kan geven, noch kan ik de bewoner aangeven hoeveel het uit (laten) voeren van maatregelen precies kost. Ook doe ik geen warmteverliesberekeningen.

Alles, mits het budget toereikend is.

Wij zouden energieadvies types 1,2, 5 en 6 kunnen uitvoeren en via een eventuele samenwerkingspartner zouden wij types 3, 4 en 7 ook kunnen uitvoeren.

Alle typen, waarschijnlijk met uitzondering van type 2. Wij staan als onderneming voor onafhankelijkheid om zodoende belangenverstrengeling te voorkomen. Het is afhankelijk van de concrete uitvoering van type 2 in hoeverre wij deze dienst kunnen uitvoeren.

b. Over welke certificering beschikt u?

EPA-WB, EPA-WD, EPA-UB, EPA-UD, BRL 9500 via koepelorganisatie BengCert

Ik ben opgeleid tot EnergieNeutraal Wonen adviseur; dit kent geen officiële certificering. ITC Level 1 (thermografie).

BRL 9500-01, BRL 9500-02, ISO 9001, ISO 14001 of gelijkwaardig

EPA-W / EPA-U detail

ISO 9001 & SKG-IKLB

EPA-WB incl. bijscholing 2024

- EP-W/B (energieprestatie basis woningbouw)
- EP-U/B (energieprestatie basis utiliteit)
- MWA-W (maatwerkadvies woningbouw)
- MWA-U (maatwerkadvies utiliteit)

c. Hoeveel tijd zou u naar schatting spenderen voor elk type advies? Graag onderbouwen.

Type 1: 6 uur. De eerste 3 uur zijn de woningopname, en 3 uur voor het adviesrapport.

Type 2: dit is niet aan te geven; stel dat een bewoner niet digitaal vaardig is, dan moet de adviseur gemachtigd worden om bijvoorbeeld ISDE aan te vragen.

Type 3: 8 uur. De eerste 3 uur zijn de woningopname, en 5 uur voor het adviesrapport.

Type 4: 4 uur. Huisbezoek kost 2 uur, uitwerken in een kort rapport kost 2 uur. Ik ga er hierbij vanuit dat er al een basis- of uitgebreid maatwerkrapport aanwezig is.

Type 5: 1 uur per maatregel, met een max. van 4 uur.

Type 6: afhankelijk van de vraag van de bewoner. Ik schat in een max van 3 uur.

#### Type 1:

Advies aan huis: 1.5 uur

Uitwerken advies: 1 uur

**Type 2:**

Advies aan huis: 1.5 uur

Uitwerken advies: 1 uur

**Type 3:**

Planning: 15 min

Huisbezoek incl. warmteverliesberekening: 1.5 uur

Uitwerken advies & warmteverliesberekening: 1.5 uur

Optioneel bespreken advies: 1 uur

**Type 4:**

Planning: 15 min

Huisbezoek: 1 uur

Uitwerken advies: 1 uur

Optioneel bespreken advies: 45 min

**Type 5:**

N.v.t. (wij adviseren om dit type niet op te nemen)

**Type 6:**

Huisbezoek: 1.5 uur

Vorbereiden en uitwerken: 1 uur

**Type 7:**

Huisbezoek: 1 – 1.5 uur

Uitwerken & afmelden energielabel: 1 uur

Dit is afhankelijk van type woning en type advies.

| Type energieadvies | Totale tijd | Activiteiten                                                                                                                                                          |
|--------------------|-------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1                  | 3 uur       | Een uur bij de bewoner thuis voor het bespreken van de wensen en behoeftes van de bewoner. Ook in totaal twee uur reistijd inclusief de rapportage                    |
| 2                  | 4 uur       | Anderhalf uur bij de bewoner en de inspectie van verschillende bouwdelen, twee en een half uur voor het opvragen van offertes, nazorg en het subsidieaanvraagtraject. |
| 5                  | 1 uur       | 45 minuten bij de bewoner thuis voor om de wensen en behoeftes te bespreken en de inspectie. 15 minuten voor het opstellen van de rapportage.                         |
| 6                  | 1 uur       | Een half uur tot driekwartier voor het voeren van het activeringsgesprek met de bewoner en de reistijd.                                                               |

Prijzen zonder reistijd

Basismaatwerkadvies

|                                        |          |
|----------------------------------------|----------|
| Afspraak plannen                       | 0,5 uur  |
| Opname op locatie                      | 1,5 uur  |
| Onderzoek isolatie spouw, vloer en kap | 0,25 uur |
| Invoeren opnamegegevens                | 1,5 uur  |
| Lijst besparingsmaatregelen            | 0,5 uur  |

|                                              |          |
|----------------------------------------------|----------|
| Investeringsoverzicht                        | 0,25 uur |
| Berekening terugverdientijd                  | 0,25 uur |
| Overzicht subsidies en uitvoeren maatregelen | 0,25 uur |
| Verstrekken rapport en nabellen              | 0,5 uur  |
| Totaal                                       | 5,5 uur  |

#### Trajectbegeleiding

|                                                               |         |
|---------------------------------------------------------------|---------|
| Uitgangspunt gegevens al bekend vanuit type 1                 |         |
|                                                               |         |
| Vaststellen welke maatregelen voor bewoners                   | 1 uur   |
| Aanvragen offertes (3 stuks per maatregel, max 4 maatregelen) | 1 uur   |
| Beoordelen offertes met bewoners                              | 2 uur   |
| Aanvragen subsidies                                           | 1 uur   |
| Totaal                                                        | 5,0 uur |

#### Uitgebreid maatwerkadvies richting nul-op-de-meter

|                                              |          |
|----------------------------------------------|----------|
| Afspraak plannen                             | 0,5 uur  |
| Opname op locatie                            | 1,5 uur  |
| Onderzoek isolatie spouw, vloer en kap       | 0,75 uur |
| Berekenen warmtevraag                        | 0,5 uur  |
| Invoeren opnamegegevens                      | 1,5 uur  |
| Lijst besparingsmaatregelen                  | 1,0 uur  |
| Investeringsoverzicht                        | 0,5 uur  |
| Berekening terugverdientijd                  | 0,5 uur  |
| Overzicht subsidies en uitvoeren maatregelen | 0,25 uur |
| Verstrekken rapport en nabellen              | 0,5 uur  |
| Totaal                                       | 7,5 uur  |

#### Aardgasready naar nul-op-de-meteradvies

|                                              |          |
|----------------------------------------------|----------|
| Afspraak plannen                             | 0,5 uur  |
| Opname op locatie                            | 1,0 uur  |
| Onderzoek isolatie spouw, vloer en kap       | 0,25 uur |
| Berekenen warmtevraag                        | 0,5 uur  |
| Invoeren opnamegegevens                      | 1,5 uur  |
| Lijst besparingsmaatregelen                  | 1,0 uur  |
| Investeringsoverzicht                        | 0,5 uur  |
| Berekening terugverdientijd                  | 0,5 uur  |
| Overzicht subsidies en uitvoeren maatregelen | 0,25 uur |
| Verstrekken rapport en nabellen              | 0,5 uur  |
| Totaal                                       | 6,0 uur  |

#### Een specifieke maatregel

|                     |          |
|---------------------|----------|
| Afspraak plannen    | 0,25 uur |
| Onderzoek maatregel | 0,5 uur  |
| Verstrekken verslag | 0,25 uur |
| Totaal              | 1,0 uur  |

#### Activeringsgesprek

|                                    |          |
|------------------------------------|----------|
| Afspraak plannen                   | 0,25 uur |
| Bewonersgesprek bij bewoners thuis | 0,5 uur  |
| Verstrekken verslag                | 0,25 uur |
| Totaal                             | 1,0 uur  |

#### Energieprestatieadvies

|                                        |          |
|----------------------------------------|----------|
| Afspraak plannen                       | 0,5 uur  |
| Opname op locatie                      | 1,5 uur  |
| Onderzoek isolatie spouw, vloer en kap | 0,25 uur |
| Invoeren opnamegegevens                | 1,5 uur  |
| Verstrekken rapport en nabellen        | 0,5 uur  |
| Totaal                                 | 4,25 uur |

Type 1: Opname, uitwerking en basisrapport schrijven = gemiddeld 5,25 uur.

Type 2: Dit zal sterk afhankelijk zijn van de zelfstandigheid van bewoners en in hoeverre de begeleiding strekt. Dit valt voor ons moeilijk in te schatten.

Type 3: Een uitgebreider onderzoek dan type 1. Ook de uitwerking en het rapport zal een stuk uitgebreider en complexer zijn = gemiddeld 9,5 uur.

Type 4: Een advies op locatie met een samenvatting van het gesprek/het advies achteraf = gemiddeld 2,5 uur

Type 5: Afhankelijk of dit telefonisch kan of dient te gebeuren op locatie. Op locatie = gemiddeld 1,5 uur

Type 6: Een belafspraken = gemiddeld 0,5 uur

Type 7: Na een reeds opgenomen woning een controlebezoek uitvoeren en het energielabel registreren = gemiddeld 1,5 uur.

- d. Wat zou uw tarief (excl. BTW) zijn voor elk advies, ervan uitgaande dat voorrijkosten niet nog apart worden gecompenseerd?

Dit is afhankelijk van type woning en type advies.

| Type advies | Zou u zich hiervoor inschrijven? | Zo ja, hoeveel tijd (in uren) zou dit kosten? | Zo ja, wat zou uw tarief (in euro's) zijn? |
|-------------|----------------------------------|-----------------------------------------------|--------------------------------------------|
| 1           | Ja                               | 2,5-6 uur<br>Gemiddeld: 4,6 uur               | 250-750 euro<br>Gemiddeld: 437,34 euro     |
| 2           | Misschien aantal onderdelen, Ja  | 2,5-5 uur<br>Gemiddelde: 3,9 uur              | 250-489 euro<br>Gemiddeld: 362,74 euro     |

|   |                                        |                                                                                                                       |                                                                                                                       |
|---|----------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3 | Niet relevant, Ja, Nee                 | 3,75-14 uur<br>Gemiddeld: 9,38 uur                                                                                    | 649-1190 euro<br>Gemiddeld: 843,58 euro                                                                               |
| 4 | Afh. Evt. aanpassing inhoud<br>Ja, Nee | 2,5-6 uur<br>Gemiddeld: 4,13 uur                                                                                      | 240-549 euro<br>Gemiddeld: 413,11 euro                                                                                |
| 5 | Ja                                     | 1-2,5 uur<br>Gemiddeld: 1,67 uur                                                                                      | 100-250 euro<br>Gemiddeld: 168,61 euro                                                                                |
| 6 | Ja                                     | 0,5-4 uur<br>Gemiddeld: 2,17 uur                                                                                      | 50-340 euro<br>Gemiddeld: 213,33 euro                                                                                 |
| 7 | Ja, Nee                                | 1,5-4,25 uur*<br>Gemiddeld: 3,35 uur*<br><br>*sommige antwoorden gingen uit van een al opgenomen woning, anderen niet | 165-389 euro*<br>Gemiddeld: 314 euro*<br><br>*sommige antwoorden gingen uit van een al opgenomen woning, anderen niet |

3. Vragen over de door de gemeente opgestelde minimeisen behorende bij de marktconsultatie:
  - a. Kunt u zich vinden in de eisen?

Responstijd om binnen 2 weken een afspraak te plannen is te kort.  
Maandelijks rapport op wijkniveau is niet uitvoerbaar i.v.m. privacy  
Evaluatie: alleen als de uren betaald worden.

Ja

De meeste spreken mij erg aan, maar ik kan niet voldoen aan een deel van eis 3 h – investeringen en terugverdiensijd.

Eis 5 – het is gebruikelijk dat de opdrachtgever de kosten voor een VOG vergoedt.

Eis 8 is de verantwoordelijkheid van de opdrachtnemer.

Eis 9 – ik heb eerder een advies gegeven aan een Griekse inwoner van Assen. Ik heb met hem afgesproken het Nederlandstalige document met Google Translate in het Engels over te zetten. Dit werkt over het algemeen goed en behoeft weinig extra werk. Als de opdrachtgever dit niet wil, dan komen er substantieel meer uren bij kijken om het gehele document goed te vertalen. Reken dan op een verdubbeling van de kosten van het advies. Dit geldt alleen voor het Engels. Andere talen kan ik niet leveren.

Eis 12 – energieadviseur is geen beschermd beroep, er is geen (landelijk) register met certificering behalve dan dat van EPA en Maatwerk EPA.

De afhandelingstermijn van maximaal 30 dagen is in onze ogen te ruim. Het zou logischer zijn om een standaard van bijvoorbeeld 14 dagen te hanteren. De voorgestelde minimeis kan afwijkende bewonerservaringen in de hand werken. De ene bewoner kan bijvoorbeeld snel aan de beurt zijn voor een woningopname maar vervolgens bijna een maand moeten wachten terwijl de andere bewoner netjes binnen twee weken zijn/haar adviesrapport ontvangt. Uit onze ervaring blijkt dat wanneer bewoners langer dan twee weken op het resultaat van de woningopname moeten wachten zij afhaken.

Ja wij kunnen ons vinden in de eisen. Alleen dit is nog te weinig om te kunnen spreken van een kwaliteitsklasse waar u als gemeente naar opzoek bent. Ook moeten er duidelijkere eisen gesteld worden voor de documentatie van elk verschillend energieadvies en rapport.

De vijfde eis is wellicht enigszins streng. Alle adviseurs zouden in principe over een VOG moeten beschikken. Het opvragen van nieuwe Verklaringen Omtrent Gedrag brengt wellicht onnodige kosten met zich mee. In hoeverre wordt deze door de gemeente vergoed?

b. In hoeverre zijn de eisen duidelijk?

Maandelijks rapport op hoofdlijnen is vaag, welke gegevens wil de gemeente?

De eisen zijn duidelijk

Verreweg de meeste eisen zijn helder, maar wat wordt precies met eis 12 bedoeld?

Geheel, graag nog wel duidelijkheid vwb stroomschema met verschillende routes van types.

c. Heeft u nog aanvullingen op de eisen?

Certificeringseisen per energieadvies opstellen.

Om het project vlot te laten verlopen en om betrokken adviseurs te waarborgen stellen we voor om een minimale capaciteit per maand te vragen van de adviseurs. Ook kan gedacht worden aan een maximaal aantal weigeringen van opdrachten.

Nee

Er moeten duidelijkere eisen gesteld worden voor de documentatie van elk verschillend energieadvies en rapport.

Het lijkt ons verstandig om ook enige expertise met vergelijkbare projecten te eisen. Zodoende kan in ieder geval in de eerste fase van het project een duidelijk plan van aanpak worden gemaakt, net als bijvoorbeeld format adviesdocumenten.

d. Is er een eis of zijn er eisen die wat u betreft overbodig is/zijn?

Nee

De eis binnen 2 weken een adviesgesprek te plannen is te star. Het kan namelijk goed zijn dat de bewoner zelf niet beschikbaar is.

4. Hoe ziet u het proces van het inleveren en declareren van de vouchers voor energieadvies voor u?

Bij de declaratie/factuur een scan van de door de bewoner ondertekende vouchers toevoegen.

Facturering per week, totaalfactuur. Facturering na afronding advies. Betaaltermijn: 14 dagen.

Een voucher moet tenaamgesteld zijn aan de bewoner, en aan het eind van het huisbezoek ondertekend en gedateerd worden. De adviseur stuurt een gescande voucher naar de opdrachtgever (of upload deze naar een op te geven locatie). Dit is het bewijs dat het huisbezoek heeft plaatsgevonden. De adviseur stuurt maandelijks een factuur met referenties naar bezochte adressen.

Het is bewezen dat het beste resultaat behaald wordt wanneer de doelgroep op een laagdrempelige, maar directe, manier benaderd wordt. Het inwisselen van de vouchers kan ons inziens het beste geschieden tijdens deur-aan-deur acties of online wanneer mensen zich aanmelden.

Wij stellen het volgende voor:

De inwoner komt met de voucher bij ons. Wij maken een offerte en bieden een korting aan in deze offerte, ter waarde van de voucher. Na afronding en ontvangstbevestiging door de bewoner van het advies sturen wij een factuur naar de inwoner en een factuur naar de gemeente Assen voor de voucher.

Zo zien wij de klantenreis voor ons met betrekking tot het declareren van de vouchers.

| Stap in de klantenreis | Beschrijving                                                       |
|------------------------|--------------------------------------------------------------------|
| Voucher ontvangst      | De bewoner ontvangt de voucher.                                    |
| Contact opnemen        | De bewoner zoekt een geschikte partij en neemt contact op.         |
| Informatie delen       | De bewoner stelt de gemeente op de hoogte van de gekozen partij.   |
| Voucher inwisselen     | De bewoner wisselt de voucher in bij de gekozen partij.            |
| Facturering            | De uitvoerende partij factureert de voucher bij de gemeente Assen. |

Maandelijks dmv excel lijst met gegevens als onderbouwing van factuur.

Wij hebben ervaring met het indienen van vouchers via gemeentes. Dit werkt voor bewoners goed en geeft de gemeente handvatten voor marketing. Het is echter wel van belang dit in de uitvoering zo eenvoudig mogelijk te maken voor bewoners. Dit kan bijvoorbeeld middels de volgende stappen:

1. De bewoner(s) ontvangt/ontvangen een voucher (digitaal/per post);
2. De bewoner neemt vervolgens contact op met de adviseur en geeft de unieke vouchercode door;
3. De adviseur factureert het restbedrag aan de bewoner en periodiek de gemeente.

5. Heeft u nog vragen, opmerkingen of adviezen voor de gemeente wat betreft de energieadviezen?

Kunnen de bewoners zelf kiezen voor een energieadviseur of verdeelt de gemeente de aanvragen?  
Als de bewoners zelf kunnen kiezen hoe kunnen ze dat dan doen?

Maandelijks rapport is extra administratie voor de energieadviseur. Worden deze uren betaald?

Mag je ook samenwerken met andere zelfstandige, professionele energieadviseurs, die onder mijn certificering werken, die je zelf verder hebt opgeleid en het energieadvies maken onder mijn licentie?

Nee

Aanvullend hierbij mijn voorstel voor een vereenvoudiging van de toekomstige adviezen:

| Type advies              | Tijd (uren) |
|--------------------------|-------------|
| Basisadvies              | 3           |
| Maatwerk advies          | 6           |
| Thermografisch onderzoek | 4           |

- Hoe wordt omgegaan met erfgoed?
- Hoe wordt omgegaan met bedrijfswoningen?
- Hoe wordt omgegaan met de verschillende groottes/ bouw van de woningen?
- Krijgen woningen van VvE's een alternatief aangeboden?
- Hoe wordt ermee omgegaan als een inwoner eerst een advies type 1 ontvangt, daarna type 2, enzovoort, enzovoort?
- Hoe wordt ermee omgegaan als een inwoner bijvoorbeeld begint bij advies type 5 met één specifieke maatregel, maar uiteindelijk op advies type 2 trajectbegeleiding uitkomt?

Wat als de influx aan aanvragen en het budget is op, komt er dan een mogelijkheid tot meer budget?

Ja, graag nog reactie op antwoorden van de online consultatie voordat deze vragen tot een opdracht (Open House) leiden.