

Uitwerking portaal isolatieaanpak M29

Taskforce Portaal M29

Conceptversie 22 november 2024

Over het portaal

Introductie

Voor u ligt het voorstel voor de ontwikkeling van een portaal gericht op de isolatieaanpak. Dit portaal is ontworpen om woningeigenaren administratief te ontzorgen. Het portaal begeleidt hen stap voor stap bij het voorbereiden van een subsidieaanvraag bij SNN. Dit voorkomt dat woningeigenaren verdwalen in een complexe ‘subsidiespaghetti’. Ook staat op dit portaal alle informatievoorziening over de isolatieaanpak.

Hoofdkeuzes die gemaakt zijn in dit portaal zijn:

- Woningeigenaren vullen een postcode en huisnummer in, waarna zij automatisch de voor hen relevante informatie krijgen te zien.
- Woningeigenaren krijgen inzicht in de ondersteuningsmogelijkheden en eventuele financiële ondersteuning waar zij gebruik van kunnen maken.
- Woningeigenaren kunnen via het portaal terecht bij een KCC voor meer inhoudelijke vragen over de isolatieaanpak.

Doelgroep

Het portaal richt zich op woningeigenaren die door de activeringscampagne al de voordelen inzien van woningisolatie, en isolatiemaatregelen willen nemen of opzoek zijn naar de mogelijkheden. Het portaal ondersteunt deze doelgroep door hen op een eenvoudige en gestroomlijnde manier te ondersteunen in de voorbereiding van het aanvraagproces.

Waarom een portaal?

De website van Nij Begun is niet geschikt (te maken) voor de benodigde functionaliteiten waaraan we met het portaal willen voldoen om woningeigenaren te ontzorgen. Ook SNN kan deze functionaliteiten niet inbouwen op hun website. De bouw van het portaal kan worden meegenomen met de inkoop. Uit een marktverkenning op kleine schaal blijkt al dat partijen dit kunnen ontwikkelen. Een punt ter bespreking is nog waar het beheer van het portaal moet komen te liggen.

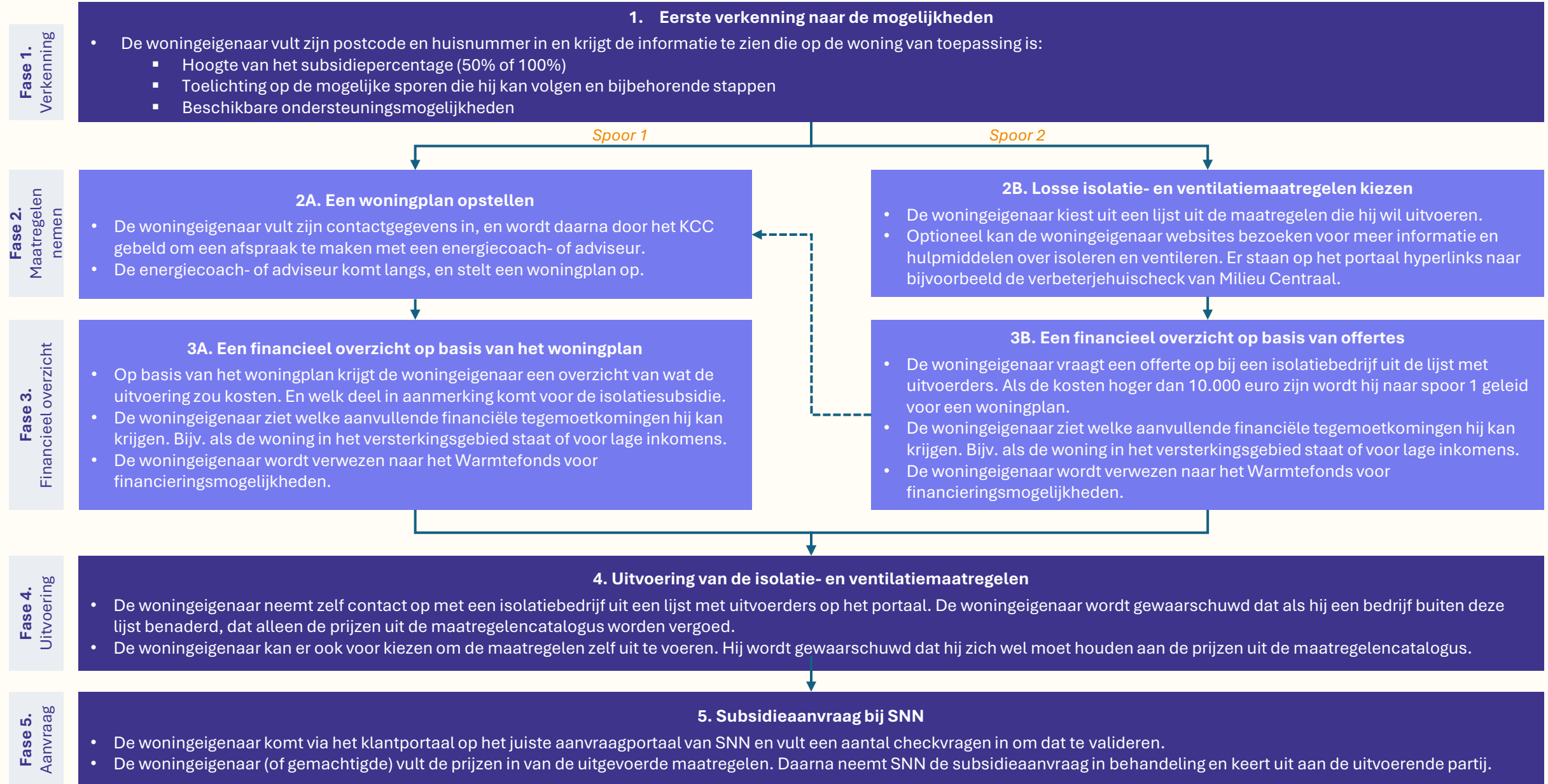
Monitoring

Verder biedt het portaal de mogelijkheid om te monitoren hoe woningeigenaren de klantreis doorlopen. Op basis van die informatie kunnen we de ontzorgingsaanpak afstemmen. Waar haken woningeigenaren bijvoorbeeld af, en is meer nodig? Uit gesprekken met gemeenten blijkt dat hier grote behoefte aan is.

Haalbaarheid van het voorstel

De beoogde openingsdatum van het subsidieloket is 1 september. Het portaal moet op die datum volledig operationeel zijn. Daarom maken we in dit voorstel een onderscheid tussen de essentiële functionaliteiten die op 1 mei klaar moeten zijn en de doorontwikkelmogelijkheden die we later kunnen toevoegen om woningeigenaren nog beter te ondersteunen.

Bewonersreis in het portaal (basisversie 1 mei)



1. Eerste verkenning naar de mogelijkheden

De woningeigenaar vult zijn postcode en huisnummer in. Op basis van semi open data **krijgt een woningeigenaar informatie te zien** die specifiek op de woning van toepassing is:

- De hoogte van het subsidiepercentage (50% of 100% en het maximum bedrag) waar de woningeigenaar mogelijk recht op heeft, afhankelijk van of de woning binnen of buiten het versterkingsgebied staat en of de woning zakelijk wordt verhuurd.
- Een toelichting op de twee routes die de woningeigenaren kunnen doorlopen (een woningplan laten opstellen of losse isolatie- en ventilatie maatregelen kiezen). Waarbij een woningeigenaar alleen losse maatregelen kan kiezen als zijn woning voor 1965 of na 1991 is gebouwd en de kosten voor de losse maatregelen lager zijn dan 10.000 euro. Als een woningeigenaar alleen gebruik kan maken van de subsidie door een woningplan op te laten stellen, wordt ook alleen die optie getoond.
- De stappen die de woningeigenaar moet nemen per route, afhankelijk van het type woning. De woningeigenaar krijgt alleen de stappen te zien die voor hem of haar van toepassing zijn.
- De ondersteuningsmogelijkheden waar een woningeigenaar gebruik van kan maken. Deze ondersteuningsmogelijkheden worden vanuit de ontzorgingsaanpak van de isolatieaanpak gefaciliteerd.

Doorontwikkeling:

- De woningeigenaar krijgt ook te zien er een wijkaanpak loopt waar de woningeigenaar aan mee kan doen, afhankelijk van de gemeente waarin de woning staat. Deze informatie moet aangeleverd worden door gemeenten.
- Een overzicht met gemeentelijke en provinciale subsidies waar de woningeigenaar mogelijk in aanmerking voor komt. Deze mogelijkheid wordt al aangeboden door Milieu Centraal en we onderzoeken of we die functie op het portaal kunnen integreren.

2A. Een woningplan opstellen

De woningeigenaar kiest ervoor om een woningplan op te laten stellen. Dat proces verloopt als volgt:

- **De woningeigenaar vult zijn contactgegevens in** op het portaal en geeft akkoord om gebeld te worden door het KCC van het portaal om een afspraak te maken voor het opstellen van een woningplan. Een woningeigenaar kan ook zelf bellen naar het KCC, bijvoorbeeld als hij of zij nog verduidelijkende vragen wil stellen.
- **De woningeigenaar krijgt door het KCC een energiecoach of -adviseur aangewezen** uit de gemeentelijke pool, afhankelijk van de beschikbaarheid. Vervolgens neemt het KCC contact op met de woningeigenaar om een afspraak in te plannen voor het opstellen van het woningplan. Mocht er niemand beschikbaar zijn in de gemeentelijke pool, schakelt het KCC automatisch de flexpool in. Dit proces verloopt op de achtergrond, zodat de woningeigenaar hier niets van merkt.
- **De woningeigenaar ontvangt een e-mail als het woningplan beschikbaar is.** Als de woningeigenaar vragen heeft over het woningplan, kan hij of zij contact opnemen met het KCC.

[PM Bij verhuizing blijft het woningplan gekoppeld aan de woning. De nieuwe bewoner krijgt een melding dat er al een woningplan beschikbaar is zodra hij zijn adresgegevens invoert. Hoe gaan we daarmee om?]

Doorontwikkeling:

- De woningeigenaar kan in het portaal direct zelf via een online planningssysteem een afspraak maken met een energiecoach- of adviseur. Zonder tussenkomst van het KCC.
- De woningeigenaar kan een eigen account maken op het portaal. Het woningplan wordt dan opgeslagen in de sectie 'Mijn dossier' op het portaal. Zo kan ook op het portaal gemonitord worden als er eerder al een keer een woningplan is opgesteld.

2B. Losse isolatie- en ventilatiemaatregelen kiezen

De woningeigenaar kiest ervoor om losse isolatie- en ventilatiemaatregelen uit te laten voeren, en geen woningplan op te laten stellen. Dat proces verloopt als volgt:

- **De woningeigenaar wordt op de hoogte gebracht van de risico's van het niet opstellen van een woningplan.** Namelijk dat zijn woning na isolatie nog niet voldoende is geïsoleerd om aardgasvrij gemaakt te worden.
- **De woningeigenaar kiest uit een lijst met isolatie- en ventilatiemaatregelen welke maatregelen hij wil uitvoeren.**
- **Optioneel klikt de woningeigenaar de hyperlinks aan die verwijzen naar verschillende hulpmiddelen** die meer informatie bieden over verduurzamingsmogelijkheden voor de woning, zoals de [verbeterjehuischeck](#) van Milieu Centraal. Deze hulpmiddelen worden via hyperlinks aangeboden en zijn niet geïntegreerd in het portaal. Ze maken geen onderdeel uit van maatregel 29.

[PM Hoe houden we bij als een woningeigenaar meerdere losse isolatie- en ventilatiemaatregelen uitvoert, en dit boven de 10.000 euro komt?]

3A. Een financieel overzicht op basis van het woningplan

In het woningplan staat een overzicht met wat het uitvoeren van de isolatie- en ventilatiemaatregelen uit het woningplan zouden kosten. Daarbij staat duidelijk vermeld dat er geen rechten aan ontleend kunnen worden.

In het portaal krijgt de woningeigenaar te zien voor welke aanvullende financiële tegemoetkomingen en voorfinanciering een woningeigenaar mogelijk in aanmerking komt. Denk aan:

- Als de woning in het versterkingsgebied staat, komt de woningeigenaar in aanmerking komt voor een financiële tegemoetkoming voor afwerkingskosten, zoals schilderwerk of behang. Dit wordt alleen getoond als de woning in het versterkingsgebied staat.
- Woningeigenaren met een inkomen tot maximaal 140% van het sociaal minimum kunnen voor de afwerkingskosten én verbeteringen aan de woning een vergoeding krijgen. De woningeigenaar kan op de website van [UWV](#) zien of hij binnen deze doelgroep valt.
- Voorfinancieringsmogelijkheden bij het Warmtefonds.

Doorontwikkeling:

- De woningeigenaar ziet een realtime kostenoverzicht waarbij hij maatregelen kan aanklikken en wegklikken. Stel dat een woningeigenaar niet alle maatregelen wil uitvoeren, ziet hij wat dat doet met de kosten.
- De woningeigenaar ziet in het kostenoverzicht ook welke andere subsidies er beschikbaar zijn in zijn provincie of gemeente. De woningeigenaar kan die subsidies selecteren, en het kostenoverzicht wordt automatisch bijgewerkt.
- De woningeigenaar kan in het portaal een online tool van het Warmtefonds invullen, die een eerste berekening maakt van de lening die de woningeigenaar kan afsluiten. De woningeigenaar kan de lening binnen het portaal afsluiten, zonder naar de website van het Warmtefonds te moeten. Dit wordt nog nader onderzocht samen met het Warmtefonds.

3B. Een financieel overzicht op basis van offertes

Bij de isolatie- en ventilatiemaatregelen die de woningeigenaar heeft geselecteerd wat de prijs is per vierkante meter. Er staat nog geen inschatting in van de totaalprijs. Dat proces gaat als volgt:

- **De woningeigenaar vraagt een offerte op bij een isolatiebedrijf uit de lijst met uitvoerders.** Als de kosten hoger dan 10.000 euro zijn wordt hij naar spoor 1 geleid voor een woningplan.
- **In het portaal krijgt de woningeigenaar te zien voor welke aanvullende financiële tegemoetkomingen en voorfinanciering een woningeigenaar mogelijk in aanmerking komt.** Denk aan:
 - Als de woning in het versterkingsgebied staat, komt de woningeigenaar in aanmerking komt voor een financiële tegemoetkoming voor afwerkingskosten, zoals schilderwerk of behang. Dit wordt alleen getoond als de woning in het versterkingsgebied staat.
 - Woningeigenaren met een inkomen tot maximaal 140% van het sociaal minimum kunnen voor de afwerkingskosten én verbeteringen aan de woning een vergoeding krijgen. De woningeigenaar kan op de website van [UWV](#) zien of hij binnen deze doelgroep valt.
 - Voorfinancieringsmogelijkheden bij het Warmtefonds.

Doorontwikkeling:

- De woningeigenaar ziet een realtime kostenoverzicht waarbij hij maatregelen kan aanklikken en wegklikken. Stel dat een woningeigenaar niet alle maatregelen wil uitvoeren, ziet hij wat dat doet met de kosten.
- De woningeigenaar ziet in het kostenoverzicht ook welke andere subsidies er beschikbaar zijn in zijn provincie of gemeente. De woningeigenaar kan die subsidies selecteren, en het kostenoverzicht wordt automatisch bijgewerkt.
- De woningeigenaar kan in het portaal een online tool van het Warmtefonds invullen, die een eerste berekening maakt van de lening die de woningeigenaar kan afsluiten. De woningeigenaar kan de lening binnen het portaal afsluiten, zonder naar de website van het Warmtefonds te moeten. Dit wordt nog nader onderzocht samen met het Warmtefonds.

4. Uitvoering van de isolatie- en ventilatiemaatregelen

De woningeigenaar maakt een afspraak met een isolatiebedrijf om de isolatie- en ventilatiemaatregelen uit te laten voeren. Dat kan hij doen op de volgende manieren:

- **Optie 1: De woningeigenaar neemt zelf contact op met een isolatiebedrijf die is gekoppeld aan de isolatieaanpak.** De woningeigenaar krijgt in het portaal een overzicht met de isolatiebedrijven die als geverifieerde uitvoerders zijn aangemerkt voor de isolatieaanpak, incl. contactgegevens. De woningeigenaar kan de lijst filteren op type werkzaamheden die hij wil laten uitvoeren. Vervolgens benadert de woningeigenaar zelf de isolatiebedrijven voor een offerte of het maken van een afspraak. De isolatiebedrijven houden zich in de offerte aan de prijzen in de maatregelencatalogus.
- **Optie 2: De woningeigenaar besluit om de isolatie- en ventilatiemaatregelen zelf uit te voeren.** De woningeigenaar bestelt de materialen die hij nodig heeft op basis van het woningplan. De woningeigenaar wordt op het portaal erop gewezen dat de subsidie alleen de materiaalkosten vergoedt die binnen de prijzen van de maatregelencatalogus vallen en die nodig zijn om te komen tot de standaard voor woningisolatie. De woningeigenaar is hier zelf verantwoordelijk voor.
- **Optie 3: De woningeigenaar benadert zelf een isolatiebedrijf die niet gekoppeld is aan de isolatieaanpak.** De woningeigenaar wordt op het portaal erop gewezen dat de subsidie alleen de kosten vergoedt die binnen de prijzen van de maatregelencatalogus vallen en die nodig zijn om te komen tot de standaard voor woningisolatie. De woningeigenaar is hier zelf verantwoordelijk voor.

[PM ondersteuningsmogelijkheden voor woningeigenaren].

Doorontwikkeling:

- De woningeigenaar kan in het portaal direct zelf via een online planningssysteem een afspraak maken met een isolatiebedrijf.
- De woningeigenaar die zelf de maatregelen wil uitvoeren, kan de materialen direct bestellen via het portaal.

5. Subsidieaanvraag bij SNN

De woningeigenaar wordt via het portaal gelinkt naar het juiste aanvraagportaal van SNN. Daar kan de woningeigenaar(of gemachtigde) de subsidie aanvragen. SNN werkt met verschillende aanvraagportalen voor de diverse doelgroepen. Het proces verloopt als volgt:

- **De woningeigenaar beantwoordt de checkvragen van SNN.** Hiermee valideert SNN of de woningeigenaar op het juiste portaal zit. Met nog een aantal verdiepende checkvragen wordt ook gevalideerd op welke subsidie de woningeigenaar recht heeft.
- **De woningeigenaar geeft aan voor welke isolatie- en ventilatiemaatregelen hij of zij subsidie wil aanvragen.** De woningeigenaar vult de prijzen uit het woningplan of van de losse maatregelen die hij wil uitvoeren o.b.v. de maatregelencatalogus in. Dit gebeurt niet automatisch en het portaal van de isolatieaanpak communiceert niet met het aanvraagportaal van SNN. Het woningplan, de offerte of de facturen worden als bijlage bij de aanvraag gevoegd. Hiermee is de subsidieaanvraag voor de woningeigenaar afgerond.
- **VvE's en particuliere verhuurders vragen eerst SVOH en SVVE aan bij RVO.** Pas daarna doen zij een subsidieaanvraag bij SNN, die het subsidiebedrag aanvullen tot 50% of 100%.
- **De woningeigenaar hoort van SNN hoeveel subsidie wordt uitgekeerd. SNN keert het subsidiebedrag uit aan de uitvoerende partij.** Als de woningeigenaar de isolatie- en ventilatiemaatregelen zelf heeft uitgevoerd of heeft laten uitvoeren door een isolatiebedrijf dat niet is aangesloten bij de isolatieaanpak, moet hij de kosten eerst zelf voorschieten. Het subsidiebedrag wordt daarna aan de woningeigenaar uitgekeerd.

Het KCC achter het portaal

Over het KCC

Het KCC fungeert als de persoonlijke ondersteuning achter het portaal. Op elke pagina van het portaal wordt duidelijk vermeld dat woningeigenaren bij elke stap contact kunnen opnemen met het KCC voor vragen.

Vragen die het KCC kan beantwoorden zijn:

- Inhoudelijke informatie over het isoleren en ventileren van een woning
- Het maken van afspraken met een energiecoach- of adviseur.
- Informatie over de subsidieregeling op hoofdlijnen.

Informatie over de subsidieaanvraag en op hoeveel subsidie een woningeigenaar recht heeft worden doorverwezen naar SNN.

Het KCC is bereikbaar via: telefoon, chat en mail. De openingstijden zijn ruim (bijv. van 09:00 tot 21:00 uur).

Doorontwikkeling:

- Het KCC van het portaal is aan de achterkant gekoppeld met de KCC's van SNN en het Warmtefonds. De KCC's kunnen onderling elkaar doorverbinden, zodat de woningeigenaar niet het gevoel heeft van het kastje naar de muur te worden gestuurd.
- In de chat worden vragen eerst door een chatbot beantwoord. Als het een vraag is die niet door een chatbot kan worden beantwoord, wordt er automatisch een KCC-medewerker gekoppeld aan de chat.