

Voorstel advies, ontzorging en opschaling

Deze notitie is vastgesteld tijdens de bestuurlijke stuurgroep op 12 december 2024. In de stuurgroep zitten bestuurlijk vertegenwoordigers namens alle 13 gemeenten, het rijk, de woningcorporaties en het Samenwerkingsverband Noord-Nederland (SNN).

1. Context

Maatregel 29 markeert niet het begin van een isolatieaanpak in Groningen en Noord-Drenthe. Alle gemeenten in deze regio hebben al jarenlang diverse initiatieven lopen gericht op verduurzaming, isolatie en ventilatie (zie bijlage *Overzicht aanpakken isolatie en ventilatie in Groningen en Noord-Drenthe*). Dankzij maatregel 29 komt er echter aanzienlijk meer financiële ondersteuning beschikbaar. Hierdoor wordt verwacht dat een groot deel van de woningeigenaren van Groningen en Noord-Drenthe binnen enkele jaren hun woningen zal isoleren.

Tegelijkertijd zien we landelijk een toenemende druk op zowel materialen als arbeidskrachten voor de uitvoering van isolatie- en ventilatiemaatregelen. Deze druk is merkbaar bij zowel gemeenten als marktpartijen. Ondanks een tijdelijke afname in de vraag naar verduurzaming, zal de vraag door maatregel 29 groter worden dan ooit tevoren. Dit zal de druk op gemeenten in termen van regievoering en ondersteuning aanzienlijk verhogen.

De uitgangspunten waarmee wij hebben gewerkt om tot dit voorstel te komen zijn:

1. Iedere woningeigenaar in de regio moet mee kunnen doen, zowel proactief als reactief;
2. Een zo eenvoudig mogelijk proces voor woningeigenaren staat voorop;
3. Energieadvies, -coaching en verdere ontzorging moet van hoge kwaliteit zijn, zoveel mogelijk eenduidig zijn en bijdragen aan meer gelijkheid in de regio;
4. Lokale (bestaande) aanpakken blijven de gemeenten doen en worden waar mogelijk opgeschaald;
5. Om in de totale vraag van isolatiemaatregelen en de ambitie van maatregel 29 te voorzien zijn aanvullende en opschaalbare aanpakken nodig. In verschillende coalities van gemeenten en die aansluiten bij verschillende typen marktpartijen;
6. Bij de selectie van partijen wordt onder andere rekening gehouden met lokale en regionale verbondenheid.

Gevraagd:

1. Instemmen met de in de notitie geschetste inrichtingsschets voor ontzorging incl. verdeling lokaal-regionaal en incl. het opstarten van inkoopprocedures om tijdig voldoende capaciteit te organiseren op de regionale 'ontzorgingslijnen'.
2. Mandaat geven aan ambtelijk opdrachtgevers om in samenwerking met het kernteam, de ambtelijke werkgroep en onafhankelijk deskundigen:
 - Op basis van brede marktconsultatie een partij te selecteren die in staat is om de IT-backbone te leveren;
 - Een raamcontract op te stellen met een beperkt aantal ontzorgende partijen, waarbinnen gemeenten nadere afspraken kunnen maken over hun inzet (aanvullend op hetgeen gemeenten zelf aan capaciteit voor ontzorging beschikbaar hebben);
 - Het realiseren van een Open House voor woningplancoaches en -adviseurs op basis van nader te bepalen opleidingsvereisten om te kunnen toetreden

- Te onderzoeken wie in staat is vanaf 1 mei 2025 de aanvragen terugwerkende kracht af te handelen (en deze indien nodig via een incidentele subsidie of een opdracht aan het werk te zetten om dit voor te bereiden).
3. Instemmen met het regionaal uitwerken van de opschalingsconcepten en u wordt per gemeente gevraagd om u uiterlijk 10-1-2025 bij het kernteam te melden met uw deelnamebehoefte aan één of meerdere van deze concepten.

2. Definities

In de uitvoering van maatregel 29 spelen vier belangrijke begrippen een rol: activering, advisering, ontzorging en opschaling. We merken dat deze vaak door elkaar worden gehaald. Daarom hieronder een definitie:

- **Activering** is het op verschillende manieren uitnodigen van woningeigenaren om de eerste stap richting isolatie te zetten. Dit kan door middel van posters, flyers, (sociale) media, maar ook door langs de deuren te gaan.
- **Advisering** is het maken van een woningplan voor de woning. Hierin staat in ieder geval welke isolatie- en ventilatiemaatregelen nodig zijn om tot de isolatiestandaard te komen. Bij voorkeur gaat het woningplan verder, om de woningeigenaar direct te adviseren over het geheel aardgasvrij maken van de woning.
- **Ontzorging** gaat over het in meer of mindere mate aan de hand meenemen van woningeigenaren in het totale traject van woningisolatie en verdere verduurzaming. Coaches, begeleiders en inhoudelijke specialisten helpen een woningeigenaar met het laten maken van een plan, het maken van een keuze voor één of meerdere maatregelen, een financieringsplan, het aanvragen van subsidie en verantwoording daarvan, het regelen van een uitvoerende partij en begeleiding van de werkzaamheden indien nodig.
- **Opschaling** is het structureren en op grote schaal uitvoeren van alle werkzaamheden die nodig zijn om binnen de gewenste tijd bij zoveel mogelijk woningen tot uitgevoerde isolatiewerkzaamheden te komen. Dit betreft naast het uitvoeren van maatregelen ook werkzaamheden die bij activering, advisering en ontzorging horen.

3. Aansluiten bij doelgroepen en marktpartijen

De ontzorgingsbehoefte verschilt per woningeigenaar en doelgroep. Deze is grofweg te onderscheiden in 3 niveaus in de mate van de behoefte van ontzorging.

- **Eigen initiatief:**
Deze groep kan zelf een aanvraag indienen met documentatie, maar heeft behoefte aan basisinformatie die specifiek is voor hun situatie, zoals beschikbare subsidies (M29, gemeentelijke en provinciale subsidies), isolatie-uitvoerders en hoe een adviseur voor een woningplan aan te vragen.
- **Beperkte ontzorging:**
Deze groep begint met het idee om het traject zelf te doen, maar heeft gaandeweg ondersteuning nodig. Ze hebben bijvoorbeeld behoefte aan specifieke informatie, een adviseur/energiecoach voor een woningplan, en advies over financiering en uitvoering.
- **Volledige ontzorging:**
Deze groep wordt in het hele proces begeleid van een ontzorgende partij. Van opstellen woningplan tot uitvoering wordt de woningeigenaar ontzorgt. Deze vorm van ontzorging is

o.a. geschikt voor woningeigenaren in kwetsbare situaties (armoede, laaggeletterdheid) of bewoners zonder kennis of tijd.

De afgelopen maanden is onderzoek gedaan naar welk marktaanbod beschikbaar is in de regio, zowel van lokale- als landelijk opererende partijen. Grofweg onderscheidt dit aanbod zich in: partijen die energieadviesdiensten bieden, financieel adviseurs (WTF gecertificeerd), totaalontzorgers die de gehele klantreis kunnen bedienen, partijen die een IT-backbone kunnen leveren, aannemers die een volledig pakket isolatie aanbieden inclusief bijbehorende ontzorging en advies en isolatiebedrijven die enkele maatregelen aanbrengen. De verwachting is dat de uitvragen die wij voornemens zijn te doen goed aansluiten op het marktaanbod.

4. Wat moet georganiseerd worden hiervoor?

We hebben toegewerkt naar een pakket aan ontzorging, advies en opschalingsmodellen welke goed aansluiten bij de ondersteuningsbehoeften van de woningeigenaren, bij de ervaringen en lopende aanpakken van gemeenten, en bij het aanbod en opschaling uit de markt. Daarnaast vinden we het vanwege de omvang van de opgave belangrijk om zoveel mogelijk leereffect in te bouwen. Hier wordt de aanpak beter, efficiënter en goedkoper van. Hieronder schetsen we ons voorstel.

1. Digitale backbone voor administratieve ontzorging

We ontwikkelen een portaal om woningeigenaren administratief te ontzorgen bij het aanvragen van subsidies. Vanuit de één-loket-gedachte stellen we daarom voor om een digitaal portaal (interactieve website) te ontwikkelen, waarin woningeigenaren stap voor stap worden meegenomen in de voorbereiding van de subsidieaanvraag. Dit voorkomt dat zij verdwalen in een complexe 'subsidiespaghetti'. Naast de voordelen voor woningeigenaren zelf, zorgt dit portaal ook voor een gestroomlijnde koppeling tussen de markt en woningeigenaren. Dit voorkomt dat de uitvoering vastloopt.

Via een gebruiksvriendelijke interface kunnen woningeigenaren hun postcode en huisnummer invoeren, waarna het systeem op basis van woningkenmerken (zoals: bouwjaar, ligging in of buiten het versterkingsgebied, monument, VvE, of er een wijkgericht initiatief van de gemeente loopt) automatisch relevante informatie toont. Het portaal genereert niet alleen een overzicht van de beschikbare isolatiemogelijkheden die specifiek van toepassing zijn op de woning, maar stippelt ook de gehele aanvraagroute voor de woningeigenaar uit. De woningeigenaar kiest welke vorm van ondersteuning hij wenst en wordt dan automatisch aan de passende partij gekoppeld.

Aan de achterkant fungeert dit portaal ook als klantvolgsysteem en 'gebouw/woning management systeem'. Er wordt data afgevangen van alle stappen. Dit zorgt ervoor dat gemeenten overzicht krijgen op de voortgang van de totale opgave, dit kunnen monitoren, gerichtere aanbieding kunnen doen aan woningeigenaren en gebruiken voor verantwoording. En het geeft inzicht in welke aanpakken leiden tot hogere of lagere conversie (leereffect).

Een nadere uitwerking van de backbone is te vinden in *Voorstel portaal M29*. We werken in eerste instantie toe naar een basisversie die gereed is zodra de regeling opengaat. Deze wordt de periode daarna stapsgewijs doorontwikkeld (met gemeenten die aan deze innovatieve doorontwikkeling mee willen werken) naar een digitale 'one stop shop' waar voor woningeigenaren hun hele subsidieaanvraag automatisch afgehandeld wordt, inclusief financieel plan (indien nodig) en het kiezen van een uitvoerder en het inplannen van de werkzaamheden. Door met elkaar te verkennen hoever (en voor wie) digitalisering van de 'klantreis' mogelijk is, bieden we alle aangehaakte

aanpakken de kans om maximaal opschaalbaar en efficiënt te functioneren, zodat de focus kan zijn op het echte klantcontact.

We betrekken gemeenten nadrukkelijk bij de uitwerking van de backbone, en ook de doorontwikkeling hiervan naar een digitale 'one stop shop'. Dit nemen we ook mee in de interessepeiling.

2. Adviseurs en coaches voor woningplannen

Voor woningeigenaren die zelf aan de slag willen, maar eerst een woningplan moeten of willen laten opstellen, kan gebruik worden gemaakt van een team adviseurs en coaches. Woningeigenaren moeten eenvoudig kunnen kiezen welke adviseur of coach hen het beste kan helpen.

We organiseren vanuit de regio drie zaken met betrekking tot coaches en adviseurs:

1. We organiseren een **opleiding** gericht op werken binnen M29. Deze training wordt regionaal aangestuurd. Dit doen we om de kwaliteit van de woningplannen hoog te houden, verschillen in adviezen te voorkomen en hiermee bij te dragen aan meer gelijkheid in de regio.
2. We zorgen voor mogelijkheden voor **gezamenlijk leren en uitwisseling**. Dit doen we door de coaches en adviseurs geregeld bij elkaar te laten komen. Ook dit doen we om de kwaliteit hoog te houden en verschillen te voorkomen.
3. We zorgen voor **koppeling van vraag en aanbod**. We zorgen dat woningeigenaren zo eenvoudig mogelijk een coach of adviseur kunnen inschakelen voor hun woningplan, die zo snel als mogelijk voor hen aan de slag kan.
4. We maken afspraken over de **vergoeding van woningplannen**. Deze zijn gelijk voor alle aangesloten partijen. We werken deze kostenvergoeding verder uit, en hebben hierbij oog voor schaalvoordeel.

Wat is er al in de regio?

Een aantal gemeenten heeft energiecoaches en/of -adviseurs in dienst of in vaste inhuur. Sommige gemeenten hebben dit zelf (bv. Groningen stad), in Oost Groningen wordt gewerkt met Jouw Bespaarcoach. In *bijlage Overzicht aanpakken isolatie en ventilatie in Groningen en Noord-Drenthe* staat een overzicht opgenomen met de totale aantallen in de regio. De verwachting is dat een veelvoud hiervan nodig is.

Een andere belangrijke groep zijn de vrijwillige energiecoaches. De verwachting is dat zij in de meeste gemeenten in de activeringsfase een belangrijke rol spelen. Hierover vindt op korte termijn afstemming plaats.

Vereniging van Eigenaars kunnen terecht bij de VVE-desk Groningen. Deze wordt opgeschaald met twee coördinatoren, uitbreiding van capaciteit van procesbegeleiders en wordt beschikbaar voor de hele regio. Voor huiseigenaren in een gemeentelijk-, provinciaal- of Rijksmonument geldt dat hun woningplan moet zijn opgesteld door een DuMo-adviseur. We hebben er oog voor dat ook deze adviseurs beschikbaar zijn in de regio.

N.B. Een aantal gemeenten en lokale energiecoöperaties heeft zelf al een aantal adviseurs en coaches in dienst of ingehuurd. Zodra woningeigenaren via de website een afspraak voor een woningplan willen maken, wordt eerst gekeken of één van deze adviseurs/coaches beschikbaar is. Als dat niet zo is, worden andere adviseurs/coaches ingeschakeld.

3. Volledige ontzorging

Volledige ontzorging omvat alle stappen van activering tot subsidieaanvragen en uitvoering. Hiervoor komen lokale, regionale en landelijke partijen in aanmerking die deze volledige ontzorging kunnen bieden. Wij selecteren circa 3 tot 4 ontzorgende partijen in een tender, waar iedere gemeente gebruik van kan maken.

1. Ontzorgende partijen krijgen een vergoeding per gemaakt woningplan die gelijk is aan de vergoeding voor coaches en adviseurs. Overige vergoedingen krijgen zij uit een zogenoemde kick-back fee van uitvoerders. We hebben hierbij nadrukkelijk oog voor een gelijk speelveld, bijvoorbeeld door deze tarieven te maximeren en eventueel te verhogen voor bepaalde complexe gevallen. Deze vergoedingen zijn onderdeel van de maatregelencatalogus en gaan niet ten koste van de beschikbare subsidie voor de woningeigenaar.
2. Voor het onderdeel woningplan gelden dezelfde eisen als voor adviseurs en coaches.
3. Woningeigenaren die zelfstandig naar de portal gaan, kunnen kiezen voor ontzorging. Zij worden in het portal aan een partij gekoppeld.
4. Gemeenten kiezen prioriteitsgebieden voor gerichte ontzorging, uitgevoerd door een ontzorgende partij uit de pool of via een eigen aanpak.
5. Ontzorgende partijen kunnen zelf ook voorstellen doen om woningeigenaren proactief te benaderen. Dit gebeurt altijd in afstemming met de gemeente.

De stapsgewijze ontwikkeling van het portal naar een digitale 'one stop shop' helpt digitaal vaardige woningeigenaren zelf stappen te zetten, waardoor de kosten voor volledige ontzorging op termijn dalen.

4. Activatiecampagne

Meerdere gemeenten voeren – vaak al jarenlang – een activeringscampagne gericht op verduurzaming en hebben hier een apart merk voor opgezet (bijvoorbeeld: Goud Westerwolde, Oldambt Verwarmt, Duurzaam Groningen, Jouw Bespaarcoach, het Drents Energieloket). Gemeenten hebben aangegeven hiernaast behoefte te hebben aan een regionale activeringscampagne waar ze gebruik van kunnen maken.

Het voorstel is daarom om een regionale activatiecampagne in te zetten voor woningisolatie, gericht op:

1. Terugwerkende kracht (2025)
2. Prioritaire doelgroepen
3. Openstelling met postcodefasering

De regionale activeringscampagne moet in de hele regio uniform zijn, en tegelijkertijd naadloos aansluiten en gebruikmaken van de naamsbekendheid van de lokale merken. Dit zorgt voor effectieve inzet van middelen en een herkenbare boodschap.

5. Opschalingsmodellen

Om de doelen van maatregel 29 te halen, zijn er uitdagingen zoals prijsopdrijving, inefficiëntie en terughoudendheid van marktpartijen. De vraag is te groot voor de huidige capaciteit.

De isolatie-opgave in Groningen en Noord-Drenthe vereist een opschaling tot tien keer het niveau van 2023. Dit kunnen woningeigenaren en gemeenten niet alleen. Integrale samenwerking is essentieel, waarbij zowel woningeigenaren, gemeenten als marktpartijen ontzorgd worden. Marktpartijen vragen om duidelijkheid en geplande werkstromen, wat lastig is bij individuele opdrachten. Gemeenten moeten samenwerken om efficiëntie te verhogen en concurrentie te vermijden.

Voorgestelde opschalingsmodellen:

1. **Maatregelstromen:** Focus op één maatregel door vakspecialisten in seriematige woningbouw, wat voordelen biedt voor woningeigenaren, aannemers en gemeenten.
2. **Projectmatige aanpak:** Buurten met seriematige woningbouw in één keer naar isolatiestandaard brengen door allround aannemers, met gemeenten die koppelkansen coördineren.
3. **Dorpenaanpak:** Clusteren van verschillende woningen in dorpen voor gezamenlijke isolatie, met hoge mate van ontzorging en samenwerking met lokale MKB-markt.

Een aantal gemeenten voert al wijk- of buurtaanpakken uit, zoals ook te lezen is in bijlage *Opschalingsmodellen*. Deze worden lokaal georganiseerd en gefinancierd vanuit diverse fondsen. Het is belangrijk om de opschaalbaarheid van deze aanpakken te onderzoeken en te koppelen aan de digitale portal. Zo kan een woningeigenaar snel zien of er in zijn of haar buurt een gemeentelijke aanpak loopt, en kunnen gemeenten integraal zicht houden op de voortgang van de opgave.

Wij komen met een uitvraag voor uw deelnamebehoefte aan één of meerdere van deze opschalingsconcepten.

4. Inkoopstrategie op hoofdlijnen

1. Digitale backbone voor administratieve ondersteuning

Voor de backbone is het voorstel om onderstaande inkoopstrategie uit te voeren:

- Een grondige marktconsultatie: waarbij partijen informatie aanleveren, verantwoording afleggen over hoe ze aan de eisen voldoen en een demo geven. Tevens toetst een expertgroep de partijen. Deze marktconsultatie wordt ook gepubliceerd op Tendered.
- Dan volgt de afweging:
 - Niet aanbesteden: gebruikmaken van overheidsplatform Verbeterjehuis
 - Eén op één gunnen omdat er maar één partij geschikt is (technische afhankelijkheid)
 - Aanbesteden op minimale termijn, om in het eerste kwartaal 2025 klaar te zijn met de inkoopprocedure.
- Het contract met de dienstverlener wordt geformaliseerd. Indien er gebruik gemaakt wordt van verbeter je huis, dan zal het RIIK / VRO de opdrachtgever zijn. Als er één op één wordt ingekocht of er een aanbesteding wordt doorlopen, dan wordt de provincie Groningen opdrachtgever en eigenaar van de IT backbone.

2. Adviseurs en coaches

Voor adviseurs en coaches werken we met een Open House procedure. We stellen een pakket aan eisen op, waarna alle partijen die hieraan voldoen, toe kunnen treden. Alle deelnemende partijen moeten de opleiding voor woningplan voor M29 gevolgd hebben. Voor elk woningplan geldt een vaste vergoeding die wordt uitgekeerd door de provincie. De woningeigenaar kiest zelf welke partij hij of zij inschakelt.

De ontzorgende partijen kunnen zelf een adviseur/coach in dienst hebben die de opleiding gevolgd heeft maar kunnen ook adviseurs/coaches van buiten hun organisatie inzetten.

3. Volledige ontzorging

Voor de volledige ontzorging is het voorstel om toe te werken naar een raamcontract met een beperkt aantal partijen. We kiezen voor een beperkt aantal omdat dat ervoor zorgt dat leereffecten het beste geborgd worden en het meest effectief opgeschaald kan worden.

Voor de ontzorging wordt een raamovereenkomst aanbesteed met een aantal ontzorgers. Binnen deze raamovereenkomst gaan gemeenten of coalities van gemeenten de ontzorgers inzetten op basis van nadere opdrachten. Deze raamovereenkomsten besteden we openbaar aan

- Deze ontzorgende partijen benaderen in elk geval de prioriteringsgebieden die door de gemeente zijn aangegeven;
- Daarnaast kan de ontzorgende partijen alle woningeigenaren die zich proactief melden via het portal ondersteunen als dat gewenst is;
- Tot slot kunnen de ontzorgende partijen zelf besluiten proactief woningeigenaren te benaderen. Dit gebeurt altijd in overleg met de gemeente.

4. Overige inkooptrajecten

Hiernaast vinden – in omvang kleinere, maar niet onbelangrijke – inkooptrajecten plaats. Het betreft o.a. de activatiecampagne en mogelijk de training voor adviseurs en coaches.

U ontvangt een aangevulde en aangescherpte inkoopstrategie bij het volgend stuurgroepoverleg.