

Bijlage H – actielijnen lokale isolatieaanpak

Zevenaar-V2.0

In deze bijlage is een nadere uitwerking gegeven van de beoogde lokale isolatieaanpak in de gemeente Zevenaar.

1. Analyse woningvoorraad

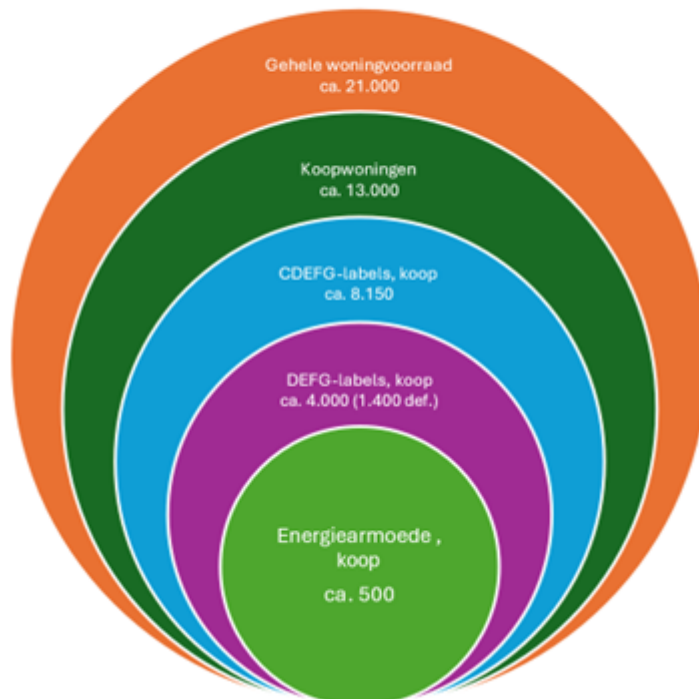
In figuur 1 is een analyse van de woningvoorraad opgenomen.

- In de gemeente Zevenaar staan ongeveer 21.000 woningen, waarvan 13.000 koopwoningen;
- Van de koopwoningen hebben er ongeveer 5.200 een vastgesteld energielabel en 7.800 een voorlopig (ingeschat) label;
- Van de vastgestelde labels zijn er 1.400 woningen met energielabel D, E, F of G;
- Op basis van bouwjaar is van de koopwoningen zonder energielabel een indicatief energielabel bepaald. De combinatie van indicatieve en vastgestelde labels betreft een totaal aantal van 4.000 woningen met een D, E, F of G-label. Een onbekend deel hiervan heeft een WOZ-waarde onder de NHG-grens.
- Er staan ca. 4.150 koopwoningen met een C-label in Zevenaar. Een onbekend deel hiervan heeft een WOZ-waarde onder de NHG-grens. Mogelijk heeft een deel van deze groep ook twee of meer slecht geïsoleerde bouwdelen.

Doelbereik

De Opdrachtgever beoogt met de lokale isolatieaanpak Zevenaar *alle* Eigenaar-bewoners met een isolatieopgave te bereiken. Dit houdt in dat een woning die een energielabel D, E, F of G of een woning met twee of meer slecht geïsoleerde bouwdelen heeft, tot de doelgroep behoort. Op basis van deze doelgroep is een inschatting gemaakt dat 8.150 eigenaar-bewoners (4.000 met energielabel D, E, F en G en ca. 4.150 label C-woningen) mogelijk voor ondersteuning in aanmerking komen, afhankelijk van hun WOZ-waarde. Van dit aantal vallen ongeveer 500 Eigenaar-bewoners onder de doelgroep met een verhoogd risico op energiearmoede. Het gaat naar schatting om 100 Eigenaar-bewoners met een inkomen tot 120% van het sociaal minimum en 400 Eigenaar-bewoners met een inkomen tot 150% van het sociaal minimum.

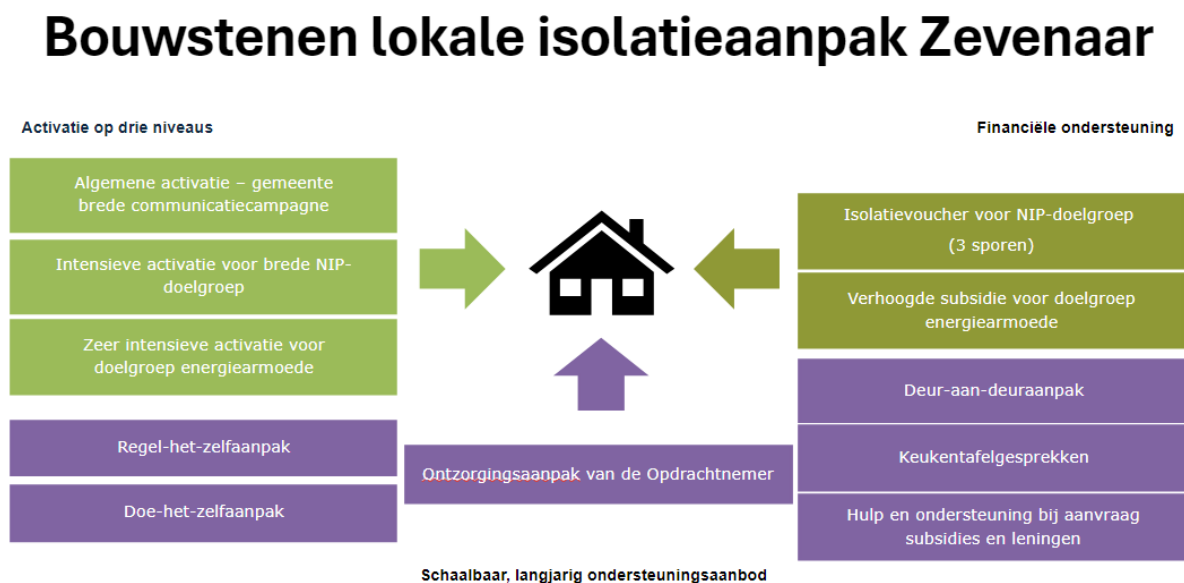
Analyse woningvoorraad en doelgroepen



Figuur 1. Analyse woningvoorraad

2. Doelgroepen en aanbod per doelgroep

De Opdrachtgever zet in op een schaalbaar en langjarig ondersteuningsaanbod, activatie op verschillende niveaus, en financiële ondersteuning voor Eigenaar-bewoners. Figuur 2 toont de bouwstenen voor de lokale isolatieaanpak in gemeente Zevenaar.



Figuur 2. Bouwstenen lokale isolatieaanpak Zevenaar

Activatie vindt plaats op drie niveaus:

1. Algemene activatie: gemeentebrede [communicatiecampagne](#) en brieven naar alle Eigenaar-bewoners met een woning met energielabel C, D, E, F en G en WOZ-waarde onder de NHG-grens;
2. Intensieve activatie: deur-aan-deuraanpak waarbij energiecoaches aanbellen en in gesprek gaan over het aanbod en de mogelijkheden, te beginnen in het dorp Spijk en de wijk Schrijvershoek.
3. Zeer intensieve activatie door middel van keukentafelgesprekken: inzet van EPA-gecertificeerde energieadviseurs voor de brede NIP doelgroep en de doelgroep energiearmoede. Het is belangrijk dat de energieadviseurs stress-sensitief kunnen communiceren.

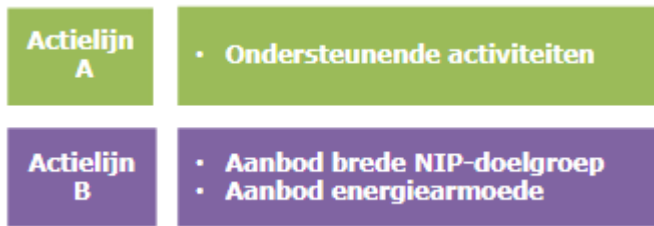
De Opdrachtgever stelt financiële ondersteuning ter beschikking in drie verschillende aanpakken:

- A. De basissubsidie isolatie bedraagt € ~~1.700~~ [1.460](#). Eigenaar-bewoners kunnen kiezen of ze gebruik maken van een Ontzorgingsaanpak van de Opdrachtnemer of kiezen voor de Regel-het-zelfaanpak: een isolatiebedrijf naar eigen keuze selecteren;
- B. Voor de Doe-het-zelfaanpak bedraagt de subsidie € 1.000 voor reguliere en € ~~1.500~~ [460](#) voor biobased isolatiematerialen, eventueel gecombineerd met energiezuinige isolatiemaatregelen;
- C. De doelgroep energiearmoede (Eigenaar-bewoners met een verhoogd risico op energiearmoede) ontvangt één gratis isolatiemaatregel, eventueel gecombineerd met energiezuinige ventilatiemaatregelen. Deze groep wordt volledig ondersteund en ontzorgd via de Ontzorgingsaanpak van de Opdrachtnemer. Gemiddeld bedraagt de subsidie € 4.000 per woning.

N.B.: de Opdrachtgever stelt *uitsluitend* subsidie vanuit de SPUK LAI beschikbaar voor de NIP-doelgroep, dat wil zeggen: woningen met een D, E, F, of G-label en een lage WOZ-waarde, of twee of meer slecht geïsoleerde bouwdelen. Dit kunnen ook C-label woningen zijn als na een schouw blijkt dat de woning voldoet aan deze definitie. Eigenaar-bewoners die 'steen-rijk' zijn maar toch een laag inkomen hebben (<150% van het wettelijk sociaal minimum), kunnen ook in aanmerking komen voor het verhoogd subsidiebedrag van de doelgroep energiearmoede. Op basis van een (eenvoudige) inkomenstoets kan aangetoond worden dat ze tot de doelgroep energiearmoede behoren.

4. Programma-opzet in twee actielijnen

Het isolatieprogramma Zevenaar is opgebouwd uit actielijnen A en B (zie figuur 3).



Figuur 3. Programma-opzet in twee actielijnen

Actielijn A bevat gemeentebrede activiteiten, die ondersteunend en noodzakelijk zijn voor de uitrol van actielijnen B. Denk aan een communicatieplan en de campagne [ZeveNaarMorgen](#) die wordt ingezet om de doelgroepen te bereiken. Ook het opstellen van een Soortenmanagementplan (SMP) valt hieronder.

Voor de volgende werkzaamheden ligt de lead bij de Opdrachtgever, maar wordt waar nodig afgestemd met de Opdrachtnemer:

- Aanbieden van de [stimuleringslening Toekomstbestendig Wonen](#) (via SVn);
- SMP-monitoring/monitoring Natuurinclusief isoleren.
- Opstellen en regelmatig herzien van een communicatieplan, waaronder het opstellen/aanpassen van de brief en social media- en buitenruimtereclamecampagne;
- Inzet van [Energiecoaches](#) die inwoners helpen met tips over het verlagen van hun energierekening (ook huursector);
- Inzet van [Energiefixers](#) bij huishoudens met een inkomen tot 150% van de bijstandsnorm (ook huursector). Energiefixers helpen huishoudens bij het aanbrengen van gratis kleine energiebesparende maatregelen om zo de energierekening te verlagen;
- Programmasturing en -monitoring. Dit betreft de aansturing van het gehele programma: bewaken van het budget, coördineren van personeel en afstemming met interne en externe stakeholders. De monitoring van het programma is belangrijk zodat de voortgang van het isolatieprogramma inzichtelijk is. Hieronder vallen ook de monitoring en rapportage naar het Rijk en de SiSa-verantwoording. De Opdrachtgever verwacht van de Opdrachtnemer regelmatig en tijdig informatie aangeleverd te krijgen t.b.v. deze verantwoordingsverplichtingen.

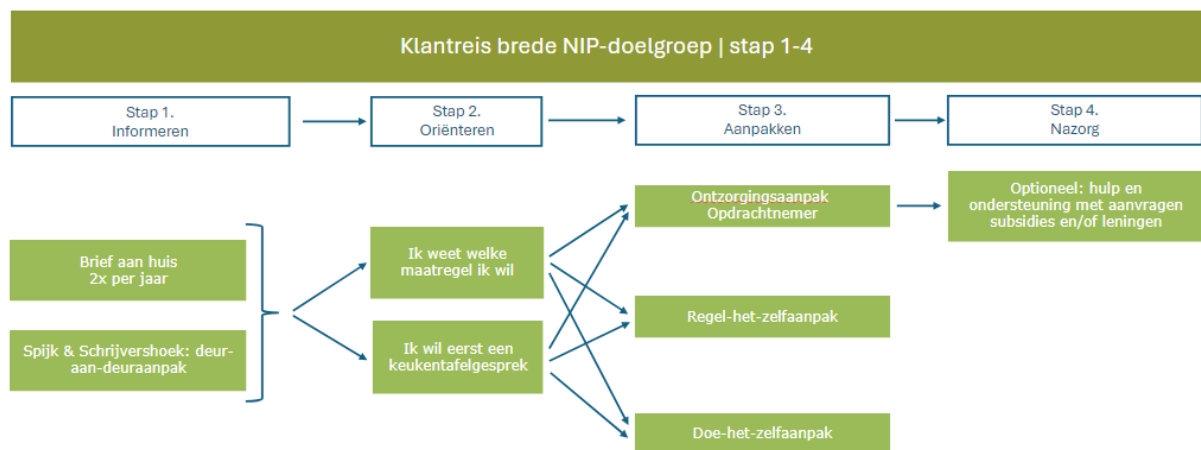
In het kader van de Wet natuurbescherming (Wnb) is het wettelijk verplicht om bij bepaalde isolatiemaatregelen ecologisch onderzoek uit te laten voeren. De Opdrachtgever kan woningeigenaren ontzorgen door een SMP op te stellen. Een SMP is nodig voor het onderbouwen van een gebiedsgerichte aanvraag voor ontheffing op de Wet natuurbescherming. Hierdoor hoeven woningeigenaren niet zelf een ecologisch onderzoek uit te voeren. De Opdrachtgever kiest ervoor om niet te werken met een pre-SMP, vooruitlopend op het SMP. Totdat er een SMP is, wordt er bij isoleren ingezet op de tijdelijke landelijke aanpak natuurvriendelijk isoleren.

Actielijn B richt zich op de isolatie van de brede NIP- en energiearmoede doelgroepen die in aanmerking komen voor (financiële) ondersteuning vanuit de SPUK LAI.

Aanbod brede NIP-doelgroep: Dit betreft woningen met energielabel D, E, F en G en een WOZ-waarde onder de NHG-grens. Ook woningen die twee of meer slecht geïsoleerde bouwdeelen hebben, komen in aanmerking voor subsidie (€ 1.700-460 voor gebruik van het Ontzorgingsaanpak van de Opdrachtnemer of de Regel-het-zelfaanpak of € 1.000 of € 1.500-460 voor de Doe-het-zelfaanpak).

De klantreis voor de brede 'NIP-doelgroep' definieert een viertal stappen:

- (1) informeren;
- (2) oriënteren;
- (3) uitvoeren;
- (4) nazorg.



Figuur 4. Klantreis brede NIP-doelgroep

Stap 1: informeren

- Alle Eigenaar-bewoners in een C, D, E, F en G-label woning met WOZ-waarde onder de NHG-grens (ca. 8.150) worden door de Opdrachtgever op de hoogte gebracht van de lokale isolatieaanpak Zevenaar middels een brief. De Opdrachtgever verstuurt deze brief of brieven. De brief bevat een QR-code waarmee Eigenaar-bewoners worden doorverwezen naar een webpagina met meer informatie en de aanmeldprocedure. Voor wie digitaal minder vaardig is of voorkeur heeft voor een gesprek, dient er ook een telefonische aanmeldmogelijkheid te komen. De exacte uitwerking van 'de brief' is nog niet bekend. Dit zou ook een flyer of iets dergelijks kunnen worden.
- In het najaar van 2024 wordt, in aanvulling op de brief en telefoonlijn, in het dorp Spijk en de wijk Schrijvershoek een pilot gestart met een deur-aan-deuraanpak. De Opdrachtgever verwacht van de Opdrachtnemer dat hier wordt aangebeld bij Eigenaar-bewoners, informatie achterlaat waar niet wordt opengedaan, een gesprek voert over het aanbod en de mogelijkheden waar wel open wordt gedaan, en bij interesse de Eigenaar-bewoner op weg helpt in de volgende stappen in de klantreis. De Opdrachtgever levert een adressenbestand aan bij de Opdrachtnemer. In Q2 2025 evalueren Opdrachtgever en Opdrachtnemer gezamenlijk deze aanpak. Bij succes wordt deze aanpak in Q3 van 2025 en verder doorgezet in volgende dorpen, wijken en buurten.

Stap 2: oriënteren

- Eigenaar-bewoners die al weten welke isolatiemaatregel ze willen, gaan door naar stap 3.
- Eigenaar-bewoners die nog niet weten welke isolatiemaatregel voor hen het meeste oplevert, krijgen een (voor hen) gratis energieadviseur aan huis voor een keukentafelgesprek. De energieadviseur voert een schouw van de woning uit, kijkt welke isolatiemaatregelen genomen kunnen worden, en bespreekt met de Eigenaar-bewoner de verwachte investering, energiebesparing en terugverdientijd. De Eigenaar-bewoner krijgt hiervan een rapport en kiest daarna de voorkeursroute voor stap 3.

Stap 3: uitvoeren

Eigenaar-bewoners krijgen de keuze uit drie sporen:

1. **Ontzorgingsaanpak van de Opdrachtnemer:** de Opdrachtnemer doet de Eigenaar-bewoner een aanbod en stemt af over de datum waarop de werkzaamheden worden uitgevoerd. De Opdrachtnemer opent een derdengeldenrekening. De Opdrachtnemer betaalt het Aangesloten isolatiebedrijf of Derde vanaf deze rekening. Als de beoogde isolatiemaatregel duurder is dan de beschikbare subsidie, ontvangt de Eigenaar-bewoner na afloop een restfactuur. De Eigenaar-bewoner wordt in het aanbod geïnformeerd over een eventuele eigen bijdrage. De Opdrachtnemer en het isolatiebedrijf of Derde dragen samen zorg voor het verzamelen van de bewijslast van de uitvoering ten behoeve van de verantwoording van de Opdrachtgever ten aanzien van de SPUK LAI;
2. **Regel-het-zelfaanpak:** de Eigenaar-bewoner kiest zelf een isolatiebedrijf, laat de werkzaamheden uitvoeren, en vraagt na afloop subsidie aan bij de Opdrachtnemer/declareert (gedeeltelijk) de factuur. De Eigenaar-bewoner levert bewijslast aan waaruit blijkt dat de maatregel is uitgevoerd in overeenstemming met de vereisten (t.a.v. minimale oppervlakte en nieuw aangebrachte isolatiewaarde) uit de subsidieregeling van de Opdrachtgever;

3. Doe-het-zelfaanpak: Eigenaar-bewoners ontvangen een doe-het-zelf-voucher waarmee zij bij (lokale) bouwmarkten en webwinkels hun isolatiemateriaal kunnen bestellen of declareren de uitgaven en isoleren vervolgens zelf hun woning. Eigenaar-bewoners kunnen een subsidie t.w.v. € 1.000 voor reguliere en € 1.~~500~~⁴⁶⁰ voor biobased isolatiematerialen ontvangen. In de inschrijving van de Opdrachtnemer ziet de Opdrachtgever graag een voorstel tegemoet hoe de inschrijver de Doe-het-zelfaanpak wil vormgeven.

Stap 4: nazorg

- Als de Eigenaar-bewoner meedoet met het Ontzorgingsaanpak van de Opdrachtnemer, dan krijgt de Eigenaar-bewoner desgewenst na uitvoering van de maatregel(en) hulp en ondersteuning van de Opdrachtnemer bij het aanvragen van de ISDE-subsidie, en eventueel hulp bij het aanvragen van een lening (Nationaal Warmtefonds of de gemeentelijke stimuleringslening Toekomstbestendig Wonen). De Opdrachtgever vergoedt een bedrag per adres voor de hulp en ondersteuning bij de aanvraag van de subsidies of leningen. Hierbij geldt het principe 'no cure, no pay'.
- Als de Eigenaar-bewoner gebruikt maakt van de klantreizen Regel-het-zelf- of Doe-het-zelfaanpak, dan wordt geen ondersteuning geboden bij aanvraag van de subsidies of leningen. Deze Eigenaar-bewoners kunnen hiervoor desgewenst op eigen kosten gebruik maken van deze dienstverlening van de Opdrachtnemer of van een andere dienstverlener naar eigen keuze.

Aanbod energiearmoede: De Opdrachtgever wil met een speciale maatwerkaanpak de meest kwetsbare Eigenaar-bewoners zoveel mogelijk ontzorgen en tegemoetkomen met een hoger subsidiebedrag (gemiddeld € 4.000).

De doelgroep energiearmoede wordt gedefinieerd als de groep Eigenaar-bewoners die de energietoeslag heeft ontvangen en/of die een beroep heeft gedaan op het gemeentelijke noodfonds energie. Het gaat naar schatting om ca. 500 huishoudens (100 huishoudens in de categorie tot 120% en 400 huishoudens in de categorie 120% - 150% van het wettelijk sociaal minimum). Er zijn mogelijk ook Eigenaar-bewoners die wel energiearmoede hebben, maar in het verleden geen energietoeslag of uitkering uit het noodfonds hebben gekregen. Eigenaar-bewoners die menen op grond van hun inkomen (< 150% van het wettelijk sociaal minimum) wel in aanmerking komen voor verhoogde subsidie, wil de Opdrachtgever eveneens het uitgebreidere aanbod energiearmoede aanbieden. Om aan te tonen dat Eigenaar-bewoners daadwerkelijk hiervoor in aanmerking komen, dient een (vereenvoudigde) inkomenstoets uitgevoerd te worden door het sociaal domein van de Opdrachtgever.

De doelgroep energiearmoede ontvangt bij voorkeur één gratis isolatiemaatregel (dak-, vloer-, glas- of spouwmuurisolatie), eventueel gecombineerd met energiezuinige ventilatiemaatregelen, of, als het budget het toelaat, meer dan één maatregel, zo lang het pakket uitkomt op gemiddeld € 4.000, - per woning. Ook wil de Opdrachtgever deze groep maximaal ontzorgen gedurende de gehele klantreis. Een aantal punten is hierbij in het bijzonder van belang:

- Bij een significant deel van de doelgroep heerst wantrouwen jegens officiële instanties en zit de toeslagenaffaire nog vers in het geheugen. Om te beperken dat de doelgroep die het aanbod het meest nodig heeft dit alsnog afwijst, is het belangrijk dat hier eerst wordt gewerkt aan (herstel van) vertrouwen. Daarom verwacht de Opdrachtgever van de Opdrachtnemer dat de energieadviseur voor de keukentafelgesprekken bij de doelgroep energiearmoede aantoonbaar stress-sensitief kan communiceren. De Opdrachtgever onderzoekt op dit moment hoe, i.s.m. het sociaal domein, 'geleend vertrouwen' kan worden geboden. Dit kan bijvoorbeeld door de inzet van ervaringsdeskundigen of sleutelfiguren uit de eigen wijk. Ook overweegt de gemeente in een later stadium opbouwwerkers aan te stellen, die vanuit een bredere taakstelling zaken signaleren, en hieraan opvolging kunnen geven vanuit het sociaal domein. Van de Opdrachtnemer wordt verwacht dat ze bereid is samen te werken aan een aanpak om de meest kwetsbare Eigenaar-bewoners van gemeente Zevenaar te bereiken en te helpen isoleren.
- De Opdrachtgever hecht er veel waarde aan dat deze doelgroep gedurende het volledige traject over één aanspreekpunt beschikt; dat wil zeggen dat één en dezelfde persoon het contact met de Eigenaar-bewoner onderhoudt. Dit vergroot de kans op (herstel van) vertrouwen en deelname;

- De Opdrachtnemer verwacht van de Opdrachtnemer dat alles op alles wordt gezet om deze doelgroep maximaal te ontzorgen bij elke stap van de klantreis. Te denken valt aan, zonder uitputtend te zijn: luisterend oor bieden; uitleg/taalhulp bij brieven; hulp met formulieren en offertes, hulp en ondersteuning bij het aanvragen van subsidies en/of leningen; signaleren van schrijnende gevallen achter de voordeur en hiervan melding te maken bij de projectleider van de lokale isolatieaanpak Zevenaar van de Opdrachtgever; inschakelen energiefixers voor kleinschalige isolatiemaatregelen; op de hoogte zijn van eventuele andere regelingen waarvoor de doelgroep in aanmerking komt (de Opdrachtgever levert aan de Opdrachtnemer een overzicht aan met al deze andere regelingen).

Figuur 5 vat de lokale isolatieaanpak Zevenaar samen.

Figuur 5. Samenvatting lokale isolatieaanpak Zevenaar



Lokale isolatieaanpak Zevenaar – opzet programma & klantreis per doelgroep

