

Strategische verkenning doorontwikkeling Drents Energieloket

In opdracht van de Stuurgroep Drents Energieloket

Opgesteld door Geske Barendregt

Eindconcept d.d. 26 juli 2023



Inhoudsopgave

1. Aanleiding
2. Bevindingen en verwachtingen
3. Ontwikkelingen en trends
4. Positie en ambitie
5. Basis verstevigen en optimaliseren
6. Verbindend op Drenthe brede onderdelen
7. Synergie met lokale fysieke loketten
8. Maatwerk modulair uitwerken
9. Aanzet voor inrichting en organisatie

Bijlage 1: Opzet van de samenwerking

Bijlage 2: Doelen Meerjaren Samenwerkingsprogramma DEL 2022-2025

Bijlage 3: Denkrichtingen voor de toekomst

1. Aanleiding

Het Drents Energieloket (DEL) is een samenwerkingsprogramma tussen de 12 Drentse gemeenten en de provincie Drenthe, ondersteund door Bouwend Nederland en Techniek Nederland, en uitgevoerd door de Natuur- en Milieufederatie Drenthe. Met het DEL geven de Drentse gemeenten invulling aan hun taak vanuit het klimaatakkoord om een onafhankelijk (regionaal) energieloket te hebben voor de inwoners. Het loket bestaat sinds 2014 en heeft inmiddels een erkende en gewaardeerde rol in de energieopgave van de gebouwde omgeving verworven. De missie, rol, taken zijn in diverse documenten beschreven en voor de komende jaren vastgesteld. Binnen de provincie Drenthe zijn meerdere ontwikkelingen gaande die mede van invloed zijn op de toekomst van het DEL. De afgelopen twee jaar is de vraag naar dit soort diensten enorm gegroeid en is het werkveld flink in beweging. Dit betekent niet dat het meerjarenperspectief niet meer valide is, maar wel dat er opnieuw gekeken moet worden naar deze ontwikkelingen en welke betekenis dit heeft voor de inzet, positie, rol en taken van het DEL. Hoe zorgen we ervoor dat de Drentse woningeigenaar optimaal bediend wordt opdat er stevige stappen gezet worden in het verduurzamen van de woningvoorraad, welke behoefte leeft er onder woningeigenaren, hoe gaat de markt hierop inspelen en welke rol neemt de overheid in deze? Om de toekomstige koers te bepalen is op verzoek van de Stuurgroep DEL een strategische verkenning opgesteld.

2. Bevindingen en verwachtingen

Voor het opstellen van deze verkenning is gesproken met alle Drentse gemeenten. Ieder van hen heeft ervaringen met het loket, ideeën over de toekomstige invulling ervan en de manier waarop dit past in het eigen gemeentelijke beleid. Ook is gesproken met de provincie, het DEL en de NMF Drenthe. Vanuit de gemeenten en provincie - de opdrachtgevers - wordt de functie van het loket voor onafhankelijke informatie en advies naar inwoners met gerichte vragen over de verduurzaming van hun woning hoog gewaardeerd. Dit wordt gezien als de primaire taak van het loket. Nog steeds bellen inwoners naar het gemeentehuis met vragen, maar deze worden met een gerust hart doorverwezen naar het DEL. Ook de algemene voorlichting, inzet van regionale campagnes (zoals bijvoorbeeld warmtescans) en webinars wordt positief ervaren. Het loket heeft professioneel en goed personeel. Er is veel kennis aanwezig, goed om deze centraal te bundelen en actueel te houden. Het hebben van een energieloket ontlast de gemeenten. Dat we dit in Drenthe gezamenlijk doen is efficiënt en prettig. Zo worden kennis, kunde en budgetten gebundeld tot een stevige basis met een Drents karakter.

Andere waarneming is dat het loket van de gemeenten is, maar dat dit niet altijd zo wordt gevoeld. Ondanks de inzet op laagdrempeligheid en de Drentse maat, zit er een spanning tussen het regionale en lokale schaalniveau. Het DEL voelt niet altijd als dichtbij, zowel voor de inwoners als gemeenten. De lokale context is niet altijd aanwezig in de (advies)gesprekken en bellen naar Assen (via een 088-nummer) werkt voor sommige inwoners drempelverhogend. Verschillende gemeenten ervaren de samenwerking en communicatie met het DEL af en toe als moeizaam, bijvoorbeeld in het maken van afspraken over de inzet van het loket op lokale evenementen. Wat hierbij meespeelt is dat niet elke partner helder heeft welke taken tot het basispakket uit het jaarplan horen en voor welke taken aanvullend betaald moet worden, en andersom dat het DEL hier wisselend mee om lijkt te gaan, al naar gelang er ruimte is in de planning. Er wordt flexibiliteit en maatwerk gemist, evenals een meer vraaggestuurde insteek, waarmee wordt bedoeld dat er op verzoek van en in overleg met de opdrachtgever(s) ingespeeld wordt op actuele lokale en regionale vragen. Wat hierbij niet meehelpt is dat de functie van coördinator al sinds september 2022 vacant is, een cruciale rol die dus zeker wordt gemist.

Ook aan het DEL (als uitvoeringsorganisatie) en de NMF Drenthe (als uitvoeringspartner) is gevraagd naar de ervaringen uit de praktijk. Hieruit komt naar voren dat de meerjarige samenwerkingsovereenkomst rust en perspectief geeft. Conform afspraak wordt gewerkt vanuit het jaarlijks vast te stellen plan van aanpak, maar ondertussen heeft het DEL wel te maken met 12 + 1 opdrachtgevers met verschillende vragen en wensen. De continuïteit bij gemeenten is een aandachtspunt, de dynamiek in de energietransitie leidt tot steeds nieuwe gezichten en herinvesteringen in de samenwerking. Ook vanuit het DEL wordt het 'wij' gevoel gemist. Bijvoorbeeld wanneer gemeenten lokale campagnes of regelingen opzetten die niet bekend zijn bij het DEL, terwijl hier wel vragen van inwoners over binnen komen. Of de gemeentelijke webpagina's die op verzoek van de gemeenten aan de website van het DEL zijn toegevoegd, maar niet of nauwelijks worden gevuld. De vacant

zijnde coördinatiefunctie wordt ook vanuit het DEL stevig gemist. Daarbovenop is de capaciteit i.r.t. de toenemende vraag een uitdaging.

Alle Drentse overheden geven aan de samenwerking in het Drents Energieloket voort te willen zetten. Er zijn enkele verschillen zichtbaar. De kleinere gemeenten geven aan een steviger noodzaak te hebben bij de dienstverleningen van het DEL voor de inwoners, aangezien ze daar zelf de capaciteit en de middelen niet voor hebben. De grotere zien eveneens het belang, maar hebben meer capaciteit en ruimte om eigen of aanvullende sporen op te zetten. De verwachtingen naar de toekomst laten zich als volgt samenvatten:

- De zichtbaarheid en toegankelijkheid onder inwoners verder vergroten: dit heeft meerdere componenten: werken aan naamsbekendheid, mogelijkheden van (fysieke) nabijheid, verruiming van de openingstijden en dergelijke.
- Hernieuwde afspraken over rollen en taken: stevige structurele basis, flexibel en wendbaar wanneer nodig en een slagvaardiger besluitvorming. Het jaarlijkse plan van aanpak biedt houvast, maar zorgt er ook voor dat bijsturen op actualiteiten lastig is. Dit bleek onder meer vorig jaar toen door de sterk gestegen energieprijzen de vragen van inwoners opeens sterk toenamen.
- Meer vraag gestuurd werken i.p.v. aanbod gestuurd (bijvoorbeeld door aanvullende modules op bestelling). Werken vanuit een gezamenlijke basis, en afspreken wat wel, wat niet of aanvullend in te kopen verbinding en/of coproductie in bijvoorbeeld lokale campagnes of wijkaanpakken, betere koppeling met lokale situatie/plannen.
- De ontwikkeling van lokale fysieke loketten wordt gezien als kans (verhogen laagdrempelig contact met woningeigenaren) maar ook als risico wanneer dit zelfstandig parallelle sporen worden.
- Optimaal benutten van beschikbare data en het CRM-systeem. Gemeenten willen graag actieve terugkoppeling over lokale resultaten en opvolging hiervan. Het beter benutten van de data, deze delen en verrijken met hun gemeentelijke en provinciale data, biedt kansen voor bijvoorbeeld de wijkaanpakken.
- Begeleiden woningeigenaren door de klantreis: van reagerend naar activerend (monitoren, opvolging geven, bewoners stimuleren en begeleiden) en verbindend (via data en CRM). Voor inwoners wordt het steeds complexer (woud aan subsidies, technische mogelijkheden, verschillende regelingen en websites) hetgeen ook meer vraagt van de dienstverlening door het DEL.

Alle partijen zien deze verkenning als kans om de klokken opnieuw gelijk te zetten en de samenwerking te bestendigen en te optimaliseren, in aansluiting op de gemeentelijke ambities. Overschakelen naar aansluiten bij een commercieel loket wordt niet als mogelijk scenario gezien. Het werken met een stevige gezamenlijke basis en aanvullende modules op bestelling lijkt een goede vorm voor de toekomst. Deze modules kunnen structureel en Drenthe breed ingezet worden, maar dit zou ook per gemeente verschillend kunnen zijn, al naar gelang de wensen en werkwijze van de gemeenten. Er is weinig interesse voor het verbreden van thema energietransitie, schoenmaker blijf bij je leest. Datzelfde geldt voor uitbreiding van de doelgroep, eerst focus houden op de grote groep woningeigenaren.

3. Ontwikkelingen en trends

Sinds de oprichting van het Drents Energieloket in 2014 is er veel veranderd, maar met name de laatste twee jaren zijn er verschillende ontwikkelingen die impact hebben op de toekomst van het DEL. Zo zijn gemeenten als regisseur van de warmtetransitie in een stroomversnelling gekomen. Na het opstellen van de Transitievisies Warmte komen nu de eerste wijkaanpakken en individuele sporen op stoom en hier zijn grote budgetten mee gemoeid. Diverse gemeenten verkennen de mogelijkheden van het opzetten van lokale energieloketten en hebben of ontwikkelen eigen webpagina's en campagnes voor de energietransitie om inwoners te informeren en te activeren. Bewoners zijn door de stijgende en stevige energieprijzen snel bewust geworden van de nut en noodzaak van verduurzaming. Ze gaan actief op zoek en hun vragen nemen toe in complexiteit. Energiecoöperaties en buurtinitiatieven nemen een steeds steviger rol in in het informeren en adviseren van inwoners, soms in combinatie met het coördineren en aansturen van energiecoaches. Inmiddels zijn er meer dan 100 lokale energie-initiatieven in Drenthe die ondersteund worden door het PLED (Programma Lokale Energietransitie Drenthe). Het netwerk van energiecoaches is inmiddels in alle Drentse gemeenten opgetuigd en uitgebreid tot meer dan 200 coaches, waarvan de aansturing wordt gedaan door de gemeente of een energiecoöperatie. Vanuit de NMF Drenthe wordt een Drenthe brede coördinator geleverd, gefinancierd door de provincie. De behoefte aan energieadviseurs neemt toe, verschillende gemeenten overwegen dergelijke

adviseur(s) in dienst te nemen. De markt biedt ondersteuning en invulling in de vorm van verschillende tools, apps of platforms voor woningeigenaren (woondossiers, maatwerkplannen e.d.) waar gemeenten, energiecoöperaties of andere instanties gebruik van kunnen maken. Ook neemt de samenwerking tussen de Drentse overheden en verschillende partners op het gebied van de energietransitie toe en wordt steviger.

Kijkend naar de toekomst dan is de verwachting dat beleid, regelgeving en techniek de komende jaren in ontwikkeling blijven. Voor woningeigenaren is het lastig overzicht te krijgen, men zoekt naar duidelijkheid over persoonlijke mogelijkheden, technisch en financieel en mogelijkheden voor ontzorging. Er wordt een toename van het aantal vragen verwacht, vanuit verschillende stimulansen: zo zal de gasprijs waarschijnlijk relatief hoog blijven, maar kan ook de uitvoering van de warmtetransitie in de wijken voor toenemende vragen vanuit inwoners leiden. Ook wordt een toename in de complexiteit van de vragen verwacht. Een grotere groep woningeigenaren komt verder in de klantreis, van bewustwording en eerste oriëntatie naar meer behoefte aan maatwerk adviezen en follow-up in de rest van de klantreis.

4. Positie en ambitie van het DEL

De samenwerking tussen de Drentse overheden en verschillende partners op het gebied van de energietransitie neemt toe en wordt steviger. Begonnen vanuit de Expeditie Energieneutraal Wonen (opbouwen van een netwerksamenwerking), uitgebreid via de RES-Drenthe (naar gezamenlijk beleid en governance), de Regiodeal Zuid- en Oost-Drenthe (waar toegewerkt wordt naar een gezamenlijke uitvoeringsorganisatie), naar de opzet van een gezamenlijk flexteam voor professionals in de wijkaanpakken en het opzetten van fixteams met busjes voor eerste energiehulp aan huis. Daarnaast zijn er diverse samenwerkingen met maatschappelijke partners, woningbouwcorporaties en het bedrijfsleven, zowel op regionaal als lokaal niveau. De verdere mogelijkheden en vormen voor toekomstige samenwerking en governance binnen de Drentse overheden worden de komende maanden door de VDG verkend. De uitkomsten van dit traject kunnen invloed hebben op de doorontwikkeling van het DEL. Het werkt ook andersom, de uitkomsten van deze verkenning kunnen meegenomen worden in het governance-traject. Centrale vraag daarbij is: hoe zien we de positie van het DEL in het samenwerkingsveld van de Drentse energietransitie?

De Drentse energietransitie werkt langs een aantal sporen, vergelijkbaar met de landelijke klimaattafels. Voor het DEL is het spoor 'de gebouwde omgeving' van belang. Het is te zien als een programmasamenwerking, waarbij overheden samen met een breed palet aan partners werken aan het verduurzamen van de bestaande gebouwen in Drenthe. Binnen de gebouwde omgeving zijn verschillende onderverdelingen te maken:

- het individuele spoor, gericht op het motiveren, activeren en begeleiden van de individuele woningeigenaar in het verduurzamen van de eigen woning,
- een wijkgerichte aanpak, waarbij gemeenten samen met inwoners en partners wijkgericht aan de slag gaat met het verduurzamen van buurten en wijken,
- verduurzaming van het maatschappelijk vastgoed,
- verduurzaming van bedrijfsgebouwen.

Het DEL is de spin in het web van het individuele spoor. De positie van het DEL hierin is:

- een onafhankelijk en professioneel loket voor alle woningeigenaren in Drenthe,
- een centraal portaal voor de woningeigenaar, complementair aan de andere plekken waar inwoners terecht kunnen, zoals bijvoorbeeld wijkaanpakken, buurtinitiatieven of lokale loketten,
- een kennisportaal voor het netwerk van energiecoaches en adviseurs in Drenthe,
- op aanvraag: advies en ondersteuning bij de uitvoering van de warmtetransitie op gebied van voorlichting, campagnes en participatie.

Dit vereist een goede samenwerking op meerdere fronten:

- met het netwerk van gemeenten en provincie,
- met het netwerk van energiecoaches, adviseurs en begeleiders,
- met het bedrijvenloket en bedrijfsleven.

Uit de analyse tekent zich het volgende perspectief voor de toekomst af, bestaande uit vier onderdelen:

1. De basis verstevigen en optimaliseren: door middel van onder meer optimalisatie in de advisering, van statische websites naar een dynamisch platform, goed samenspel met energiecoaches en adviseurs,

zichtbaarheid vergroten in samenhang met gemeentelijke campagnes, verstevigen van de klantreis, vanuit een gezamenlijke datastrategie en CRM-systeem.

2. Een verbindende rol op Drenthe brede onderdelen: om woningeigenaren optimaal te ondersteunen en overheden te ontzorgen, bijvoorbeeld door coördinatie van het provincie brede leernetwerk energiecoaches of beheren van een gezamenlijk CRM-systeem.
3. Synergie ontwikkelen met lokale fysieke energieloketten: dit kan een waardevolle verbreding van het aanbod voor de woningeigenaar zijn als de inzet is gericht op een complementaire beweging, zowel op de korte als langere termijn.
4. Maatwerk modulair uitwerken al naar gelang de behoefte van een opdrachtgever: bijvoorbeeld voor de inzet van het loket op wielen, aanwezigheid op fysieke loketten, op lokale bijeenkomsten, het opzetten van lokale campagnes of de inzet in wijkaanpakken.

Deze onderdelen worden in de volgende hoofdstukken nader verkend en uitgewerkt. Vervolgens wordt een aanzet gegeven van de consequenties en mogelijkheden voor inrichting en organisatie.

5. Basis verstevigen en optimaliseren

De basisactiviteiten van het DEL zijn beschreven in de SOK 2022-2025: het DEL staat voor onafhankelijke voorlichting en advisering van particuliere woningeigenaren, vergroting van de vraag naar energiebesparing, ontsluiting van het aanbod van energiebesparingsmaatregelen via samenwerking met het georganiseerd bedrijfsleven, en een goed toegankelijk digitaal loket. De basisactiviteiten worden jaarlijks gespecificeerd in plannen van aanpak. Insteek is om de huidige basis te verstevigen en te optimaliseren. Hiervoor worden volgende mogelijkheden gezien.

Advisering op maat en opvolging in de klantreis

De huidige werkwijze van het DEL is in principe reactief, mede ingegeven door capaciteit. Een woningeigenaar krijgt een advies op zijn vragen en dit wordt vastgelegd, als de woningeigenaar later nog eens contact opneemt, kan hierop worden voortgebouwd. Er is voornamelijk geen sprake van actieve opvolging, terwijl de adviseurs van het DEL in de hele klantreis een waardevolle rol kunnen spelen. Het is de ambitie om hier een proactieve koers in gaan varen: begeleiding langs de stappen, motiverend en adviserend.

Sinds het najaar 2022 is het DEL gestart met het werken met een frontoffice en backoffice. De front office werkt als een snelle eerste opvang en selectie van vragen op basis waarvan de volgende adviesstap wordt geselecteerd. Deze werkwijze zorgt ervoor dat binnen de beschikbare advies-uren meer woningeigenaren geholpen kunnen worden en dat de wachttijd wordt verkort. Doordat veel standaardvragen niet meer bij de adviseur terecht komen ontstaat er bij de adviseurs meer ruimte om verdiepende adviezen op maat te kunnen geven. De mogelijkheden voor het bieden van advies op maat kunnen verder uitgewerkt worden, bijvoorbeeld door korte snelle adviezen in de beginfase, uitgebreidere adviezen in de vervolgfase, actief doorgeleiden naar adviseurs met huisbezoek, en vervolgens weer opvolgen vanuit het DEL. Dit vereist een nauwe samenwerking met het netwerk van coaches en adviseurs en een goede digitale ondersteuning: bewonersportaal met de juiste tools en werken vanuit een gezamenlijk CRM-systeem.

Van statische website naar interactief bewonersportaal

Op dit moment kunnen woningeigenaren terecht op de websites van het DEL, verschillende Drentse gemeenten en/of landelijke websites voor informatie over de energietransitie. Dit is een statisch geheel. Om de ambitie van een centraal bewonersportaal waar te maken werken we toe naar een dynamisch bewonersplatform met verschillende tools, aanvullend op de reguliere basisinformatie die al beschikbaar is. Zo kunnen meer woningeigenaren worden geholpen en kan beter worden ingespeeld op de behoefte van inwoners. Gedacht wordt aan een digitale planningstool voor het bestellen van een energiecoach, energieadviseur of fixbus aan huis (net als bij de kapper). Emmen doet hier ervaring mee op voor het plannen van een energiecoach en ook voor de fixbusjes is een dergelijke tool opgezet.

Andere mogelijkheid is het opzetten van een subsidietool. De website van het DEL biedt een actueel overzicht van relevante subsidies per gemeente, maar dit kan met meer maatwerk tot op woningniveau. Deze tool wordt nu in opdracht van de Regiodeal Zuid- en Oost-Drenthe en de provincie Drenthe uitgewerkt, vanuit de gedachte dat dit niet alleen waardevol is voor de woningeigenaar, maar evenzo goed nuttig voor het netwerk aan coaches en adviseurs die overzicht zoeken in het woud aan financiële regelingen. Andere mogelijkheid is een 'woontool'. Sommige mensen hebben graag een adviseur aan huis, anderen willen wel op weg geholpen

worden via een online tool. De markt biedt verschillende tools aan waarmee woningeigenaren door het invullen van gegevens tot een maatwerkplan voor verduurzaming van hun woning kunnen komen. Gezien de beoogde positie van het DEL als centraal portaal voor de woningeigenaar lijkt het bij uitstek geschikt om als landingsportaal te gaan fungeren. De opzet is om te werken vanuit een groeimodel, door te starten met een of enkele tools en dit op termijn verder uit te bouwen.

Toegankelijkheid vergroten: digitaal, telefonisch en fysiek

De helpdesk is op dit moment op vier dagdelen direct telefonisch bereikbaar voor vragen. Buiten deze dagdelen is de helpdesk via de mail en het contactformulier continu bereikbaar en bestaat de mogelijkheid om online een afspraak in te plannen. Aan de wens om de toegankelijkheid te vergroten kan op verschillende manieren invullen worden gegeven. Allereerst met het regelen van extra capaciteit van adviseurs. Daarnaast kunnen met de in oprichting zijnde lokale loketten combinaties worden gemaakt (vragen over en weer doorgeleiden, waarbij de loketten fungeren als een frontoffice). Onderzocht kan worden of avondopening aansluit bij de wensen van de doelgroep. Een betere doorgeleiding van vragen door het optimaliseren van de website en het benutten van bijvoorbeeld planningstools voor het direct afspraken maken met een energiecoach, adviseur of fixbus kan ook helpen. Daarnaast is er een optimaal samenspel nodig met andere 'hulplijnen', zoals de telefoonlijn voor de provinciale isolatiegift of de fixbusjes.

Gedeelde datastrategie en gebruik gezamenlijk CRM-systeem

Bij het DEL wordt veel waardevolle data verzameld in het CRM-systeem. Een gedeelde datastrategie waarbij alle partners gezamenlijk data verzamelen biedt verschillende voordelen. Het helpt huiseigenaren bij een zo soepel mogelijke klantreis (niet overal opnieuw je verhaal doen), het helpt gemeenten, provincie en het DEL met het opzetten van gerichte campagnes en instrumentarium, en het geeft inzicht in de effectiviteit van beleid. Hiermee wordt ook tegemoetgekomen aan de wens vanuit gemeenten om meer gedetailleerd inzicht in de gegevens van hun woningeigenaren te verkrijgen, zowel kwantitatief als kwalitatief. Inmiddels wordt duidelijk dat de data van het DEL tot op huishoudniveau onder voorwaarden te delen is met de desbetreffende gemeente (waarbij gemeente Aa en Hunze dus alleen inzicht krijgt in de gegevens van woningeigenaren in Aa en Hunze enzovoorts). Dat biedt perspectief, ook voor de volgende stap waarin toegewerkt wordt naar het werken in een gezamenlijk CRM-systeem. Daarbij worden niet alleen vanuit het DEL gegevens ingevoerd, maar worden deze verrijkt met gegevens vanuit gemeenten of provincie (bijvoorbeeld met informatie vanuit lokale campagnes en wijkaanpakken, of regionale gegevens zoals vanuit de fixteams of de isolatiesubsidie). Nu worden deze gegevens bijgehouden in aparte systemen (veelal excelbestanden). De mogelijkheden om te werken in een gezamenlijk CRM-systeem worden momenteel verkend in een pilot met enkele gemeenten (inhoudelijk, technisch en juridisch).

Verbinding met bedrijven(loket)

Het DEL is vanwege de gewenste onafhankelijkheid bewust niet gelieerd aan bedrijven, hier ligt een duidelijke knip. Wel is er een bedrijvenpagina op de website te vinden en wordt hulp geboden bij het selecteren van offertes indien gewenst. Vanuit het perspectief dat we woningeigenaren een aaneengesloten klantreis willen bieden is dit niet ideaal. Woningeigenaren zoeken ook ondersteuning bij het selecteren van betrouwbare bedrijven. Inmiddels wordt er gebouwd aan het Drents Bedrijvenloket. Hier worden adviseurs of bedrijven vermeld die verduurzamingsmaatregelen uit kunnen voeren. Ambitie van het bedrijvenloket is om dit uit te bouwen met verschillende opties, waaronder het direct aanvragen van een offerte, zelf een keuze te maken of het bedrijvenloket te vragen om een adviseur of bedrijf voor jou in te regelen. Er worden gesprekken gevoerd of het bedrijvenloket wordt uitgebreid tot een noordelijk uitvoeringsloket, samen met de provincies Groningen en Friesland. Voorstel is om een betere verbinding tussen beide loketten te organiseren: voor de schermen en achter de schermen. Bijvoorbeeld door een link naar de toekomstige website van het bedrijvenloket te maken met daarbij een disclaimer "u verlaat het Drents Energieloket en gaat verder op de website van Drents Bedrijvenloket". Hiermee weten bezoekers dat ze van een publiek deel naar een privaat deel gaan. Achter de schermen: data uitwisselen, opvolging in de klantreis monitoren, in samenhang met de markt campagnes en acties opzetten.

Zichtbaarheid vergroten in promotie, communicatie en campagnes

Inmiddels kent 20% van de Drentse woningeigenaren het DEL, hier ligt dus nog potentieel. Om de toeloop te vergroten dient de zichtbaarheid vergroot te worden. Het DEL heeft ruime ervaring met het opzetten van campagnes en het bereiken van nieuwe inwoners. Vorig jaar is hier vanwege de enorme toeloop als gevolg van de gestegen gasprijzen weinig aandacht aan kunnen besteden. Aandachtspunt is de afstemming met lokale

campagnes vanuit gemeenten en buurtinitiatieven, bij voorkeur gebeurt dit integraal en in samenhang, opdat het begrijpelijk is en beklijft. Ook aandacht voor het benutten van combinaties met andere kanalen, zoals hypotheekverstrekkers, het bankwezen en het bedrijfsleven. Tenslotte, vanuit communicatieperspectief is de connectie met de gemeentelijke websites in de huidige vorm niet optimaal. De gemeentelijke pagina's op de website van het DEL zijn veelal leeg en niet meer van toegevoegde waarde. Voorstel om deze opzet te schrappen en directe links naar gemeentelijke sites te maken (zoals bijvoorbeeld Groenemorgenhoogeveen.nl).

7. Verbindend op Drenthe brede onderdelen

Het DEL kan een verbindende rol spelen in Drenthe brede projecten op het gebied van energietransitie. Enerzijds om overheden te ontzorgen, anderzijds om inwoners te verleiden meer en grotere stappen te zetten richting het verduurzamen van hun woning. Een dergelijke verbindende rol kan op verschillende manieren ingevuld worden: coördinerend, faciliterend of uitvoerend. Recent voorbeeld is de RRE-subsidie waarbij onder regie van de penvoerder Hoogeveen in samenwerking met het DEL een rijks subsidie in samenwerking met maatwerkpakketten in de 12 gemeenten is besteed. Voor de toekomst liggen er verschillende mogelijkheden om een dergelijke rol te vervullen.

Allereerst op het gebied van data en CRM. Zoals in de vorige alinea al naar voren kwam wordt verkend wat ervoor nodig is om gezamenlijk in hetzelfde CRM-systeem te werken als overheden en DEL. Aangezien het CRM-systeem van het DEL het meest ontwikkeld is en Drenthe breed toepasbaar is, lijkt het CRM-systeem van het DEL een logisch vertrekpunt. Als er samengewerkt gaat worden zal er een verantwoordelijke nodig zijn die de afspraken bewaakt, het systeem op orde houdt, aanpassingen mogelijk maakt e.d.

Andere mogelijkheid zijn de fixbusjes. De Drentse overheden werken samen aan de opzet van een Fixteam om terplekke bij mensen thuis energiebesparende maatregelen aan te brengen, zoals het aanbrengen van radiatorfolie of het lager instellen van de CV. Insteek is een flexibele aanpak, in te zetten in regionale en lokale campagnes, wijkaanpakken of lokale energie-initiatieven. Inmiddels wordt een pilot uitgevoerd in samenwerking met enkele gemeenten en rijden de eerste fixers rond. Bedoeling is om vanaf 1 september op te schalen. De coördinatie wordt gedaan door de provincie. Met een goede inzet van het Fixteam worden inwoners die een duwtje nodig hebben geholpen met het nemen van de eerste maatregelen, maar het biedt ook de kans om deze inwoners op te nemen in de klantreis en hen actief te begeleiden en ondersteunen bij het nemen van de volgende stappen. Hier kan een verbindende rol voor het DEL liggen: als centraal bewonersplatform, met daarop de planningstool, vervolgens de resultaten van de fixers opnemen in het CRM-systeem, en vanaf daar bewoners doorgeleiden naar volgende stappen (energiecoach, nieuwsbrieven, buurtacties e.d.) en blijven activeren.

Inmiddels zijn er in Drenthe meer dan 200 vrijwillige energiecoaches actief, verspreid over alle Drentse gemeenten. In 2020 is het Leernetwerk Drentse Energiecoaches ontstaan, gefinancierd door de provincie Drenthe en uitgevoerd door de NMF Drenthe. Dit leernetwerk is gericht op een goede lokale borging van de coaches in alle Drentse gemeenten, een goede begeleiding van en samenwerking tussen de lokale coördinatoren, en gezamenlijke monitoring en instrumenten ontwikkeling. Vanwege de toenemende vraag en de opschaling bij gemeenten ontstaan verschillende initiatieven: gemeenten nemen energiecoaches of adviseur in dienst, de Regiodeal Zuid- Oost-Drenthe zet een uitvoeringsorganisatie op en verschillende regelingen hebben eigen coaches of adviseurs (GewoonZo, Fixteams, woningcorporaties e.d.). Voor een effectieve klantreis is er een optimaal samenspel nodig in het netwerk van alle coaches, begeleiders en adviseurs in Drenthe. Ook hier geldt dat er duidelijkheid nodig is over rollen en taken (weet elkaar te vinden, werk samen, verwijst door waar nodig). Daarnaast is er een professionaliseringslag nodig. Het Leernetwerk Drentse Energiecoaches vervult deze rol voor de (coördinatoren van de) vrijwillige energiecoaches. Deze rol is niet structureel belegd. Het is een Drenthe brede en verbindende rol die goed binnen de programmasamenwerking van het DEL uitgevoerd kan.

De komende jaren zal er nog veel in ontwikkeling zijn. Nog steeds worden er solitaire regelingen opgetuigd vanuit de partners. Dat hoeft niet erg te zijn, wel is het van belang om hierbij steeds het perspectief van de woningeigenaar voor ogen te houden: voor de schermen een eenduidig en goed verhaal, achter de schermen samenwerken en verbinden.

8. Synergie met lokale fysieke energieloketten

Bij het DEL kunnen inwoners vooral digitaal en telefonisch terecht. Op verzoek van gemeenten worden de adviseurs, al dan niet aangevuld met energiecoaches, ook lokaal ingezet bij evenementen en projecten. In een eerder stadium zijn wel eens gesprekken gevoerd tussen het DEL en gemeenten of het mogelijk was om fysiek aanwezig te zijn op bijvoorbeeld gemeentehuizen of in dorpshuizen. Dit bleek destijds binnen de gegeven mogelijkheden en het beschikbare budget niet uitvoerbaar. Inmiddels zijn er diverse gemeenten die op zoek zijn naar fysieke mogelijkheden waar inwoners terecht kunnen met vragen, vanuit de gedachte dat dit voor sommige inwoners een laagdrempeliger en prettiger manier is en dat dit hier ook nuttige koppelingen gelegd kunnen worden met andere zaken (buurtwerk, sociaal domein, wijkgericht werken, laaggeletterdheid bijvoorbeeld). Er zijn verschillende initiatieven gaande. Zo is er in Borger-Odoorn een buurtkamer vanuit het gebiedsteam waar men een koppeling overweegt met energiecoaches. In Meppel gaan de mogelijkheden voor het opzetten van lokale loketten verkend worden. In Emmen zijn er pop-up-stores in bibliotheken en een modelwoning waar inwoners terecht kunnen. In Assen worden verspreid over vijf wijken fysieke loketten opgericht in combinatie met het welzijnswerk en de woningcorporatie.

Deze ontwikkeling kan voor inwoners een waardevolle verbreding van het aanbod bieden. Waar de ene persoon zichzelf prima redt via digitaal en/of telefonisch advies, is een ander gebaat bij fysiek contact. Ook biedt de combinatie met bijvoorbeeld welzijnswerk of de woningcorporatie de mogelijkheid om andere (moeilijker bereikbare) doelgroepen op weg te helpen en hen niet eenmalig te adviseren maar intensiever te begeleiden op hun klantreis. Risico's zijn er ook. Het is tijdsintensief en afhankelijk van de opzet zijn relatief grote investeringen nodig. Openingstijden zijn hierdoor vaak beperkt, wat weer gevolgen heeft voor de toestroom van inwoners. Vanuit inwonersperspectief is het van belang geen ruis toe te voegen (nog een loket, waar moet ik zijn met welke vraag). Op termijn kunnen er parallelle sporen ontstaan waarbij een van beide loketten overbodig wordt.

Advies is om te streven naar synergie en in te zetten op complementaire ontwikkeling tussen lokale fysieke loketten en het Drenthe brede regionale loket die versterkend aan elkaar zijn en niet concurrerend: dat biedt kansen voor de Drentse inwoners. Uit de gesprekken met de hierboven genoemde gemeenten waar deze initiatieven spelen blijkt dat dit in ook vanuit hen een wens is. Synergie kan gevonden worden op verschillende vlakken, namelijk in:

- Communicatie: zorg voor een heldere boodschap richting inwoners, zorg dat deze elkaar versterken, maak bijvoorbeeld zichtbaar dat er sprake is van een samenwerking met het DEL (in logo's, mailings, campagnes op websites).
- Kennis: benut de kennis en expertise die bij het DEL aanwezig en actueel is. Gebruik het DEL als vraagbaak, zorg voor goed contact tussen het fysieke portaal en adviseurs van het DEL op afstand.
- Data en gegevensuitwisseling: benut en verrijk elkaars data door samen te werken in een gezamenlijk CRM-systeem. De mogelijkheden hiervoor worden momenteel verkend en lijken kansrijk.
- Samenwerking: verwijst naar elkaar door waar nodig, weet elkaar te vinden, dit werkt beide kanten op. Wellicht op openingstijden (bijvoorbeeld: op maandag kunt u fysiek terecht op locatie A, de rest van de week telefonisch of digitaal op het bewonersplatform van het DEL).
- Bemensing: afhankelijk van de insteek van het lokale loket is bemensing met het juiste profiel nodig (energiecoach, adviseur of socialer of algemener profiel). Capaciteit is moeilijk te vinden en een grote kostenpost afhankelijk van de werkwijze en openingstijden. Het DEL heeft – op dit moment – niet de capaciteit om op meerdere locaties aanwezig te zijn. Dit zou een forse opschaling betekenen en het is de vraag of dat wenselijk/nodig is. Uitbreiding, optimalisering en betere benutting van het onderliggende netwerk van coaches, adviseurs en begeleiders/buddies kan uitkomst bieden.

Uit de initiatieven die gaande zijn blijkt een grote variatie in opzet en aanpak. De wens om laagdrempeliger en meer aanwezig te zijn in wijken leeft in vrijwel alle gemeenten. Met de komst van de wijkaanpakken zal dit alleen maar verder toenemen. Ook mobiele of tijdelijke vormen zijn een mogelijkheid, bijvoorbeeld met het 'loket op wielen' of gedurende de looptijd van een campagne of project aanwezig zijn in een buurt. Het DEL kan overzicht in aanpakken uitwerken ter inspiratie voor andere gemeenten.

Stap verder is om vanuit synergie toe te werken naar volwaardige satellieten: het Drents Energieloket in de wijk in plaats van een gemeentelijk energieloket. De genoemde initiatieven staan hier niet ver vanaf, het is afhankelijk van lokale (politieke) wensen en ambities hoe de precieze uitwerking tot stand komt.

9. Maatwerk modulair uitwerken

Naast de algemene en Drenthe brede voorlichting en adviesfunctie kan het DEL op verschillende manieren een rol spelen in de uitvoering van de warmtetransitie. De invulling hiervan kan verschillen al naar gelang de behoefte, capaciteit en insteek van een gemeente. Mogelijkheden zijn bijvoorbeeld:

- inzet van het loket op wielen,
- aanwezigheid op fysieke loketten,
- op lokale bijeenkomsten,
- het opzetten van lokale campagnes,
- inzet in wijkaanpakken,
- inzet van adviseurs,
- uitwerking en inzet op doelgroepen (huurders, vve's, sport, maatschappelijk vastgoed).

Voor de uitvoering van de warmtetransitie is in Drenthe een gezamenlijk flexteam opgericht waarmee gemeenten worden ontzorgd. Het kent een flexibele aanpak met een menukaart aan de hand waarvan gemeenten met een 'strippenkaart' onderdelen kunnen afnemen. Een dergelijke werkwijze kan ook voor het werk van het DEL worden opgezet. Mogelijk kan de strippenkaart van het flexteam hiervoor als basis worden gebruikt en worden uitgebreid. Niet voor de basis, maar wel voor optionele maatwerkpakketen die in coproductie met gemeenten kunnen worden uitgevoerd. Bijkomend voordeel is dat dit ook tegemoetkomt aan de wens vanuit gemeenten en provincie tot meer duidelijkheid over de mogelijkheden en bijkomende kosten.

10. Aanzet voor inrichting en organisatie

Het DEL is opgezet als programmasamenwerking, waarbij overheden samen met een breed palet aan partners werkt aan het verduurzamen van de bestaande gebouwen in Drenthe. Binnen de gebouwde omgeving kan het DEL gaan functioneren als spin in het web. De coördinatie ligt bij de overheden en via de gemeentelijk penvoerder (gemeente Hogeveen) bij de coördinator. De functie van coördinator wordt al geruime tijd gemist. Deze functie is cruciaal vanwege de verbindende rol tussen het DEL en de overheden, richting het netwerk van coaches en adviseurs en richting het bedrijven(loket) en de wens tot een betere samenwerking en afstemming. De functie werd eerder vervuld met een halve fte. Dit wordt niet toereikend geacht voor de inhoud en omvang van de werkzaamheden in het licht van een steviger basis en het werken met maatwerkmodules en maakt het ook lastiger om geschikte kandidaten te vinden. Advies is om in te zetten op een volwaardige functie en deze van coördinator op te waarderen naar programmamanager.

Het werken met een stevige basis en maatwerkmodules vereist flexibiliteit. Ook is de vraag vanuit woningeigenaren lastig te sturen. Gerichtte campagnes leiden tot vergroting van de vraag, maar actualiteiten kunnen leiden tot onvoorspelbaarheid (oorlog, gasprijzen e.d.). Dit vraagt om een wendbare organisatie en slagvaardige besluitvorming. Op dit moment wordt gewerkt met een (ambtelijk) aanjaagteam en stuurgroep. Het aanjaagteam kan nog beter worden benut, van controlerend naar coördinerend en 'aanjagend'. Hier liggen kansen voor verbetering, waardoor ook de stuurgroep haar rol beter kan vervullen.

Volgende stap is het verkennen van enkele scenario's voor de verdere inrichting en organisatie van het DEL. Nu de samenwerking tussen de overheden, de markt en de maatschappelijke partners verandert en intensiveert komen er ook andere organisatiemogelijkheden voor het loket naar voren. De coördinator / programmamanager is in dienst van SWO De Wolden-Hoogeveen, vanuit hun rol als penvoerder. Voor de overige leden van het DEL-team heeft de NFM-Drenthe personele verantwoordelijkheid als uitvoeringspartner. Een grotere rol van het DEL in het samenwerkingsprogramma kan leiden tot heroverweging van de rol van de NMF en waar het personeel wordt ondergebracht. Mogelijke optie, naast het handhaven van de huidige situatie, is een opzet analoog aan het flexteam (regie + team o.l.v. VDG, gemeenten en provincie).

Andere vervolgstap is het vertalen van voorliggend perspectief in een bijpassende begroting 2024-2025, inclusief voorstel voor verdeling over opdrachtgevers. Een steviger DEL vereist een steviger begroting. Een eerste inschatting is ordegrrootte 750.000 euro (zie onderstaande tabel).

	Structureel	Eenmalig
Basis doorontwikkelen + programmamanager + adviseur + synergie loketten	600.000	
Drenthe brede onderdelen:		
- coordinator ecoaches	50.000	
- gedeeld data/CRM	50.000	
- bouwen platform data/CRM		200.000
Modulair maatwerk	PM	
Onvoorzien	50.000	
Totaal	750.000	

Tenslotte moet gekeken worden of er aanleiding is om de Samenwerkingsovereenkomst 2022-2025 aan te passen of te actualiseren.

Bijlage 1: Opzet van de samenwerking

Grondslag voor de werkwijze van het DEL is de Samenwerkingsovereenkomst 2022-2025 (SOK), ondertekend door alle partners in 2021. De deelnemende gemeenten en de provincie Drenthe zijn opdrachtgever van het Meerjaren Samenwerkingsprogramma DEL en dragen financieel bij aan de instandhouding van het DEL¹.

De NMF Drenthe is de uitvoeringspartner van de dagelijkse werkzaamheden van het DEL. Onderdeel van de samenwerkingsovereenkomst is het Meerjaren Samenwerkingsprogramma 2022-2025 waarin de strategische en operationele doelen zijn opgenomen (overzicht in bijlage 1). Doel is om binnen de bestaande woningvoorraad in Drenthe een versnelling teweeg te brengen in de energiebesparing, vergroting van het aandeel duurzame energie en vergroting van de daaraan gekoppelde werkgelegenheid, met als primaire doelgroep de particuliere woningvoorraad. Daartoe dragen de samenwerkende partijen zorg voor: onafhankelijke voorlichting en advisering van particuliere woningeigenaren; onafhankelijke voorlichting en advisering van andere bewoners, naar behoefte aanjagen en vergroting van de vraag naar energiebesparing; particuliere woningeigenaren (verder) helpen met stappen voor energiebesparing; verbetering, ontsluiting van het aanbod van energiebesparingsmaatregelen via samenwerking met het georganiseerd bedrijfsleven; een goed toegankelijk digitaal loket www.drentsenergieloket.nl.

Bij de start van het DEL heeft de NMF het aanbod gedaan en de verantwoordelijkheid genomen om uitvoeringspartner te zijn. Het DEL wordt bemand door medewerkers die in dienst zijn bij de NMF en fysiek gehuisvest bij de NMF. Het basisteam van medewerkers bestaat uit een coördinator (functie vacant), drie tot vijf projectmedewerkers/energieadviseurs een parttime communicatiemedewerker en administratieve medewerker. Allen zijn in dienst van NMF Drenthe, met uitzondering van de coördinatorfunctie, die valt onder het penvoerderschap van gemeente Hoogeveen. Dagelijkse aansturing gebeurt door de coördinator. Voorstellen en besluitvorming gebeurt via de coördinator, vervolgens via het ambtelijk Aanjaagteam richting de Stuurgroep DEL en daarna indien nodig via het VDG (DEKO en PHO-EKM). De Stuurgroep DEL stelt het jaarplan en bijbehorende begroting vast, bewaakt de voortgang en geeft richting aan de koers van het DEL. De Stuurgroep DEL bestaat uit een wethouder van de penvoerder (op dit moment Hoogeveen), minimaal twee vertegenwoordigende wethouders aangewezen door het PHO-EKM (Meppel, Midden-Drenthe en Emmen) en een gedeputeerde. Indien besluitvorming nodig is dan loopt dit via de route van het DEKO en PHO-EKM.

Voor het jaar 2022 bedroeg het budget van het DEL 286.000 euro. Hiervan was 156.000 afkomstig van gemeenten (bestaande uit een basisbedrag en een staffel op basis van het aantal koopwoningen per gemeente) en 130.000 afkomstig van de provincie Drenthe. Gedurende 2020 en 2021 kwamen er aanvullende financiële middelen (en bijbehorende werkzaamheden) binnen via de RRE-subsidie. In 2022 was er sprake van een omvangrijke extra toeloop aan klantvragen vanwege met name de stijgende energieprijzen. De provincie heeft toen tijdelijk extra bijgedragen. Aangezien de verwachting is dat de extra toeloop structureel is, zijn de gemeenten gevraagd om voor 2023 gezamenlijk een extra bijdrage van 100.000 euro te doen, waarmee het budget voor dit jaar uit komt op 386.000 euro. Hiermee kunnen de basisactiviteiten uit het Plan van aanpak 2023 wordt uitgevoerd. Eventuele aanvullende vragen en taken vanuit de opdrachtgevers, zoals bijvoorbeeld ondersteuning in de wijkaanpakken, kunnen alleen worden opgepakt met extra financiering en als er capaciteit voor is. Voor 2023 zijn de volgende basisactiviteiten voorzien:

- Portaalfunctie voor de woningeigenaar: met een frontoffice voor eerste opvang en snelle afhandeling van veelvoorkomende vragen en een goede doorgeleiding richting verdergaande adviezen.
- Brede communicatie aanpak, gericht op doorlopende zichtbaarheid en synergie met partners.
- Doorontwikkeling van databeheer, CRM en monitoring vanuit de Drentse klantreis.
- Samenwerking met partners verbinden en verdiepen.

DEL in perspectief

¹ Bouwend Nederland en Techniek Nederland, als ondertekenaars van de bestuursovereenkomst uit 2014, hebben te kennen gegeven het DEL ook in de toekomst van harte te ondersteunen, deze ondersteuning bekrachtigd met een Letter of Support die als bijlage bij de SOK is gevoegd, maar gezien hun rol verder geen partij hierin te willen zijn.

In het Klimaatakkoord is afgesproken dat elke gemeente over een onafhankelijk energieloket beschikt. Landelijk is er variatie zichtbaar in de verschijningsvorm van energieloketten². Het belangrijkste onderscheid is de mate waarin de organisatie lokaal is ingebed. Veel gemeenten kiezen ervoor om het loket uit te laten voeren door landelijk opererende partijen. Voorbeelden hiervan zijn het Duurzaam Bouwloket, waar meer dan 145 gemeenten gebruik van maken, of het Regionaal Energieloket waar ongeveer 100 gemeenten op aan zijn gesloten. In andere gemeenten is een lokale organisatie ingericht, door de gemeente zelf of door een energiecoöperatie. Steeds vaker zijn ook hybride vormen zichtbaar. De landelijke evaluatie wijst dat de omvang, continuïteit en kwaliteit van de bemensing een permanente uitdaging is en dat deze toe zal nemen bij het opschalen van de lokale warmtetransitie de komende jaren. De snelle roulatie van medewerkers van de gemeenten kan tot gevolg hebben dat de aansturing van het energieloket anderszins en initieel gemaakte afspraken verwateren. Ook wordt geconcludeerd dat in veel gevallen beperkt ingezet wordt op periodieke afstemming van de samenwerking, toetsing en waar nodig een bijstelling van de gemaakte afspraken.

Het landelijke beeld geeft een aantal herkenbare punten voor de Drentse situatie, zoals de toenemende vraag versus capaciteit en de wisselingen van beleidsmedewerkers bij gemeenten. Het DEL zet nadrukkelijk in op onafhankelijke advisering, dit in tegenstelling tot commerciële of publiek-private energieloketten. Het DEL werkt aan bewustwording, helpt woningeigenaren op weg en voorziet ze van advies over de te nemen stappen en desgewenst kan ook hulp geboden worden bij het beoordelen van offertes. Met een provinciebrede dekking is het DEL relatief groot, maar heeft het wel een lokaal karakter (vaste gezichten met kennis van de lokale context en structuren).

² Energieloketten in de praktijk, evaluatie en verbetervoorstellen Handreiking kwaliteit energieloketten, Berenschot januari 2023, i.o.v. ministerie van BZK en VNG

Bijlage 2: Doelen Meerjaren Samenwerkingsprogramma 2022-2025

Visie

Wij willen dat vóór 2050 iedere Drent energie zuinig en klimaatneutraal woont.
Om dit te bereiken wil het DEL deze beweging samen met woningeigenaren versnellen en aanjagen.

Strategische doelen

- 1.** Het DEL versterkt de samenwerking met overheden, NGOs en marktpartijen in een publieke omgeving
- 2.** Het DEL geeft onafhankelijk advies
- 3.** Het DEL is er voor en met woningeigenaren
- 4.** Het DEL heeft de focus op de woningeigenaar en energiebesparing in de woning
- 5.** Het DEL ontwikkelt door op thema's die koppelkansen geven aan de energieopgave, mits deze ondersteunend zijn aan de basis van het DEL
- 6.** Het DEL zet in op het in beeld brengen en levendig houden van de voortgang, omdat we woningeigenaren willen inspireren (laten zien dat het kan) en voor (bij)sturing op aanpak en aanbod (monitoring)

* Mede afhankelijk van cofinanciering

Operationele doelen

- 1.** Verdubbeling van verbonden woningeigenaren naar 20% van de Drentse particuliere woningvoorraad
- 2.** Met een kwart van de verbonden woningeigenaren heeft het DEL regelmatig contact bij opvolgende stappen op weg naar energieneutraal
- 3.** Met een deelgroep van 500 eigenaren vormen we een community die ons feedback en tips geeft over de inzet van het DEL en die een stimulerende rol heeft voor de Drentse woningeigenaar
- 4.** We willen zichtbaar zijn en bereiken via campagnes minimaal 7.500 woningeigenaren face-to-face per jaar in wijken en dorpen
- 5.** Met onze voorlichtingscampagnes* bereiken we 50.000 à 75.000 woningeigenaren per jaar en zetten 5.000 à 7.500 huiseigenaren aan tot acties (1 à 2 maatregelen in hun woning)
- 6.** We vergroten het inzicht op de voortgang op bereik, resultaten en effecten door middel van (klanttevredenheids-) onderzoek, enquêtes en monitoring

Randvoorwaarden

Voor het behalen van de doelen zijn de volgende randvoorwaarden van groot belang:

- Vertrouwen van de huiseigenaren (goede onafhankelijke dienstverlening zonder verkoop en winst oogmerk)
- Een professioneel en deskundig basisteam voor de uitvoering van het DEL, dat zich kan doorontwikkelen in een snel veranderende omgeving
- Steun en actieve betrokkenheid van de partners van het DEL en een sterke netwerksamenwerking met snelle koppelingen over en weer (actueel aanbod van regelingen, subsidies, beleid etc.)
- Vergroten van de zichtbaarheid en bekendheid en verbinding met onze doelgroep
- Doorontwikkeling van het functioneel gegevensbeheer: het CRM systeem voor registratie en monitoring. Het gaat bij gemeenten niet goed met het databeheer omdat zij vaak afhankelijk zijn van marktpartijen, waardoor dataversnippering en -verlies ontstaat.
- Periodieke data-analyse: weten wat je wilt aansturen, samen of alleen per gemeente
- Continuïteit en zekerheid op het basiswerk op basis van een meerjarige financiering (aanbeveling van bureau Overmorgen)
- En vooral Drents!

Bijlage 3: Denkrichtingen voor de toekomst

In de voorbereiding zijn enkele denkrichtingen voor de toekomst opgesteld. Hierbij wordt onderscheid gemaakt in de 'basis' en 'modules'. De basis – onafhankelijke voorlichting en advisering - moet op orde zijn, hiervoor worden drie mogelijke scenario's geschetst. Aanvullend hierop zijn er verschillende modules denkbaar die een waardevol aanbod kunnen bieden voor zowel inwoners als gemeenten. Deze modules kunnen structureel en Drentebreed ingezet worden, maar dit zou ook per gemeente verschillend kunnen zijn, al naar gelang de wensen en werkwijze van de gemeenten.

Voor de basis zijn drie scenario's in beeld:

- Basis: door volgens het Plan van aanpak en budget voor 2023. Dit betekent een stevige inzet op helpdeskfunctie, gecombineerd met algemene brede voorlichting, doorontwikkeling van databeheer en samenwerking op onderdelen. Dit voortzetten voor de komende jaren.
- Basis verstevigen: verwachting is dat de sterk toegenomen en veranderende vraag vanuit zowel inwoners als gemeenten blijvend is en verder intensiveert. Om alle ambities waar te maken is een steviger basis nodig met meer capaciteit van met name energieadviseurs en bijbehorend budget.
- Basis afschalen: voor 2023 is er extra budgetruimte om de actuele toeloop op te vangen, net als in 2021 en 2022. Vanaf 2024 afschalen terug naar de basis op grond van de SOK 2022-2025 en Meerjarenprogramma 2022-2025. Een minimaal regionaal pakket, waarmee voldaan wordt aan de eis uit het Klimaatakkoordopdracht om in een loketfunctie te voorzien.

Als aanvullende modules kan gedacht worden aan:

- Projecten: vanuit buurtinitiatieven, campagnes en/of gemeentelijke wijkaanpakken ontstaan projecten waar het DEL een waardevolle adviesrol kan vervullen richting met name bewoners. Op dit moment wordt het DEL regelmatig gevraagd om deel te nemen aan bewonersavonden of campagnes. Hier is binnen de huidige taakopzet slechts zeer beperkt tijd voor.
- Satellieten: andere mogelijkheid is de aanwezigheid van een of meerdere fysieke loketten in de wijk. Dit kan een waardevolle aanvulling zijn op de dienstverlening naar inwoners toe. In sommige gemeenten wordt verkend wat de mogelijkheden hiervoor zijn, in combinatie met bijvoorbeeld de aanwezigheid van teams vanuit de woningcorporatie of sociaal domein.
- Hybride: het verstevigen van de inzet van energiecoaches en energie coöperaties en energieadviseurs. In alle gemeente lopen inmiddels vrijwillige energiecoaches en zijn een of meerdere energiecoöperaties. In sommige gemeentes worden vanwege de sterk toenemende vraag inmiddels energiecoaches of energieadviseurs in dienst genomen. Wellicht is er een hybride werkvorm in nauwe samenwerking met deze partijen, de gemeente en het DEL, steviger en structureler dan nu gebeurt.
- Verbinden met bedrijvenloket: op dit moment levert het DEL onafhankelijk advies in de eerste stappen van de klantreis, oftewel de publieke kant. Voor de vervolgstappen zijn andere partners nodig, zoals bedrijven en financiers, oftewel de private kant. Deze overgang tussen publiek en privaat is scherp en dit kan haaks staan op de behoefte van de inwoner. Voorbeeld waar deze scheiding is weggehaald is de Drentse isolatiesubsidie, waarin samen gewerkt wordt met een bedrijvenloket en de inwoner volledig wordt ontzorgd.
- Verbreden met maatregelen: gedurende de RRE-subsidie zijn onder de paraplu van het DEL in gezamenlijkheid verschillende producten ontwikkeld en weggezet, samen met instanties en het bedrijfsleven. Wellicht is dit ook iets voor de toekomst, bijvoorbeeld met de fixbusjes.
- Verbreden van het thema: in de dienstverlening naar inwoners kan het thema energietransitie verbreed worden naar aanpalende duurzaamheidsthema's zoals voedsel, klimaat, afval, biodiversiteit e.d., opdat inwoners ook op deze thema's stappen gaan zetten.
- Verbreden van de doelgroep: voornamelijk ligt de focus op de grote groep particuliere woningeigenaren, individueel danwel collectief via campagnes en projecten. Voor de sportverenigingen zijn eerder gerichte communicatieacties opgezet. Wellicht is dit ook een mogelijkheid richting andere terreinen, zoals VvE's, huurders, bedrijven e.d.