



**KLIMAAT
ROUTE**



Eindrapportage

Gemeente Zoetermeer

Projectleider gemeente

Projectmanager Klimaatroute

Datum

Eveline van der Blom

Frederiek de van der Schueren

4 mei 2023

Inhoud

1. Opdrachtsomschrijving	3
1.1 De Duurzaam Wonen aanpak van Klimaatroute	3
Stap 1: Energieadvies aan huis	3
Stap 2: Energiecoaching aan huis	3
Stap 3: Uitreiken besparingsmaatregelen	3
Stap 4: Installatiehulp	3
1.2 Doelgroep en doelgebied	4
1.2.1 Werving doelgroep	4
2. Projectresultaten	4
2.1 Conversie	4
2.2 Bespaarpotentieel maatregelen	6
2.3 Bewonersreacties	7
3. Klanttevredenheidsonderzoek	9
3.1 Klanttevredenheidscijfer	9
3.2 Klachten en retouraanvragen	9
4. Aanbevelingen	10
5. Conclusie	11
Bijlage 1 – Conversie	12

1. Opdrachtschrijving

Voor u ligt de voortgangsrapportage van Klimaatroute ten aanzien van de uitvoering van energieadviezen voor huishoudens met een laag inkomen in de gemeente Zoetermeer. Aanleiding voor het project was de vraag van de gemeente naar een specifieke aanpak gericht op het ondersteunen van bewoners die leven in energiearmoede. De opdracht bestond uit het geven van energieadvies, en het uitreiken en installeren van kleine energiebesparende maatregelen aan **800 huishoudens** in de gemeente. Het doel van de opdracht was om door middel van gedragsverandering en kleine besparingsmaatregelen te komen tot een vermindering van het energieverbruik om daarmee een verlaging van de energielasten te bereiken. De bereikte resultaten worden toegelicht in deze eindrapportage.

1.1 De Duurzaam Wonen aanpak van Klimaatroute

Voor de uitvoering van de energieadviezen heeft Klimaatroute de Duurzaam Wonen dienstverlening ingezet; deze dienstverlening is speciaal ontwikkeld voor het adviseren en begeleiden van bewoners bij het verduurzamen van de woning. De aanpak bestaat uit vier stappen:

Stap 1: Energieadvies aan huis

Het energieadvies wordt aan huis opgesteld, waarbij de energiecoach van Klimaatroute gebruik maakt van een adviessoftware die speciaal is ontwikkeld voor particuliere (huur)woningen. De software genereert een 3D-model van de woning op basis van BAG data, satellietbeelden, hoogtekarten, het bouwjaar, en het woningtype. Om het advies verder te specificeren kunnen bewoners aangeven welke maatregelen reeds zijn toegepast in de woning, en wat ze het belangrijkste vinden bij het verduurzamen van hun woning. De maatregelen worden op volgorde van besparing aan de bewoner gepresenteerd. Na het opstellen van het energieadvies worden de geadviseerde maatregelen een voor een met de bewoner doorgenomen. De uitgebrachte adviesrapporten worden per mail of per post (indien geen e-mail beschikbaar) opgestuurd.

Stap 2: Energiecoaching aan huis

Het adviesrapport vormt tevens het startpunt van het coachingsgesprek. De energiecoach van Klimaatroute geeft aanvullende gedragstips die de bewoner kan toepassen om het energiegebruik in de woning te reduceren. Denk hierbij aan het gebruik van de wasmachine op eco-stand, de temperatuur in huis en douchegedrag. Onze energiecoaches gebruiken hierbij een brochure met 15 concrete gedragsmaatregelen.

Stap 3: Uitreiken besparingsmaatregelen

Deelnemers mogen op basis van het energieadvies een pakket met gratis energiebesparende producten kiezen. Denk aan maatregelen zoals ledverlichting, radiatorfolie en tochtstrips. De energiecoach helpt de bewoner bij het maken van de juiste keuze, zo weten we zeker dat de bewoner uitsluitend producten ontvangt die passend zijn voor het woningtype en de behoefte van de bewoner. De gekozen producten worden direct na afloop van het energieadvies door de energiecoach verzameld uit de elektrische bestelbus van Klimaatroute.

Stap 4: Installatiehulp

Het adviestraject van Klimaatroute geeft bewoners inzicht in hoe ze bewuster kunnen omgaan met het energieverbruik in hun woning. Dit is goed voor het klimaat en bespaart kostbare grondstoffen, maar het is in dit project vooral belangrijk dat bewoners energiekosten significant kunnen verlagen. Een voorwaarde voor het realiseren van energielastenverlaging is dat de uitgereikte producten

daadwerkelijk worden toegepast. Om bewoners hierbij te helpen biedt Klimaatroute installatiehulp aan. Na het verzamelen van de producten brengt de energiecoach de maatregelen direct aan in de woning, mits de bewoner dat goedkeurt. Ondertussen geeft de energiecoach uitleg over de toepassing en het gebruik van de producten, zo kan de bewoner de maatregelen in het vervolg zelf installeren. Bewoners die geen installatiehulp wensen, ontvangen een schriftelijke installatie-instructie en/of zij kunnen [installatievideo's](#) bekijken op de website van Klimaatroute. Deze video's zijn volledig beeldend; ook bewoners die de Nederlandse taal niet goed machtig zijn kunnen ermee overweg. Pas als alles duidelijk is wordt het gesprek afgerond en gaat de energiecoach door naar de volgende woning.

1.2 Doelgroep en doelgebied

Dit project richtte zich op huishoudens waar een grote kans is op energiearmoede. Volgens TNO (2020)¹ is energiearmoede het gevolg van een laag inkomen, hoge energielasten en een gebrekkige woonkwaliteit. Deze indicatoren hebben invloed op elkaar, waardoor er geen individuele oorzaak is voor energiearmoede. Door de explosieve stijging van de energieprijzen zijn veel huishoudens in de financiële problemen geraakt.

De gemeente heeft een aantal wijken aangewezen waar de kans op energiearmoede relatief hoog is. Aangenomen wordt dat - hoewel de ene bewoner wellicht net wel door de ondergrens van energiearmoede zakt en de andere net niet – een groot deel van deze bewoners moeite heeft om de energierekening te betalen, zeker met de huidige inflatie en de hoge energieprijzen. De geselecteerde wijken (Meerzicht Oost, Meerzicht West, Palenstein, Buytenwegh, Driemanspolder en Dorp) werden door verschillende opdrachtnemers benaderd voor energieadvies. Klimaatroute heeft de wijken Driemanspolder en Dorp toegewezen gekregen.

1.2.1 Werving doelgroep

Bewoners in Driemanspolder en Dorp zijn gefaseerd geïnformeerd over de mogelijkheid deel te nemen aan het energieadvies middels een aankondigingsbrief. Via de contactgegevens in de brief konden bewoners een afspraak maken met een energiecoach. Daarnaast gingen de energiecoaches middels huis aan huis bezoeken langs de aangeschreven huishoudens. Bewoners deden direct mee aan het advies of er werd aan de deur een afspraak gemaakt op een voor hen geschikt moment. Bewoners die ons hadden gemist, werden later in de week nog eens benaderd en ontvingen een meertalig niet-thuis bericht in de brievenbus.

2. Projectresultaten

In dit hoofdstuk worden de resultaten van de activiteiten van Klimaatroute toegelicht, waaronder de conversie, bewonersreacties, geïnstalleerde maatregelen en potentiële energie- en kostenbesparing.

2.1 Conversie

In totaal zijn er 1.746 adressen aangeschreven door de gemeente voor huis aan huis bezoeken; de energiecoaches hebben daarvan **800 huishoudens** voorzien van energieadvies. Tabel 1 geeft de resultaten (conversies) weer van de huis aan huis acties.

¹ TNO. (2020). Hoe voorkomen we energiearmoede? Geraadpleegd op 12 oktober 2022, van <https://www.tno.nl/nl/aandachtsgebieden/energietransitie/roadmaps/systeemtransitie/de-sociale-aspecten-van-de-energietransitie/energiearmoede/>

TABEL 1 CONVERSIE HUIS AAN HUIS ACTIES

Zoetermeer		
Status	Aantal	Percentage
Dichte deur	563	32%
Energieadvies uitgevoerd	800	46%
Geen interesse	327	19%
Ongelegen	31	2%
Overig	25	1%
Eindtotaal	1.746	100%

Enkele toelichtingen:

- **Dichte deur:** in totaal deden 563 huishoudens de deur bij meerdere bezoeken niet open; deze bewoners konden om die reden helaas niet meedoen aan de actie. Onze energiecoaches gaan 3 tot 4 keer langs elke woning; bij een eerste dichte deur wordt altijd een meertalig niet-thuis bericht in de brievenbus achtergelaten. In dit bericht staat in zes talen omgeschreven wat Klimaatroute kan betekenen voor de bewoner en hoe hij of zij zich kan aanmelden.
- **Energieadvies uitgevoerd:** 46% van de aangeschreven huishoudens deden mee aan het energieadvies; onze energiecoaches hebben 439 huurwoningen en 361 woningeigenaren voorzien van energieadvies. Klimaatroute streeft naar een participatiegraad van ongeveer 50%; in Zoetermeer ligt deze wat lager door de relatief hoge mate van 'Geen interesse' (19%). In Bijlage 1 treft u de conversie van de huisbezoeken uitgesplitst naar wijk.
- **Geen interesse:** het aantal huishoudens dat geen interesse heeft in het energieadvies is relatief hoog; in zowel Dorp als Driemanspolder deed ongeveer 19% van de huishoudens niet mee aan de actie. De redenen voor 'Geen interesse' zijn opgenomen in Tabel 2.
- **Ongelegen:** in sommige gevallen kwam een bezoek van de energiecoach niet gelegen, de bewoner kon in deze situatie direct een afspraak maken of een volgende ronde huisbezoeken afwachten, afhankelijk van de voorkeur van de bewoner. De bewoner wordt 3 tot 4 keer bezocht door de energiecoach, ook in het geval een bezoek eerder ongelegen was. Het kan voorkomen dat de bewoner de deur niet meer heeft opengedaan na het ongelegen bezoek, in ons systeem blijft dit adres in dat geval aangeduid als 'ongeleegen'.
- **Overig:** onze energiecoaches zijn 25 woningen tegengekomen die niet bewoond zijn/geen woonfunctie hebben (een garagebox). Ook kan het voorkomen dat de aangeleverde adressenlijst een niet bestaand adres bevat. In deze gevallen worden adressen in ons systeem aangeduid als 'overig'.

TABEL 2 GEEN INTERESSE

Reden	Aantal	Percentage
Afmelding	70	21%
Geen gesprek mogelijk	94	29%
Negatieve ervaring met gemeente/woningcorporatie	20	6%
Ouderdom	10	3%
Verhuizing	16	5%
Woning is al duurzaam	117	36%
Eindtotaal	327	100%

Enkele toelichtingen:

- **Afmelding:** de bewoner heeft zich n.a.v. de brief direct afgemeld bij onze klantenservice middels een e-mail, per telefoon of via het contactformulier op onze website. Hierbij is geen specifieke reden benoemd.
- **Geen gesprek mogelijk:** in sommige gevallen kan de energiecoach geen gesprek voeren met de bewoner, omdat de bewoner de deur bijvoorbeeld direct sluit bij het treffen van de energiecoach.
- **Ouderdom:** onze energiecoaches komen soms bewoners tegen die niet mee willen doen, omdat zij zichzelf te oud vinden voor dergelijke acties en projecten. Uiteraard benoemt de energiecoach de voordelen voor de bewoner, maar het kan voorkomen dat de bewoner niet te overtuigen is.

2.2 Bespaarpotentieel maatregelen

De 800 huishoudens die het energieadvies ontvingen, hebben in totaal 3.705 producten ontvangen; gemiddeld krijgt ieder huishouden ongeveer 5 producten. Het pakket aan producten per huishouden heeft een gemiddelde waarde van €98,01 inclusief BTW. De uitgereikte en grotendeels direct geïnstalleerde maatregelen staan gelijk aan een potentiële jaarlijkse CO₂ reductie van 145.093 kg en een kostenbesparing van in totaal €125.184,-. Dit komt neer op een jaarlijkse CO₂ reductie van gemiddeld 181 kg per huishouden en een kostenbesparing van gemiddeld €156,48 per huishouden. In Tabel 3 treft u een overzicht van de uitgereikte maatregelen, inclusief bespaarpotentieel in kWh, m³, € en CO₂.

Of het beoogde bespaarpotentieel daadwerkelijk wordt gerealiseerd is afhankelijk van de mate waarin de uitgereikte producten worden geïnstalleerd. In Zoetermeer hebben de energiecoaches de opdracht gekregen om de energiebesparende producten gelijk te installeren. Bij 93% van de energieadviezen zijn de maatregelen direct geïnstalleerd. Het kan voorkomen dat bewoners de producten liever zelf (laten) installeren of de energiecoach niet zo lang in de woning wil hebben. Bewoners worden niet verplicht om gebruik te maken van de installatiehulp, maar deze hulp is wel onderdeel van onze standaardwerkwijze.

Naast het uitreiken van energiebesparende maatregelen is de energiecoach van Klimaatroute met de bewoner in gesprek gegaan over de mogelijkheid om slimmer en bewuster om te gaan met het energiegebruik. Zo werd o.a. navraag en/of onderzoek gedaan naar het gebruik van de thermostaat, de leeftijd en ingestelde temperatuur van de koelkast, de positionering van meubilair rondom radiatoren, het gebruik van elektrische apparaten en witgoed, wijze van ventileren, etc. Klimaatroute heeft hierbij gebruik gemaakt van een flyer met gedragstips, waarop gedragstips worden aangevinkt die relevant zijn voor de betreffende bewoner.

TABEL 3 BESPAARPOTENTIEEL² MAATREGELEN

Maatregel	Aantal	Gas besparing p/s (m3)	Elektra besparing p/s (kWh)	Totaal gas (m3)	Totaal elektra (kWh)	Kostenbesparing (€)*	CO2 besparing (kg)**
Analoge tijdschakelaar	97	0	0	0	0	0	0
Brievenbusborstel*	17	25	0	425	0	616	757
Deur siliconen strip (1 meter)*	213	26	0	5.538	0	8.030	9.869
Deurdranger*	11	11	0	121	0	175	216
Douchetimer**	65	36	0	2.340	0	3.393	4.170
Energiemeter	78	0	0	0	0	0	0
Leidingisolatie (1 meter)*	43	14	0	593	0	860	1.057
Ledverlichting***	1.143	0	58	0	66.751	26.700	24.631
Radiatorfolie (2,5 m2)*	218	10	0	2.180	0	3.161	3.885
Radiatorventilator	811	50	0	40.550	0	58.798	72.260
Radiatorontluchter	26	0	0	0	0	0	0
Smartplug	181	0	0	0	0	0	0
Tochtstrip (6 meter)*	297	17	0	5.049	0	7.321	8.997
Koelkastthermometer	61	0	5	0	275	110	101
Stekkerdoos met schakelaar	209	0	21	0	4.389	1.756	1.620
Waterbespaarders voor kraan****	41	27	0	1.107	0	1.605	1.973
Waterbesparende douchekop*****	194	45	0	8.730	0	12.659	15.557
Totaal	3.705	261	84	66.633	71.415	125.184	145.093

* Gebaseerd op een gemiddeld huishouden bestaande uit 2.13 personen; ** Door het gebruik van een douchetimer gaat de gemiddelde douchetijd van 9 naar 5 minuten. Hierdoor wordt zowel water als gas bespaard; *** Besparing ten opzichte van gloeilamp; **** Dit pakket bestaat uit drie bespaarders: twee voor de kraan en één voor de douchekop; ***** Men doucht gemiddeld 9 minuten per douchebeurt. Een gemiddeld Nederlands huishouden bestaat uit 2.13 personen.

2.3 Bewonersreacties

Uit de gesprekken die energiecoaches hebben gevoerd met bewoners komt over het algemeen naar voren dat bewoners erg positief zijn over het initiatief van de gemeente. Onze energiecoaches hebben gemerkt dat het kennisniveau wat betreft duurzaamheid en energiebesparing van de bewoners sterk verschilt. Onderstaand vermelden we graag bijzonderheden die zijn gesignaleerd door onze energiecoaches:

- De brief werd goed ontvangen en gelezen door bewoners. De afzender van de brief is de gemeente Zoetermeer en bevat o.a. een omschrijving van Klimaatroute en het doel van het energieadvies. De brief heeft vertrouwen gewekt bij bewoners en vormde het startpunt van het gesprek met de energiecoach. Indien de bewoner de brief toch niet had gelezen en/of begrijpt, kon de energiecoach altijd een reserve kopie doornemen met de bewoner.
- Bewoners reageerden over het algemeen erg positief op de actie van de gemeente. De huishoudens kampen met hoge energierekeningen, de energiebesparende maatregelen en gedragsstips kwamen dan ook als een welkome verrassing.

² Bij deze bespaartabel is het belangrijk om te benadrukken dat het gaat om een potentieel; of de beoogde besparing daadwerkelijk wordt gerealiseerd is o.a. afhankelijk van de installatiegraad (in dit geval 93%). Daarbij gaan we bij de berekening van de besparing van bijvoorbeeld ledverlichting uit van de volgende situatie: stel dat de halogeenlamp een vermogen heeft van 50 watt en 4 uur per dag wordt gebruikt gedurende 365 dagen per jaar. Het totale energieverbruik van de halogeenlamp in één jaar is dan: 50 watt x 4 uur/dag x 365 dagen/jaar = 73.000 Wh of 73 kWh. Als deze halogeenlamp wordt vervangen door een Ledlamp met dezelfde lichtopbrengst, maar slechts 10 watt verbruikt, dan is het totale energieverbruik van de Ledlamp: 10 watt x 4 uur/dag x 365 dagen/jaar = 14.600 Wh of 14,6 kWh. 73 - 14,6 = 58,4 kWh. Deze uitgangssituatie zal niet voor elke bewoner hetzelfde zijn. In het geval van de douchekop gaan we uit van de besparing zoals aangegeven door de producent van het product (Ecosavers): Ecosavers gaat uit van een jaarlijkse besparing van 10.000 liter water en 45 m3 gas bij een gemiddeld huishouden.

- Over het algemeen is men ook erg te spreken over de gemeente Zoetermeer. Bewoners vinden de gemeente goed bereikbaar, duidelijk richting bewoners en krijgen waar nodig hulp (zoals ook weer blijkt uit dit project).
- Onze energiecoaches hebben acht huishoudens bezocht waarbij sprake leek van ‘extreme armoede’. Bij veertien huishoudens leek sprake te zijn van eenzaamheid. Onze energiecoaches hebben bij 38 woningen ernstige vocht- en schimmelproblematiek geconstateerd.
- Een relatief groot deel van de bewoners (voornamelijk koopwoningen) in Driemanspolder en Dorp is zelf aan de slag gegaan met verduurzamen. Dit verklaart ook direct het relatief grote percentage ‘Geen interesse’ omdat ‘de woning al duurzaam is’ in de wijk. Een deel van deze bewoners geeft aan graag te willen verduurzamen omwille van het klimaat. Onze energiecoaches troffen veel dubbelglas en/of geïsoleerde spouwmuren en vloeren. Bewoners hebben vooral last van tocht en kou in de woning. De tochtstrips en radiatorventilatoren zijn erg geschikt om dit probleem te verhelpen. Ook de gedragstips over het hoe en waarom van verwarmen, ondersteunen de bewoners. Bewoners die helaas (nog) niet beschikken over spouwmuurisolatie, hebben baat gehad bij de radiatorfolie die achter de verwarming geplakt is door de energiecoach.
- Ondanks een eerdere regeling van de gemeente omtrent het uitreiken van ledlampen, troffen onze energiecoaches veel woningen waar nog geen ledverlichting werd gebruikt. Ons brede assortiment aan ledlampen kwam hier goed van pas.
- De energiecoaches zijn een aantal woningen tegengekomen met een gaskachel; de energetische staat van deze woningen was slecht. Op de Karel Doormanlaan komen onze energiecoaches nog oude gaskachels tegen. Het energieadvies, de energiebesparende maatregelen, de coaching op energiezuinig gedrag én de doorverwijzing naar de juiste loketten en instanties, zijn hier goed van pas gekomen. De bewoners bespaarden na het bezoek van de coach direct op hun energierekening. Echter, de energetische staat van de woning bepaalt hier in grote mate het verbruik.
- De (energetische) staat van de koopwoningen is wisselend, maar over het algemeen zijn er veel woningeigenaren in Zoetermeer die baat zou hebben bij één of meer isolerende maatregelen. Veel bewoners in Zoetermeer – zowel huurders als woningeigenaren – zijn bewust van de gestegen energieprijzen en om die reden bezig met energie besparen. Toch zijn onze energiecoaches veel koopwoningen tegen gekomen waar niet of nauwelijks is geïsoleerd. Deze bewoners zouden heel goed gebruik kunnen maken van de nieuwe gelden via het Nationaal Isolatieprogramma.
- In een aantal straten was de staat van de woningen erg goed; een groot aantal woningen is (recent) gerenoveerd en gaat binnenkort gebruik maken van zonnepanelen op het dak. Bewoners in deze straat zijn erg bewust van de gestegen energieprijzen en vinden verduurzaming om die reden belangrijk.

3. Klanttevredenheidsonderzoek

3.1 Klanttevredenheidscijfer

Alle bewoners die een energieadvies hebben ontvangen worden uitgenodigd voor deelname aan het klanttevredenheidsonderzoek van Klimaatroute. Bewoners ontvangen de uitnodiging circa 2 tot 4 weken nadat de energiecoach van Klimaatroute is langs geweest. Deelname aan de enquête is uiteraard niet verplicht. 23% van de deelnemers deed mee aan het onderzoek.

De enquête bestaat uit twaalf vragen en wordt per mail verstuurd. Bewoners kunnen aan de hand van een aantal dimensies aangeven in welke mate de dienstverlening van Klimaatroute aansluit bij hun verwachtingen. In de enquête worden een aantal dimensies uitgevraagd die door de deelnemer worden beoordeeld met een cijfer van 1 tot 5 waarbij 1 het laagste cijfer is en 5 het hoogste.



1. Adviestraject: de beoordeling van het volledige adviestraject (het adviesgesprek met energiecoach inclusief het bespreken van energie bespaartips tot aan het kiezen van energiebesparende maatregelen en de installatie van deze producten). In Zoetermeer geven bewoners het adviestraject een **4,2**.
2. Contact: de beoordeling van het contact tussen Klimaatroute en de bewoner, tijdens het adviesgesprek maar ook met bijvoorbeeld de klantenservice. In Zoetermeer wordt dit beoordeeld met een **4,3**.
3. Deskundigheid: de beoordeling van het kennisniveau en de deskundigheid van de medewerkers bij Klimaatroute. In Zoetermeer geven bewoners de deskundigheid een **4,1**.
4. Kwaliteit: de beoordeling van de kwaliteit van de producten, de installatie van de producten en het (digitale) adviesrapport. De kwaliteit van de producten wordt in Zoetermeer beoordeeld met een **3,9**; de installatie wordt beoordeeld met een **3,9**; het adviesrapport wordt beoordeeld met een **3,6**.
5. Kans op aanraden: mate waarin de bewoner onze dienstverlening als dusdanig positief heeft ervaren om anderen te enthousiasmeren. Deze dimensie wordt beoordeeld met een **3,3**.

Bewoners wordt ook gevraagd om een cijfer te geven aan de *volledige dienstverlening* van Klimaatroute met een cijfer van 1 tot 10 waarbij 1 het laagste cijfer is en 10 het hoogste. In Zoetermeer wordt de dienstverlening beoordeeld met een **7,8**.

De Excel export met ruwe data is separaat aan de rapportage aangeleverd.

3.2 Klachten en retouraanvragen

Om ons kwaliteitsstandaard te waarborgen heeft Klimaatroute een registratiesysteem voor klachten opgenomen. Alle klachten worden verplicht opgenomen in het klachtenregister als “afwijkingen” waarop actie moet worden ondernomen. Dit is tevens een vereiste uit ons ISO9001 certificaat. De afwijking moet verholpen worden en er moet terugkoppeling worden gegeven aan zowel deelnemer als opdrachtgever. De klantenservice van Klimaatroute is op werkdagen bereikbaar tussen 08:30 en 17:30 voor het beantwoorden en afhandelen van klachten. Alle klachten worden binnen 2 tot 5 werkdagen opgepakt en geregistreerd in het klachtenregister.

Tot op heden zijn er alleen aanmerkingen op onze dienstverlening binnengekomen via het klanttevredenheidsonderzoek. Deze zijn volledig terug te vinden in de ruwe data export (separaat aan deze rapportage aangeleverd) van het onderzoek. Een aantal punten die o.a. naar voren komen zijn:

- Ons productassortiment bevat een breed scala aan LED lampen, maar helaas niet alle soorten. Een aantal bewoners geeft aan dit jammer te vinden. Daarnaast is de nieuwe energielabel duiding van de ledverlichting³ (nog) niet duidelijk voor alle bewoners; bewoners hebben om die reden het idee dat ze nu slechter af zijn.
- De communicatie over de actie had wat sommige bewoners betreft beter gemogen. Zo geven bewoners bijvoorbeeld aan dat de brief werd bezorgd in januari, maar dat zij de energiecoach pas weken later aan de voordeur troffen.
- Er is een bewoner die aangeeft dat er geen sprake was van een adviesgesprek en dat er juist (enkel) werd gefocust op het uitreiken van maatregelen. Hierdoor was de bewoner erg teleurgesteld in de dienstverlening van Klimaatroute.

Alle 'afwijkingen' die wij terugvinden in het klanttevredenheidsonderzoek worden telefonisch opgevolgd. Dat houdt in dat de klantenservice van Klimaatroute contact opneemt met de bewoner om te bespreken wat Klimaatroute kan doen om het probleem te verhelpen. In het geval van een defect product is dat bijvoorbeeld het naleveren van een nieuw product; in het geval van onduidelijkheid over het energielabel van de lamp volstaat een goede uitleg over de nieuwe aanduidingen van ledverlichting; etc.

4. Aanbevelingen

Klimaatroute heeft in de periode januari tot en met april 2023 intensief contact gehad met inwoners van gemeente Zoetermeer. Onze energiecoaches zijn bij 800 huishoudens over de vloer geweest, hebben de (energetische) staat van woningen bekeken en feedback ontvangen van deelnemers. Mede hierdoor heeft Klimaatroute een aantal aanbevelingen die de gemeente kan helpen om de doelgroep waar nodig verder te ondersteunen en de energietransitie in de komende jaren een stap verder te brengen.

Vergaande verduurzamingsmaatregelen: de bezochte bewoners in koopwoningen hebben vaak al de nodige isolatiemaatregelen getroffen. Echter, onze energiecoaches spreken ook woningeigenaren die wonen in een (deels) ongeïsoleerde woning die de financiële middelen niet hebben om te investeren in grote verduurzamingsmaatregelen. De kleine energiebesparende maatregelen die zijn uitgereikt en geïnstalleerd door onze energiecoaches kunnen de energierekening drukken voor de bewoners, maar uiteindelijk hebben zij behoefte aan vergaande energiebesparende maatregelen, zoals HR++ glas, spouw- en vloerisolatie, etc. De gelden die vrijkomen middels het Nationale Isolatieprogramma kunnen een rol spelen in de verduurzaming van woningen in Zoetermeer met een laag energielabel.⁴

Geen interesse: relatief veel bewoners in de wijken Dorp en Driemanspolder geven aan *geen interesse* te hebben in het energieadvies en de energiebesparende maatregelen. Bewoners hebben voornamelijk geen interesse in de actie, omdat de woning al duurzaam is. Dat is natuurlijk een goed teken. Het is gelukt om – ondanks het hoge percentage 'geen interesse' - een participatiegraad van bijna 50% te realiseren. Mocht de gemeente nadenken over een vervolg op deze actie, dan zou

³ [Over de nieuwe energielabels van LED lampen - Gloeilampgoedkoop.nl](https://www.gloeilampgoedkoop.nl)

⁴ *Wil de gemeente Zoetermeer aan de slag met isoleren met behulp van het Nationaal Isolatieprogramma van het Rijk? Klimaatroute kan hierbij ondersteunen. U kunt altijd vrijblijvend contact opnemen met de projectmanager Duurzaam Wonen.*

bijvoorbeeld een doelgroepaanpak wellicht geschikt zijn in Zoetermeer. In dat geval worden specifieke bewoners geselecteerd voor energieadvies en niet per se de hele wijk. Klimaatroute heeft sinds kort beschikking over een tool die heel gemakkelijk voor gemeenten in kaart kan brengen waar de doelgroep ‘energiearmoede’ of de woningen met een slecht energielabel en lage WOZ-waarde (handig voor het Nationaal Isolatieprogramma) zich precies bevindt.⁵

5. Conclusie

In de periode januari tot en met april 2023 zijn in totaal 800 huishoudens geadviseerd en begeleid in het verlagen van de energierekening. Bewoners zijn voorzien van energieadvies, energievoeding, kleine energiebesparende producten en installatieservice. Dit heeft geresulteerd in een potentiële CO₂ reductie van **145.093 kg** en een jaarlijkse kostenbesparing van in totaal **€ 125.184,-**

⁵ Meer weten over deze doelgroepenanalyse-tool? Neem contact op met de projectleider van Klimaatroute, hij/zij kan meer vertellen over het gebruik van de tool.

Bijlage 1 – Conversie

Zoetermeer		
Status	Aantal	Percentage
Dichte deur	563	32%
Energieadvies uitgevoerd	800	46%
Geen interesse	327	19%
Ongelegen	31	2%
Overig	25	1%
Eindtotaal	1.746	100%

Dorp		
Status	Aantal	Percentage
Dichte deur	348	37%
Energieadvies uitgevoerd	386	41%
Geen interesse	170	18%
Ongelegen	18	2%
Overig	11	1%
Eindtotaal	933	100%

Driemanspolder		
Status	Aantal	Percentage
Dichte deur	215	26%
Energieadvies uitgevoerd	414	51%
Geen interesse	157	19%
Ongelegen	13	2%
Overig	14	2%
Eindtotaal	813	100%