

**Aan**

De gemeenteraad van Zoetermeer

Zaakid

2023-040365

Van

Het college/ Wethouder B.G. Velzen

Datum

17 mei 2023

Onderwerp

2023-040365, Bijlage 3. Memo raad Eindrapportages 'Energiehulp aan huis'

Bijlagen**Inleiding**

In het najaar van 2021 kregen we te maken met een sterke stijging van de energieprijzen. Hierdoor kreeg een (groter) deel van de inwoners te maken met energiearmoede. In Zoetermeer komt dit met name voor in de wijken Buytenwegh, Meerzicht Oost en West, Driemanspolder, Dorp en Palenstein. Het Rijk heeft in 2022 een specifieke rijksuitkering (SPUK) van € 1.647.466,- beschikbaar gesteld om deze huishoudens te ondersteunen bij het nemen van energiebesparende maatregelen. In 2022 is hiervoor een [bestedingsvoorstel](#) uitgewerkt. Om tegemoet te komen aan de verschillende doelgroepen die te maken hebben met energiearmoede zijn drie verschillende maatregelen voorgesteld:

- Energiecoaches die advies geven over energiebesparing in de woning (zogenoemde 'fixers' passen de kleine energiebesparende maatregelen ook meteen toe);
- Advies aan VvE's over hoe zij groot onderhoud kunnen combineren met verduurzaming;
- Witgoedregeling: huishoudens met een laag inkomen krijgen korting op een energiezuinige koelkast of wasmachine.

Per [amendement](#) heeft de raad tijdens de [raadsvergadering van 12 september 2022](#) besloten om een budget van € 1.405.978,- in te zetten voor 'fixers' en een bedrag van € 35.000,- voor communicatie om de bereikbaarheid van de regeling te vergroten. Ook waren er diverse toezeggingen:

- [Toezegging 568](#) Uitkomsten effectiviteit monitor (12 september 2022)
- [Toezegging 572](#) Inzet Binnenbaan en MBO-studenten (12 september 2022) (*afgedaan*)
- [Toezegging 597](#) Eerste resultaten van de inzet van proactieve fixers (19 december 2022) (*afgedaan*)

Actie 'Energiehulp aan huis'

Door de omvang van de opdracht was een tijdrovende Europese aanbesteding nodig, maar door een [afwijkingsbesluit](#) van het college is het gelukt om een deel van het beschikbare bedrag (€ 600.000,-) al in de winterperiode '22/'23 in te zetten. In december 2022 is vervolgens gestart met de actie 'Energiehulp aan huis'.



Figuur 1. Beschrijving (op hoofdlijnen) Actie 'Energiehulp aan huis'.

Gemeente Zoetermeer heeft in totaal drie marktpartijen (Sobolt, Winst uit je Woning en Klimaatroute) opdracht gegeven om in de (winter)periode december 2022 tot en met april 2023 'fixers' (hierna: bespaarcoaches) in te zetten.

Elke marktpartij heeft de opdracht gekregen om c.a. 800 huishoudens te ondersteunen, bij het nemen van kleine energiebesparende maatregelen om de energierekening te verlagen. De gemeente heeft elke marktpartij een adressenlijst gegeven (selectie van oudere woningen en lage energielabels in wijken waar met name energiearmoede voorkomt). Op hoofdlijnen bevatte de ondersteuning de volgende onderdelen:

- Energieadvies (bewustwording en handelingsperspectief)**
Het geven van energieadvies gericht op energiebesparing in de woning en op gebruik en gedrag van de huishoudens om te besparen op de energierekening.
- Installatie van kleine energiebesparende producten**
Het aanbieden en installeren van kleine energiebesparende producten en de uitleg van de werking van deze producten.

Beschreven werkwijzen marktpartijen

In de beschrijving van de opdracht aan de marktpartijen is op voorhand niet specifiek voorgeschreven hoe het energieadvies ingevuld diende te worden en welke kleine energiebesparende producten geïnstalleerd moesten worden. Dit heeft ervoor gezorgd dat de marktpartijen in de basis dezelfde werkwijze hadden, maar ook eigen accenten in de uitvoering konden leggen. Het grootste verschil in de beschreven werkwijzen zat in het productassortiment en het proces rondom deelname. De marktpartijen Winst uit je woning en Sobolt stuurden op het op voorhand aanmelden van bewoners en zijn daarna vervolgens pas deur-aan-deur langs gegaan. Klimaatroute hanteerde hierin net een andere werkwijze: zij gingen direct bij de bewoners langs om hen te enthousiasmeren voor deelname. Daarnaast was het ook mogelijk voor bewoners om alvast een afspraak in te plannen, maar daar werd niet direct op gestuurd.



	Winst uit je woning	Sobolt	Klimaatroute
Wijken	Palenstein & Buytenwegh	Meerzicht-Oost & Meerzicht-West	Driemanspolder & Dorp
Opdracht aantal woningen	800	800	800
Bewonersbrief	✓	✓	✓
Sturing aanmelding	✓	✓	
Ondersteuning helpdesk	✓	✓	✓
Deur-aan-deur aanbellen	✓	✓	✓
Energieadvies	✓	✓	✓
Installatie producten	✓	✓	✓
Informatie folder	✓	✓	
Informatiekaartje gemeente	✓	✓	✓
Digitaal rapport bezoek	✓	✓	✓
Digitaal rapport voor bewoner		✓	✓

Tabel 1. Overzicht overeenkomsten en verschillen werkwijzen marktpartijen.

Uitvoering actie 'Energiehulp aan huis'

Tijdens het uitvoeren van de actie is een aantal belangrijke bevindingen naar voor gekomen. Deze bevindingen zijn enerzijds voortgekomen uit de ervaringen van de marktpartijen, maar anderzijds ook door de ervaringen naar aanleiding van de steekproef die (ambtelijk) is uitgevoerd.

Bevindingen marktpartijen

De marktpartijen hebben bijvoorbeeld ervaren dat, ondanks het deur-aan-deur langs gaan bij de bewoners, het zeer lastig was om de vooraf gestelde aantallen te realiseren. Dit had onder andere te maken met het feit dat bewoners zich maar in beperkte mate aanmeldde, bij het langs de deuren gaan vaak niet thuis waren of dat bewoners geen interesse hadden in de actie. Alleen Klimaatroute heeft hier specifiek naar de reden gevraagd. De bewoners gaven bijvoorbeeld als reden dat zij negatieve ervaringen met de gemeente/woningcorporatie hebben, een verhuizing, de woning is al duurzaam, etc. Bij marktpartij Sobolt is het, vanwege problemen in de uitvoeringscapaciteit, niet gelukt om de vooraf gestelde aantallen (800 huishoudens) te bereiken.

Bevindingen steekproef

Gemeente Zoetermeer heeft, aanvullend op de bevinding(en) en eindrapportages van de marktpartijen, ruim 200 bewoners (middels een kort bezoek) gesproken om hen persoonlijk te bevragen op hun ervaring(en) met de actie. Er is onder andere gevraagd naar de manier van aanmelding, de uitvoering van de actie en de mening van de bewoner(s) over de actie. Er is geen sprake van een officiële steekproef. Het uitgangspunt was om een duidelijk beeld te krijgen over (het verloop van) de actie. De belangrijkste bevindingen die hieruit naar voren kwamen, zijn:

- Binnen de actie is het uitgangspunt gehanteerd dat de bespaarcoach een energieadvies aan de bewoner geeft en daarna de relevante energiebesparende producten direct installeert. Dit kan echter alleen plaatsvinden als er ook toestemming van de bewoner is. Diverse bewoners gaven aan geen energieadvies te willen, of geen ondersteuning bij het installeren van de producten. In dit geval kan er niet goed worden nagegaan welke energiebesparende producten het meest effectief zijn in de desbetreffende woning en konden deze ook niet direct geïnstalleerd worden door de coach. Daarnaast is geconstateerd dat er ook producten door de marktpartijen zijn achtergelaten (onder andere als reserve) en dat deze in de eindrapportages zijn meegeteld als geïnstalleerde producten, en daarmee ook in de potentiële besparing. Het is echter niet bekend of de producten passend waren bij de woning en of de bewoners deze producten ook daadwerkelijk hebben geïnstalleerd.

- Tevens is geconstateerd dat het bespaarpotentieel lang niet zo groot meer is als een aantal jaren geleden. Veel bewoners zijn namelijk al bewust bezig met energiebesparing en de bespaarcoach kon maar beperkt toevoegen met bijvoorbeeld gedragstips en/of kleine energiebesparende maatregelen. De bewoners gaven aan dat het energieadvies van de bespaarcoach voor hen vaak geen nieuwe informatie opleverde. Bewoners zijn al veel bewuster bezig met (het verlagen van) hun energieverbruik: veel bewoners hebben inmiddels ledlampen (in de verlichting die zij veelvuldig gebruiken), bij veel huishoudens wordt al korter en minder vaak gedoucht, vaak is de thermostaat al lager gezet, etc.
- Tot slot een aantal bevindingen met betrekking tot de uitgevoerde werkwijzen van de marktpartijen. Bij Winst uit je woning is geconstateerd dat er vaak energiebesparende producten als reserve zijn uitgereikt (bijvoorbeeld de ledlampen en waterbesparende douchekoppen). Dit levert geen extra besparing op in het energieverbruik, alleen in de toekomstige aanschafprijs. Sobolt heeft veel tijd geïnvesteerd in de adviesgesprekken. Het effect van de adviesgesprekken is moeilijk in te schatten en of deze ook blijvend van aard zijn. Klimaatroute heeft veel radiatorventilatoren geïnstalleerd. Dit is een product met een hoog bespaarpotentieel.

Effectiviteit 'Energiehulp aan huis'

Naast de bevindingen die door de marktpartijen en gemeente Zoetermeer zijn geconstateerd, heeft elke marktpartij een eindrapportage opgesteld met daarin onder andere informatie over de effectiviteit van de actie. Dit wordt gedaan met gegevens over onder andere:

- a. Het aantal geïnstalleerde of uitgereikte kleine energiebesparende producten;
- b. De potentiële maximale besparing per woning per jaar (€, kWh en m³).

Er is geprobeerd om de effectiviteit van de actie 'Energiehulp aan huis' op een realistische en eerlijke wijze weer te geven op basis van de bevindingen van de marktpartijen, bevindingen uit de steekproef en de eindrapportages van de marktpartijen. De effectiviteit van de actie is in kaart gebracht vanuit verschillende perspectieven:

a. Effectiviteit op basis van de eindrapportages van de marktpartijen

Allereerst is de effectiviteit van de actie berekend op basis van de informatie uit de eindrapportages van de marktpartijen. Hier is de totale maximale potentiële besparing (€) gedeeld door het aantal huisbezoeken. Dit wordt weergegeven in kolom a van tabel 2.

b. Effectiviteit op basis van dezelfde gas- en elektriciteitsprijzen en het gemiddelde van het bespaarpotentieel

Elke marktpartij rekent daarentegen in de eindrapportages met verschillende gas- en elektriciteitsprijzen. Ook hanteren ze vaak verschillende (maximale) besparingspotentiëlen voor hetzelfde product. Tot slot biedt de ene marktpartij bijvoorbeeld producten aan die gepaard gaan met een hoog besparingspotentieel, maar ook wat duurder in aanschaf zijn, waardoor minder maatregelen geïnstalleerd kunnen worden, terwijl een andere marktpartij een assortiment aan producten heeft met lagere besparingspotentiëlen, die echter wat goedkoper zijn waardoor er eerder een extra product geïnstalleerd kan worden. Door deze factoren kan per marktpartij de potentiële maximale besparing per woning per jaar verschillen.

De verschillende informatie uit de eindrapportages is in tabel 2 (kolom b) geprobeerd aan elkaar gelijk te stellen. Er is uitgegaan van het gemiddelde van de (maximale) potentiële besparing in m³ (aardgas) en kWh (elektriciteit), zoals opgenomen in de eindrapportages van de marktpartijen. Daarnaast zijn gelijke energieprijzen voor gas en stroom gehanteerd. Er is daarbij gerekend met de huidige tarieven van het

energieplafond (€ 1,45 per m³ gas en € 0,40 per kWh). Dit komt overeen met het gemiddelde van vorig jaar en is ook voor 2023 een passende waarde. NB: het Planbureau van de Leefomgeving (PBL) verwacht op de lange termijn lagere gas- en elektriciteitsprijzen (€ 1,20 per m³ en € 0,25 per kWh). Ook Milieu Centraal rekent hier mee in haar besparingsberekeningen voor de lange termijn. Als er met deze getallen gerekend zou worden, is het bespaarpotentieel van de kleine maatregelen uiteraard ook lager.

c. Effectiviteit op basis van een nieuw besparingspotentieel en al dan niet met een correctie op basis van de bevindingen uit de steekproef

Uit de steekproef is, zoals eerder in deze memo benoemd, een aantal belangrijke bevindingen naar voren gekomen. Op basis van deze bevindingen dient, op basis van ambtelijke inschattingen, het (maximale) besparingspotentieel waarmee de marktpartijen hebben gerekend in de eindrapportages (tabel 2, kolom a) en waarmee is gerekend in de 'middeling' (tabel 2, kolom b), enigszins genuanceerd te worden.

Een van de bevindingen is bijvoorbeeld dat is geconstateerd dat de marktpartijen producten bij bewoners hebben achtergelaten of hebben uitgedeeld als reserve. En dit in hun eindrapportages hebben meegeteld als geïnstalleerde producten, en daarmee dus ook in de potentiële besparing. Uit de steekproef bleek dat de producten niet altijd toepasbaar waren of dat de bewoner ze (nog) niet geïnstalleerd had. Daarnaast is bevonden dat het bespaarpotentieel lang niet zo groot meer is, als het (maximale) bespaarpotentieel waarmee wordt gerekend in de eindrapportages van de marktpartijen. Veel bewoners zijn namelijk al bewust bezig met energiebesparing en met (het verlagen van) hun energieverbruik. Ervaren is dat bij de meeste huishoudens bijvoorbeeld al korter en minder vaak wordt gedoucht en dat vaak de thermostaat al lager is gezet, etc.

Marktpartij	Aantal huis-bezoeken	Gemiddeld aantal producten per woning**	Potentiële maximale besparing:		
			a. Per woning/jr uit eindrapportage	b. Per woning/jr o.b.v. middeling energieprijzen en middeling besparingspotentieel***	c. Ambtelijke indicatie besparing/ woning/jr
Winst uit je woning	800	5,5	€ 212,-	€ 171,-	€ 55,-
Sobolt	468*	5,5	€ 213,-	€ 106,-	€ 65,-
Klimaatroute	800	4,6	€ 156,-	€ 150,-	€ 121,-
Totaal	2.068		€ 191,-	€ 148,-	€ 83,-

Tabel 2. Overzicht vergelijking effectiviteit marktpartijen.

* Bij marktpartij Sobolt is het, vanwege problemen in de uitvoeringscapaciteit, niet gelukt om de vooraf gestelde aantallen (800 huishoudens) te bereiken.

** Bij een aantal producten (bijvoorbeeld radiatorfolie en tochtstrips) zit per marktpartij een verschil in opgave van de aantallen (hoeveelheid meter en/of m²).

*** De potentiële besparing is berekend op basis van de gas- en elektriciteitsprijzen (€ 1,45 per m³ en € 0,40 per kWh) van het huidige energieplafond en er is uitgegaan van het gemiddelde van de (maximale) potentiële besparing in m³ (aardgas) en kWh (elektriciteit) zoals opgegeven in de eindrapportages van de

marktpartijen. Hierbij is er tevens van uitgegaan dat alle producten geïnstalleerd zijn en aan de uitgangspunten van de besparingsnorm wordt voldaan (bijvoorbeeld met behulp van een douchetimer wordt een dagelijkse douchebeurt ingekort van 9 naar 5 minuten. Als een bewoner reeds minder vaak en/of minder lang douchte, dan wordt deze besparing niet gerealiseerd).

Algemene aandachtspunten effectiviteit 'Energiehulp aan huis'

Zoals eerder in dit memo geschetst is het moeilijk om de *daadwerkelijke* effectiviteit van de actie inzichtelijk te maken. Het is daarom van belang om aanvullend op de eerder geschetste bevindingen de volgende aandachtspunten in ogenschouw te nemen:

- De besparing hangt af van de toepassing van de geïnstalleerde producten, het aantal bewoners in een huishouden, de omgang met energie in de woning en de schil van de woning. Met name bij de gedragstips en bewustwording (energieadvies) is energiebesparing moeilijk in te schatten en of deze ook blijvend van aard zal zijn.

In de eindrapportages van de marktpartijen is vaak gerekend met een maximale besparing per product. In de praktijk kan de besparing lager uitvallen. Als een ledlamp bijvoorbeeld een gloeilamp van 40 Watt vervangt die 1000 branduren per jaar heeft, kan dat op jaarbasis bij een kWh prijs €0,40 ongeveer €14,- besparen. Ledverlichting is echter al jaren de norm. Ook heeft de gemeente met eerdere acties, zoals bijvoorbeeld het energiebespaarpakket, de inwoners al voorzien van een groot aantal ledlampen. De 'hoofdverlichting' in de woningen is daarom bijna standaard al door ledverlichting vervangen. Waar in de actie 'Energiehulp aan huis' nog gloeilampen en spaarlampen zijn aangetroffen, gaat het vaak om lampen die veel minder intensief gebruikt worden en dus veel minder branduren hebben. De besparing is dan in de praktijk minder dan het gehanteerde normgetal door de marktpartijen in de eindrapportages. Daarnaast is (in de steekproef) geconstateerd dat er ook ledlampen aan bewoners zijn uitgedeeld als reserve lampen. Dit bespaart voor bewoners op de aanschafkosten van nieuwe ledlampen indien er een kapot gaat, maar dit levert geen verdere besparing op de energiekosten.

Extra Bevindingen steekproef

Aanvullend op de bevindingen uit de steekproef die van invloed waren op de effectiviteit van de actie, is nog een aantal andere belangrijke bevindingen naar voren gekomen:

- De bewoners vinden 'Energiehulp aan huis' een goede actie van de gemeente en waarderen het zeer dat de gemeente zich inspant en hen gratis (kleine) energiebesparende producten aanbiedt.
- Tegelijkertijd geeft een groot deel van de bewoners aan dat zij niet weten of dit daadwerkelijk helpt bij het besparen van energie en daarmee het verlagen van de energierekening, of zij denken dat dit niet veel is (een druppel). Ook geven veel bewoners zelfs aan dat zij denken dat de energiebesparende producten géén effect hebben op het verlagen van hun energierekening.
- Aan de bewoners is gevraagd of zij suggesties hebben voor de gemeente met betrekking tot een vervolgactie. Geen enkele bewoner heeft suggesties gegeven. De bewoners hebben wel wensen aangegeven met betrekking tot grotere isolatiemaatregelen, zoals een tochtichte gevel, dakisolatie en dubbel glas. Veel bewoners klagen over de staat van hun woning (kou, tocht en kieren). Ook is

diverse keren door bewoners genoemd dat de woningcorporatie meer vaart moet maken met het verbeteren en verduurzamen van de woning.

- Aanvullend is er tijdens de steekproef een verschil tussen huur- en koopwoningen ervaren. Eigenaren van grondgebonden koopwoningen hebben vaak al het nodige aan (kleine energiebesparende) maatregelen genomen. De bespaarcoach kon daar weinig aan toevoegen. Deze groep inwoners had vaak ook andere verwachtingen van de actie. Zij verwachtten meer een coach die hen een diepgaander verduurzamingsadvies met betrekking tot de woning zou geven.

Samenvatting

Tijdens de actie is ervaren dat de marktpartijen moeite hadden om het vooraf gestelde aantal huisbezoeken te realiseren. Binnen de actie is al ingezet op een bredere doelgroep door de actie flat- en straatgericht in te steken en door de selectie van huishoudens op te rekken tot woningen met energie label C. Bij een vervolgactie (met dezelfde insteek) zal de grens van deze selectie nog verder opgerekt moeten worden waarmee de afstand tot de beoogde doelgroep feitelijk steeds groter wordt. Daarnaast is ervaren dat de effectiviteit van de actie afhangt van verschillende kwetsbaarheden. De effectiviteit van het energieadvies (gericht op gebruik en gedrag) is onder andere moeilijk in te schatten en/ of te berekenen. Daarnaast is het niet zeker of de effectiviteit van het energieadvies ook blijvend van aard is. Bij kleine energiebesparende maatregelen is niet met zekerheid vast te stellen dat het vooraf gestelde (hoge) bespaarpotentieel ook daadwerkelijk in de praktijk gerealiseerd kan worden. De behoefte van de inwoners lijkt met name te liggen bij de grotere en structurele isolatiemaatregelen.

Voor technische vragen kunt u zich wenden tot:

Naam : Eveline van der Blom
Telefoon : +31793468510
E-mailadres : E.C.van.der.Blom@zoetermeer.nl