

ADVIES
PROGRAMMALIJN
EIGENAAR-BEWONER
ENERGIETRANSITIE BIJ DE
PARTICULIERE WONINGEIGENAAR

AUTEURS

Marten Witkamp, Simon Verduijn

VERSIE

Versie 1.0

DATUM

11 maart 2021

OPDRACHTGEVER

P. Verheggen (Gemeente Zoetermeer)

AUTEURSRECHTEN

© Copyright 2021 Wattopia

1. INLEIDING

De gemeente Zoetermeer heeft enkele jaren geleden, in navolging van het Akkoord van Parijs en het Nederlandse Klimaatakkoord, besloten dat de gebouwde omgeving in de stad per 2040 aardgasvrij moet zijn.

In 2018 en 2019 zijn, samen met drie woningcorporaties en netbeheerder Stedin, de eerste energietransitieplannen ontwikkeld om in Palenstein, Meerzicht en Driemanspolder concrete stappen te zetten richting aardgasvrij. Deze plannen zijn met name gericht op het vastgoed van de woningcorporaties en de gemeente zelf.

Gaandeweg zijn ook ondersteuningsactiviteiten ontplooid voor eigenaar-bewoners in Zoetermeer. Zie, voor een volledig overzicht van deze activiteiten, de 'Voortgangsrapportage Ondersteuning en Ontzorging van Eigenaar-Bewoners in de Energietransitie' (2020). Tot op heden werden deze activiteiten niet georganiseerd vanuit een formeel plan of programmalijn.

Het advies dat voor u ligt heeft tot doel een dergelijke programmalijn op te zetten. Daarbij wordt vanuit een visie op de energietransitie voor eigenaar-bewoners een strategie gekozen voor de manier waarop de gemeente dat de komende jaren wil helpen realiseren. Hieruit volgt een afwegingskader voor het zo doelmatig en effectief mogelijk inzetten van de beschikbare middelen.

LEESWIJZER

Dit advies draait om de eigenaar-bewoner, oftewel bewoners met een koopwoning. Daarom begint het eerstvolgende **hoofdstuk 2** met een samenvatting van de met een aantal van hen gevoerde gesprekken. Voor een rijke en inzichtgevend blik in deze gesprekken, zie **bijlage 1**.

In **hoofdstuk 3** wordt de geadviseerde visie en strategie van de gemeente uiteengezet.

Hoofdstuk 4 geeft een overzicht van de diverse belanghebbenden en hun rollen, waarna **hoofdstuk 5** dieper ingaat op de rol van de gemeente.

Hoofdstuk 6 beschrijft alle geadviseerde beleidsinstrumenten, evenals hoe tot deze voorgestelde instrumenten is gekomen. Ook geeft het een aantal verdere uitwerkingen van belangrijke instrumenten.

Hoofdstuk 7, tenslotte, blikt vooruit naar hoe dit advies in de praktijk kan worden ingezet.

INHOUDSOPGAVE

2	Lessen van bewoners	2
2.1	Sociaal	2
2.2	Techniek	3
2.3	Financieel en juridisch	4
2.4	Governance	6
2.5	Communicatie	7
3	Visie en strategie	9
4	Belanghebbenden	12
5	Rol van de gemeente	14
6	Beleidsinstrumenten	15
6.1	Soorten instrumenten	15
6.2	Ondersteuningsbehoefte	15
6.3	Geadviseerde instrumenten	15
6.4	Concretisering advies	19
6.5	Urgent versus belangrijk	22
6.6	Aanvullende overwegingen	22
7	Vervolg	24
	Verwijzingen	25
	Bijlage 1: Interviewresultaten	26
	Bijlage 2: Beoordelingsmatrix	36

2. LESSEN VAN BEWONERS

In dit hoofdstuk worden de belangrijkste lessen uit de gesprekken met bewoners en de maatschappelijk en commerciële organisaties gepresenteerd. In [bijlage 1](#) staan de meer uitgebreide samenvattingen van de gesprekken.

2.1 SOCIAAL

Uitdaging	Algemeen advies	Specifiek advies
Eigenaar-bewoners weten niet in hoeverre ze mee mogen beslissen over wat er in hun buurt gebeurt (bijvoorbeeld: warmtenet, esthetische effecten van isoleren).	Duidelijkheid geven over de wijze van participatie in een wijk of buurt.	Geef aan op welke onderwerpen bewoners worden geïnformeerd en waar ze wel en niet over mee mogen beslissen.
Veel eigenaar-bewoners verwachten dat ze samen meer kunnen bereiken (bijvoorbeeld: gezamenlijke aardwarmte, collectieve inkoop), maar hebben ondersteuning nodig om dat te kunnen realiseren.	Projectbegeleiding organiseren om gezamenlijke aanpakken door bewoners te ondersteunen.	Communiceer duidelijk welk soort projecten de gemeente wel en niet kan ondersteunen waar die ondersteuning uit kan bestaan en welke voorwaarden er aan ondersteuning verbonden zijn.
Eigenaar-bewoners willen wel tijd investeren in het vinden van passende oplossingen voor hun woning, maar ze komen tijd en kennis tekort om het volledig op zich te nemen.	Door duidelijk aan te geven welke conclusies de gemeente zelf trekt, op basis van beschikbare kennis, wordt de hoeveelheid uitzoekwerk voor bewoners verkleind.	In het bijzonder is duidelijkheid nodig over de verwachte isolatie-inspanning, welke warmtebronnen kansrijk worden geacht, welke financieringsmogelijkheden er zijn en wat wanneer gaat gebeuren.
Eigenaar-bewoners willen zelf regie hebben over wat er met hun woning gebeurt, maar willen ook graag samen met anderen optrekken. Dat is een paradox.	Door duidelijk aan te geven welke conclusies de gemeente zelf trekt, op basis van beschikbare kennis, worden de hoeveelheid opties verkleind. Binnen de resterende opties is het makkelijker voor bewoners om met elkaar op te trekken.	In het bijzonder is duidelijkheid nodig over de verwachte isolatieinspanning (normen), welke warmtebronnen wel en niet kansrijk worden geacht, welke financieringsmogelijkheden er wel en niet zijn en wat wanneer gaat gebeuren.
Er zijn in Zoetermeer inmiddels ervaringen opgedaan met (stappen richting) aardgasvrije renovatie. Eigenaar-bewoners horen graag wat daar de ervaringen van zijn.	Maak van alle bij de gemeente bekende gerealiseerde projecten om woningen aardgasvrij te maken een beschrijving van wat, waarom en wat er van geleerd is.	Naarmate er meer gelijksoortige projecten plaatsvinden, is het voldoende om alleen van alle van elkaar afwijkende projecten een dergelijke beschrijving te maken. Eigenaar-bewoners (ambassadeurs) kunnen hier voor worden ingezet.

2.2 FYSIEK EN TECHNIEK

Uitdaging	Algemeen advies	Specifiek advies
Eigenaar-bewoners weten niet naar welk isolatieniveau ze verwacht worden hun woning te brengen.	Communiqueer naar alle eigenaar-bewoners welke isolatieniveaus uiteindelijk verwacht worden per woningtype.	Adviseer bewoners een isolatieniveau waarmee ze met een temperatuur tot 40-50 °C hun woning kunnen verwarmen, zodat ze flexibel zijn voor meerdere soorten warmtebronnen. De verwachting is dat de Standaard en Streefwaarden hier invulling aan gaan geven, hoewel die wel verder geconcretiseerd moeten worden door de gemeente.
Eigenaar-bewoners weten niet in welke volgorde ze hun woning moeten verbeteren.	Organiseer dat elke eigenaar-bewoner een stappenplan ontvangt dat specifiek voor dat woningtype is ontwikkeld.	Hou rekening met de verschillende bouw van woningen met eenzelfde woningtype. De ene rijwoning heeft grindplaten zonder spouw, de ander bakstenen met spouw. Geef in dat stappenplan ook aan hoe bewoners kunnen afwijken van de geadviseerde volgorde.
Eigenaar-bewoners weten niet welke manieren er zijn om de beoogde isolatie- en installatiestappen te realiseren.	Organiseer een kennisbank waarin de bij de gemeente bekende manieren worden beschreven.	Geef in die kennisbank aan welke manieren de gemeente kansrijk acht, maar geef bewoners ook de mogelijkheid daar ervaringen aan toe te voegen.
Eigenaar-bewoners weten niet welke warmtebronnen realistisch zijn en wat daarvan de gevolgen zijn wat betreft isolatievereisten en energielasten.	Organiseer een kennisbank waarin de bij de gemeente bekende warmtebronnen worden beschreven.	Geef in die kennisbank aan welke warmtebronnen de gemeente kansrijk acht, maar geef bewoners ook de mogelijkheid daar ervaringen aan toe te voegen.
Indien er een naburig project is (bijvoorbeeld een warmtenet), willen eigenaar-bewoners weten waarom ze wel of niet mee mogen doen aan dat project.	Maak de voorwaarden voor aansluiting op een warmtenet openbaar.	Geef bewoners tenminste inzicht in aansluitmomenten, eigen bijdrage voor aansluiting, te leveren temperatuur en vereisten aan de woning.
Eigenaar-bewoners hopen dat er iets te kiezen is wat betreft de warmtebron.	Indien de gemeente keuzes maakt die voor bewoners leidt tot verminderde keuzevrijheid wat betreft de warmtebron, moet dat worden beargumenteerd en gecommuniceerd.	In het bijzonder gaat dit op voor collectieve warmtevoorzieningen, zoals warmtenetten.

Persoonlijk advies voor alle eigenaar-bewoners is zowel noodzakelijk als zeer kostbaar. De verwachting is dat er te weinig maatwerkadviseurs beschikbaar zullen zijn.	Ontwikkel standaard stappenplannen per woningtype, wat als startpunt voor fijnmaziger advies kan dienen. Faciliteer dat bewoners, naast wat de gemeente kan doen, ook elkaar kunnen helpen.	Een forum waarin bewoners kennis delen, wat gemodereerd wordt door iemand van de gemeente met de benodigde kennis, zou uitkomst kunnen bieden.
Eigenaar-bewoners kunnen niet overzien wat de eventuele woningoverstijgende gevolgen zijn van gemaakte keuzes voor de woningrenovatie, bijvoorbeeld voor infrastructuur of het aanzien van de buurt.	Ontwikkel beleid op de punten dat de individuele keuze van een eigenaar-bewoner invloed heeft op de keuzevrijheid en leefomgeving van een andere eigenaar-bewoner.	Denk hierbij aan de uitstraling van aardwarmtebronnen, de esthetische kwaliteit van geïsoleerde woningen (kozijnen, isolatiemateriaal) en het aanpassen van netwerken waarvoor de straat moet worden opengebroken.

2.3 FINANCIEEL EN JURIDISCH

Uitdaging	Algemeen advies	Specifiek advies
De benodigde investering voor het aardgasvrij maken van de woning is voor de meeste woningen momenteel niet binnen normale termijn terug te verdienen.	Alleen voor stappen die financieel renderen (bijvoorbeeld zonnepanelen, spouwmuur-isolatie) kan het financiële argument motiveren tot daadkracht. Andere stappen zullen eigenaars-bewoners vanwege een andere motivatie moeten zetten. Koppel de energietransitie waar nuttig aan dynamieken zoals de onderhoudsopgave van woningen, leefbaarheid of levensloopbestendig wonen.	De andere motivatie moet urgentie bevatten. Bijvoorbeeld "modern wooncomfort" is fijn, maar niet urgent. "De aardgasaansluiting wordt in 2040 verwijderd" is niet fijn, maar (op een gegeven moment) wel urgent. Met een duidelijk en betrouwbaar procesplan met waar mogelijk inhoudelijke keuzes kan ook veel bereikt worden zonder een harde datum te noemen voor het afsluiten van aardgas.
Bewoners hebben heel diverse middelen ter beschikking.	Sluit aan op natuurlijke momenten, met name verhuizingen. Zorg voor aanvullende financiering of subsidiëring voor eigenaar-bewoners die niet mee kunnen.	Zorg dat in de stappenplannen ook informatie staat over de financiering van investeringen en wat er gebeurt met bewoners die niet meekunnen. De verwachting is dat veel aanvullende financiering op nationaal niveau georganiseerd zal moeten worden. Communiceer hierover naar bewoners en naar de Rijksoverheid.

Voor het ene woningtype kost het meer om de woning te verbeteren dan voor een ander woningtype.	Omdat de energietransitie een maatschappelijke opgave is, is rechtvaardigheid een belangrijk criterium. Zorgen hierover kunnen niet ongestraft worden genegeerd.	Pas het geambieerde isolatieniveau aan op het woningtype of zorg voor aanvullende financiering of subsidiëring voor woningtypen die moeilijker naar het beoogde isolatieniveau te brengen zijn.
Bewoners hebben op verschillende momenten ruimte voor het verbeteren van hun woning.	Hou in de adviezen aan eigenaar-bewoners, met name in de stappenplannen, rekening met verschillende snelheden en volgorden.	Het is uitdagend, maar wel wenselijk, om hierbij te proberen aan te sluiten bij verhuismomenten. Er verhuizen elke dag mensen, dus het is belangrijk daar op korte termijn iets voor te betekenen.
Bij het isoleren aan de buitenzijde kan een woning de erfgrens overschrijden.	Ontwikkel beleid voor erfgrensoverschrijdingen door isolatie.	Middels een paraplu-herziening kan vaak een uitzondering worden benoemd voor bijvoorbeeld 30 centimeter, indien het wordt veroorzaakt door isolatie.
Als bij het isoleren het aanzicht van de woning verandert, heeft dat invloed op de hele straat. Bepaalt degene die als eerste start hoe straks de anderen de woning moeten isoleren?	Ontwikkel beleid voor hoe de besluiten van één eigenaar-bewoner (of andere gebouweigenaar) de keuzevrijheid van anderen beïnvloedt.	Het lijkt aannemelijk dat burens rekening met elkaar moeten houden, maar dat bewoners in naburige woningen weer hun eigen richting zouden moeten kunnen kiezen.
De infrastructuur voor warmtenetten gaat veel langer mee dan de afschrijftermijn waar commerciële warmtebedrijven mee rekenen. Dit maakt het duurder dan nodig om op aan te sluiten.	Wees transparant over de cijfers achter bedragen waar bewoners mee geconfronteerd worden. Lobby voor een betere Warmtewet, die meer ruimte biedt aan gesocialiseerde infrastructuurkosten.	Bijvoorbeeld: indien bewoners een aanbod krijgen voor een aansluiting op een warmtenet, leg dan uit hoe dat bedrag tot stand is gekomen.
Eigenaar-bewoners ervaren het als een belemmering (vanuit de verwachting dat er morgen mogelijk wel subsidie komt) en demotiverend (dat ze niet meer in aanmerking komen voor noodzakelijke verdere stappen omdat ze in het verleden al een subsidie hebben ontvangen voor kleinere stappen) dat subsidieregels steeds worden aangepast.	Idealiter zou er langjarige duidelijkheid moeten zijn over subsidiemogelijkheden. Indien dit politiek onhaalbaar lijkt, is het ook behulpzaam als er langjarige duidelijkheid komt over wat in elk geval niet gesubsidieerd gaat worden. Niet iedereen kan gesubsidieerd worden. Het is belangrijker dat mensen die het niet kunnen betalen financieel ondersteund worden.	Eventuele subsidies of financiële ondersteuning vanuit de gemeente kan langjarig worden vastgelegd door gebruik te maken van de Eneco-gelden. De voorwaarden voor het recht hebben op eventuele subsidies moeten transparant zijn.

2.4 GOVERNANCE

Uitdaging	Algemeen advies	Specifiek advies
Eigenaar-bewoners hebben veel concrete vragen die bouwkundige en installatietechnische kennis vereisen om te beantwoorden. Er zijn momenteel onvoldoende mensen met deze kennis werkzaam bij of voor de gemeente.	De energietransitie gaat nog jaren duren. Het is daarom verdedigbaar dat de gemeente mensen met deze kennis in dienst neemt of anderszijds voor een langere periode aan zich verbindt. Daarnaast zullen bewoners ook elkaar moeten helpen. Biedt hen daar een mogelijkheid toe.	Een forum waarin bewoners kennis delen, wat gemodereerd wordt door iemand van de gemeente met de benodigde kennis, zou een manier kunnen zijn om invulling te geven aan het tweede punt.
De gemeente heeft onvoldoende bezetting om, naast de programmalijnen voor woningcorporaties en gemeentelijk vastgoed, ook eigenaar-bewoners structureel te ondersteunen.	De energietransitie gaat nog jaren duren. Het is daarom verdedigbaar dat de gemeente mensen met dit doel in dienst neemt of anderszijds voor een langere periode aan zich verbindt.	De belangrijkste rol voor deze mensen betreft het organiseren van goede interactie met eigenaar-bewoners, kortom ze moeten goed zijn in communiceren en luisteren.
De bezetting bij de gemeente wisselt regelmatig, waardoor contact en informatie verloren raakt.	Probeer dit te beperken. Personele wisselingen zijn helaas onoverkomelijk, maar op het beperken van verlies van contact en informatie is wel te sturen.	Zet een digitale omgeving in voor projectmanagement, zodat bij de overdracht van taken veel teruggevonden kan worden door de nieuwe persoon.
Eigenaar-bewoners zien het als verwarrend en demotiverend dat beleid elke collegeperiode wordt aangepast. Het gaat daarbij met name om het zicht op de lange termijn van wat er op hen afkomt en wat er van hen verwacht wordt.	De energietransitie is een maatschappelijke opgave, wat het een inherent politiek proces maakt. Gaandeweg bijsturen van de aanpak en boodschap is daarom niet te voorkomen en ook wenselijk. Wees ervan bewust dat dit voor bewoners echter destabiliserend werkt en probeer daar rekening mee te houden.	Probeer vooral stabiel te blijven op de grote lijnen, zoals volgens welke principes en met welk proces aan de energietransitie wordt gewerkt. Indien mogelijk, blijf ook stabiel op de grote inhoudelijke lijnen, zoals welke isolatieinspanning van iedereen verwacht wordt.

2.5 COMMUNICATIE

Uitdaging	Algemeen advies	Specifiek advies
De gemeente heeft niet alle kennis in huis, maar moet wel keuzes maken.	Wees transparant over wat de gemeente wel en niet weet. Wees transparant op basis waarvan bepaalde keuzes worden gemaakt. Zorg voor een proces hoe bewoners daar op kunnen reageren. Bewoners verwachten niet dat de gemeente alles weet.	Wees opener en laat ook tussenresultaten zien.
Een groot deel van de eigenaar-bewoners wil wel de CO ₂ -uitstoot omlaag brengen, maar ziet het aardgasvrij maken van de woning toch niet zitten vanwege de hoge kosten en ervaren onrechtvaardigheid over wie de vervuiling veroorzaakt versus degene die de rekening krijgt.	Blijf uitleggen waarom als doel is gesteld de gebouwde omgeving aardgasvrij te maken. Moedig ook tussenstappen aan richting aardgasvrij, voor zover ze de laatste stappen niet verhinderen. Overweeg tussendoelen te stellen tussen nu en 2040. Overweeg minder hard vast te houden aan 2040 als einddatum.	Het belangrijkste is dat in Zoetermeer steeds meer vaart gemaakt wordt met de renovatie van woningen richting aardgasvrij en dat steeds meer bewoners mee kunnen komen. Of het einddoel in 2039, 2042 of 2045 wordt behaald is uiteindelijk niet van groot belang. De strenge doelstelling heeft nut zolang het bewoners stimuleert in plaats van dat het hen afremt.
Als het door de gemeente (direct of indirect) aangeboden advies voor de bewoners leidt tot hogere kosten dan nodig of opties niet meeneemt die de bewoner wel aantrekkelijk vindt, leidt dat tot verlies van vertrouwen.	Leg uit hoe het advies tot stand is gekomen. Daarnaast: geef bewoners de gelegenheid feedback te geven op het advies. De gemeente kan ook van bewoners leren.	Claim niet dat het advies per definitie leidt tot de laagste kosten, maar dat het probeert een balans te vinden tussen veel verschillende doeleinden, zoals prestaties, keuzevrijheid, wooncomfort en lage kosten.
Veel eigenaar-bewoners vinden de claim dat de energietransitie woonlastenneutraal kan plaatsvinden ongeloofwaardig.	Het is beter om met een realistisch verhaal te komen dan om te proberen de energietransitie 'te verkopen' op basis van claims die niet goed te onderbouwen zijn.	Geef inzicht in wat de gemeente weet over de kosten van de stappen. Geef ook inzicht in wat de gemeente weet over (bewezen) opbrengsten, financieel en in andere zin. Probeer niet de conclusie te forceren dat het voor iedereen uit kan. Dat hangt van te veel omgevingsvariabelen af.

Als het energieloket voor het voortbestaan ook afhankelijk is van commissies op verkochte renovatiestappen, leidt dat tot gebrek aan vertrouwen in het advies dat ze geven.	Zorg dat het energieloket onafhankelijk kan zijn. (Dit is inmiddels al het geval.)	Hou hier rekening mee bij de aanbesteding.
Indien van bewoners wordt gevraagd zich in te zetten, bijvoorbeeld bij inspraak of het praten met hun burens, investeren ze daar persoonlijke tijd in. Indien de gemeente daar onzorgvuldig mee omgaat, leidt dat tot teleurstelling.	Bewoners zijn geen middel om in te zetten om gemeentelijk beleid te toetsen of te realiseren, maar een partner in onze gezamenlijke tocht naar een aardgasvrije gebouwde omgeving.	Vraag bewoners nooit om deelname aan iets zonder uit te leggen in welke grotere context dat verzoek speelt. Betrek bewoners niet ad hoc, maar met een plan voor de lange termijn. Zeg afspraken niet af zonder opgaaf van redenen.

3. VISIE EN STRATEGIE

De vraag die in dit hoofdstuk centraal staat is “hoe denkt de gemeente dat eigenaar-bewoners succesvol kunnen zijn in het op een betaalbare en betrouwbare wijze aardgasvrij maken van hun woning?”.

De gemeente heeft vooralsnog geen visie geformuleerd op de energietransitie en het proces omtrent de energietransitie voor de stad als geheel. Dit volgt naar verwachting in de Transitievisie Warmte die dit jaar wordt opgesteld. Vanuit diverse gepubliceerde documenten in het kader van de energietransitie is het mogelijk om een indruk te krijgen hoe de gemeente tegen de opgave voor eigenaar-bewoners aankijkt.

Vanuit de diverse stukken, initiatieven en landelijke kaders zijn geraadpleegd:

- › Programma Duurzaam & Groen 2020-2023;
- › Meerzicht & Driemanspolder Aardgasvrij, 2019;
- › Palenstein Aardgasvrij, 2018;
- › Programma Aardgasvrije Wijken;
- › Expertise Centrum Warmte;
- › Voorbeelden uit andere gemeenten.

Naast bovenstaande informatie over de bestaande positie van de gemeente, is voor dit advies ook gesproken met eigenaar-bewoners en maatschappelijke organisaties en is onderzoek gedaan naar visies van andere gemeenten en bestuursmodellen van adviseurs en kennisinstellingen.

Er zijn diverse onderwerpen waarover een standpunt of visie moet worden ingenomen op basis waarvan de gemeente invulling kan geven aan haar rol. Idealiter zijn die standpunten en visies in te zetten om alle vragen die op de gemeente afkomen te wegen en daar een keuze over te maken.

3.1 VISIE

Uit de gebruikte bronnen komt een beeld van de gemeentelijke visie naar voren dat in zekere

zin samengevat kan worden als: pragmatisme. De gemeente heeft een duidelijk doel, namelijk klimaatopwarming voorkomen door de CO₂-uitstoot van de gebouwde omgeving naar nul te brengen. Als meest praktische manier voor de gebouwde omgeving om dat te bereiken heeft de gemeenteraad gekozen voor de transitie naar aardgasvrij. Gegeven dat doel en de nevenliggende doelstellingen om dat op een haalbare en betaalbare manier te bereiken, blijft de gemeente gaandeweg continu kijken via welke route dat doel het best bereikt kan worden. Wat uit de afgelopen jaren echter duidelijk is geworden is dat het weliswaar fijn is om als gemeente pragmatisch en flexibel bij te kunnen sturen op basis van ontwikkelingen, maar dat het voor eigenaar-bewoners ook belangrijk is om duidelijkheid te hebben over wat hen op de langere termijn te wachten staat. De woning is zo belangrijk in de levenssfeer van mensen en de investeringen die men daarin doet zo groot, dat men wil weten wat er op hen af komt.

Bij het geven van die door bewoners gevraagde lange termijn duidelijkheid wordt de gemeente geadviseerd gebruik te maken van de volgende principes:

1. **Vastgoedtransitie** - Bij de energietransitie in de gebouwde omgeving staan de gebouweigenaren centraal, omdat zij de grootste investering moeten doen.
2. **Samen** - “We moeten het met elkaar samen doen.” Niemand heeft alle antwoorden, ook de gemeente of de rijksoverheid niet. Dat betekent dat de gemeente zich kwetsbaar zal moeten durven opstellen tegenover eigenaar-bewoners. Transparantie en structurele interactie met bewoners zijn daarvoor voorwaardelijk.
3. **Procesaanpak** - De gemeente kan, omdat de energietransitie complex is en meerdere decennia gaat duren, geen kant en klaar plan van aanpak formuleren dat op die manier uitgevoerd wordt. Wat de gemeente wel kan doen is het formuleren van een lange termijn procesaanpak en het met regelmaat geven van zoveel mogelijk

inhoudelijke duidelijkheid, gebaseerd op wat op dat moment bij de gemeente bekend is. Het communiceren over de gekozen procesaanpak is een belangrijk onderdeel in de communicatie. Gaandeweg leren eigenaar-bewoners, maatschappelijke organisaties en de gemeente van de aanpak en kunnen ze die bijstellen waar nodig.

4. **Inhoudelijk advies** - De gemeente kan en wil helpen met het uitzetten van de grote lijnen, grote projecten en herhaalbare adviezen (die desalniettemin zo precies en toepasselijk mogelijk worden gemaakt voor de eigenaar-bewoners). Het is echter voor de gemeente niet haalbaar – zowel financieel, technisch-inhoudelijk als organisatorisch – om elke woning een kwalitatief hoogstaand maatwerkadvies te geven en projectmatig te begeleiden bij de renovatie. Hiervoor zullen marktpartijen, maatschappelijke organisaties en eigenaar-bewoners in samenwerking met de gemeente invulling aan moeten geven.
5. **Haalbaar en betaalbaar** - De energietransitie heeft als doel een leefbare toekomst, voor onze kinderen maar ook voor onszelf. De gemeente wil dat die transitie “haalbaar” en “betaalbaar” gerealiseerd wordt en tot een forse verbetering leiden van de aantrekkelijkheid van de woningen en de woon- en leefomgeving. Dat wil niet zeggen dat het makkelijk zal zijn of dat het gratis is. “Woonlastenneutraal” aardgasvrij worden is afhankelijk van de specifieke context van de bewoner, hoe goed het renovatiemoment aansluit bij natuurlijke momenten en diverse andere factoren. Bredere schouders zullen mogelijk meer moeten dragen dan smallere schouders.
6. **Urgentie en verantwoordelijkheid** - Een duurzame woning biedt een hoger comfort. Er is minder tocht, minder koudeval bij de ramen, er zijn minder fijnstofdeeltjes in de lucht en de temperatuur in de woning is constanter. Om dit niveau van comfort te bereiken moet echter veel worden geïnvesteerd, terwijl de meeste bewoners ook tevreden zijn met het huidige comfortniveau. In de meeste gevallen – uitgezonderd wellicht zonnepanelen en eenvoudige, kosteneffectieve maatregelen zoals spouwmuurisolatie en begane grond

isolatie – kan daarom niet worden vertrouwd op het “verleiden” van bewoners alsof ze consumenten zijn van een woondienst. De energietransitie is een maatschappelijke opgave en dat vraagt om een benadering die gericht is op “urgentie” en “verantwoordelijkheid”. Door het te proberen te verleiden van personen verworden burgers tot consumenten. Consumenten zijn koning en als het aanbod niet verleidelijk genoeg is, kunnen ze vriendelijk bedanken. Maar het is geen optie om te bedanken voor de energietransitie. Burgers hebben rechten en plichten en dat is in het kader van de energietransitie een beter denkkader.

7. **Plichten** - De plichten van eigenaar-bewoners zijn vooralsnog impliciet benoemd in de energietransitie, namelijk zij zijn verantwoordelijk voor de investeringen die benodigd zijn voor het aardgasvrij maken van hun woning. Het is de verwachting dat dit ook in landelijke wetgeving en aanpalend beleid wordt verankerd, bijvoorbeeld door eisen te stellen aan het minimale isolatieniveau van woningen die verkocht mogen worden (energielabels). Daarbij wordt te allen tijde gezocht naar manieren om de investeringen te verlagen en betaalbaar te maken voor iedereen, onder andere door het ontwikkelen van goedkoper renovatie aanbod en aanvullende financieringsmogelijkheden, alsook subsidies.
8. **Rechten** - Over de bijbehorende rechten van eigenaar-bewoners is evenwel weinig bekend. De gemeente Zoetermeer zal daarom een beleidsdocument opstellen waarin deze rechten worden benoemd. Daarin zal onder andere staan welke rechten eigenaar-bewoners hebben inzake inspraak (op welke vlakken, op welke momenten, met welke processen), informatievoorziening (welke informatie, hoe actueel, met welke correctiemogelijkheden), met de burens gedeeld eigendom (bodemwarmte, netwerken, dakoppervlak, esthetische gevolgen van isolatie bij burens).
9. **Ontzorging** - Vanuit het denken over het ontzorgen van consumenten kan wel inspiratie worden opgedaan over de zogenaamde ‘klantreis’ die eigenaar-bewoners doorlopen in het perspectief van

de energietransitie. In welke fase bevindt men zich en welke passende informatie en handelingsperspectief past bij die fase. Deze 'kapstok van ontzorging' kan helpen informatie op een passende wijze aan te bieden, met een zo groot mogelijk effect.

10. **Diversiteit** - Hoewel er veel woningen in Zoetermeer staan die erg op elkaar lijken, is de diversiteit aan woonsituaties en bewoners groot. Een alleenstaande in een klein appartement heeft een volstrekt ander afwegingskader dan een gezin met vier kinderen in een hoekwoning, wat weer radicaal verschilt met een ouder stel dat nu nog in een rijwoning woont, maar al bezig is met de verhuizing naar een appartement. Wat 'haalbaar en betaalbaar' voor elk van deze mensen, plus nog veel meer bewoners, betekent is erg verschillend.

3.2 STRATEGIE

De gemeente zal een aantal keuzes moeten maken als het gaat over hoe ze denkt het doel van een aardgasvrije gebouwde omgeving te kunnen bereiken. Die keuzes zullen regelmatig om reflectie vragen, omdat voortschrijdend inzicht en een veranderende context waarschijnlijk tot aanscherping en aanvulling zullen leiden. De strategie benoemd in punten A tot en met D heeft de gemeente inmiddels al ingezet, al wordt die hier geëxpliciteerd voor eigenaar-bewoners.

- A. **Vrijwilligheid** - Bij het ontbreken van een juridisch kader is het advies om niet dwingend te willen zijn wat betreft de energietransitie voor eigenaar-bewoners. In plaats daarvan is het verstandig om eigenaar-bewoners te informeren en ondersteunen bij het vrijwillig zetten van stappen richting aardgasvrij. De facto zullen de meeste stappen de komende 10 jaar daardoor worden gezet door bewoners die 'willen' en 'kunnen', ofwel de motivatie en de middelen hebben of vrij kunnen maken.
- B. **Stapsgewijs** - Het advies is om ervan uit te gaan dat de meeste eigenaar-bewoners de woning stapsgewijs aardgasvrij willen maken en niet in één keer de sprong naar aardgasvrij kunnen zetten. Dat maakt het

belangrijk om eigenaar-bewoners te helpen om stappen te zetten waar ze later geen spijt van krijgen.

- C. **Warmtevraagvermindering** - Het is nog niet duidelijk hoeveel eigenaar-bewoners in de toekomst kunnen rekenen op een duurzame warmtebron van hoge temperatuur. Zoetermeer heeft vooralsnog geen evidente bronnen van hoge temperatuur tot haar beschikking. Het advies is daarom om, niet alleen bij huurwoningen maar ook bij eigenaar-bewoners, te sturen op het zodanig isoleren en ventileren van de woning dat die met lage (20-30 °C) of midden temperatuur (40-50 °C) ook voldoende verwarmd kan worden. Dit geeft mede invulling aan het voorkomen van spijt (punt B).
- D. **Collectieve warmtebronnen** - Voor zover de verwachting van de gemeente is dat een middelgrote tot grote collectieve warmtevoorziening voor een deel van de eigenaar-bewoners de meest aantrekkelijke toekomstige warmtevoorziening wordt, is het advies dat de gemeente het voortouw neemt om de haalbaarheid hiervan te onderzoeken. Het verkennen en realiseren van een collectieve warmtevoorziening kan een forse opgave zijn. Het advies is een duidelijk afwegingskader op te stellen voor het wel of niet starten van een haalbaarheidsverkenning.

3.3 RELATIE TOT DE OMGEVINGSWET

Dit document gaat over eigenaar-bewoners in het perspectief van de energietransitie. De energietransitie is echter ook onderdeel van het ruimtelijk domein en krijgt een plek in de omgevingswet. De energietransitie en de omgevingswet staan beleidsmatig niet los van elkaar. De Transitievisie Warmte wordt vormgegeven als onderdeel van de gemeentelijke omgevingsvisie en daarmee samenhangende uitvoeringsprogramma's en omgevingsplannen.

De omgevingswet biedt een aantal juridische instrumenten. Voor de energietransitie zijn die nog niet ontwikkeld.

4. BELANGHEBBENDEN

De energietransitie raakt veel mensen en organisaties. Het is belangrijk om op de hoogte te zijn van deze primaire belanghebbenden in een veranderproces, om daar rekening mee te kunnen houden. In **tabel 1** is ook een inschatting gemaakt van het soort rollen dat goed past bij deze belanghebbenden.

Belanghebbende	Belang	Inschatting rol	Toelichting
Eigenaar-bewoners	Haalbare en betaalbare energietransitie	Vastgoedeigenaren (investeerder)	Investeren in de woningen om ze aardgasvrij te maken.
		Kennisbank (gebruiker en bijdrager)	Delen van vragen en ervaringen.
Bewonersverenigingen	Haalbare en betaalbare energietransitie	Verbinder / Communicator	Verbinden van en communiceren met bewoners in een buurt.
Energiecoöperaties	Projecten realiseren	Projectorganisatie	Helpen van idee naar financierbaar plan te komen.
Maatschappelijke organisaties in de energietransitie	Beschikbare middelen inzetten voor algemeen nut	Verbinder / Communicator	Verbinden van en communiceren met bewoners.
Gemeente	Haalbare en betaalbare energietransitie	Regisseur	Uitzetten van de grote lijnen, behouden van totaaloverzicht.
		Procescommunicator	Transparant, periodiek en duidelijk communiceren over het proces van de energietransitie.
		Gesprekspartner voor bewoners	Zorgen voor communicatie, vertrouwen, interactie.
		Kennisbank	Bieden van feitelijke informatie.
		Adviseur	Adviseren van eigenaar-bewoners hoe doelen te behalen zijn.

Tabel 1: Belanghebbenden en bijpassende rollen

(gemeente)	(haalbare en betaalbare energietransitie)	Projectbegeleider	Ondersteunen van eigenaar-bewoners bij concrete projecten.
		Lobbyist	Agenderen van uitdagingen die niet opgelost kunnen worden op gemeentelijk niveau.
		Scheidsrechter	Arbitreren indien er strijdige belangen zijn.
		Vastgoedeigenaren (investeerder)	Investeren in gebouwen om ze aardgasvrij te maken.
Rijk	Haalbare en betaalbare energietransitie	Financier	Financieren van de woningrenovaties en individuele stappen (al dan niet via Warmtefonds).
		Regisseur	Uitzetten van de grote lijnen, behouden van totaaloverzicht.
Bouwbedrijf en installateur	Projecten realiseren	Realisatie	Uitvoeren van de woningrenovaties.
Stedin	Energie transporteren en leveren	Netbeheerder	Beheren van stroom- en gasnet.
Warmtebedrijven	Energie verkopen	Risicodragers bij warmtenetten	Investering doen op basis van inschatting fasering en totaal aantal aansluitingen.
		Netbeheerder	Beheren van warmtenetten.
Eigenaren Warmtebron	Energie verkopen	Exploitant van duurzame warmtebron	Beheren van warmtebron en verkopen warmte (en koude).

Tabel 1 (vervolg)

5. ROL VAN DE GEMEENTE

De energietransitie is een maatschappelijk vraagstuk, zoals eerder beschreven in **hoofdstuk 3**. Naast dat het daardoor vraagt om een benadering die gericht is op “urgentie” en “verantwoordelijkheid” van de burgers van Zoetermeer stelt dat ook andere eisen aan de rol die de gemeente in neemt. Niet alleen zou de gemeente als publiekrechtelijk orgaan in de samenleving moeten optreden, maar ook als verbinder, initiator en ondersteunend orgaan. Om hieraan enige structuur te geven is gekeken naar de (nieuwe) Omgevingswet. Vanuit de Omgevingswet worden drie basisrollen onderscheiden:

- › de **regulerende**, instruerende, kaderstellende overheid;
- › de **samenwerkende**, regisserende, stimulerende overheid;
- › de **ondersteunende**, faciliterende overheid.

Dit spectrum van rollen is aan beide kanten verder op te rekken, waardoor nog twee aanvullende rollen ontstaan, die in sommige situaties relevant kunnen zijn:

- › de **realiserende**, zelf prestaties leverende overheid;
- › de **loslatende**, terugtrekkende overheid.

In de drie basisrollen die de gemeente kan innemen zijn samenwerking met de samenleving en participatie leidende principes. Transparantie, betrouwbaarheid en duidelijke communicatie zijn daartoe noodzakelijk. De drie rollen kunnen tegelijkertijd worden ingenomen, door beleidsinstrumenten parallel in te zetten.

In het kader van de energietransitie geeft de indeling in **tabel 2** een indruk van hoe de drie basisrollen te interpreteren en concretiseren zijn.

De behoefte vanuit bewoners aan gemeentelijke invulling van deze drie rollen zal met de tijd veranderen. Zo zijn er nu veel vragen over de beoogde isolatieniveaus van woningen en op welke warmtebronnen woningen in de toekomst aangesloten zullen worden. Dat vraagt om

samenwerken	Bijvoorbeeld het op weg helpen van eigenaar-bewoners, bewonersverenigingen of VvE's bij het komen tot investeringsbeslissingen.	ondersteunen
	Bijvoorbeeld een afstemgroep met vertegenwoordigers vanuit de eigenaar-bewoners om beleid samen vorm te geven.	
	Bijvoorbeeld het aangeven welk isolatieniveau eigenaar-bewoners verwacht worden te behalen in hun woning.	reguleren

Tabel 2: Voorbeeld invulling rollen gemeente

informatie (ondersteunende overheid), maar ook om kaders (regulerende overheid). Over een aantal jaar zal die verhouding anders liggen.

In Zoetermeer pakt de gemeente tot op heden een samenwerkende en ondersteunende rol op, maar vooralsnog minder de regulerende rol. Aan invulling van die regulerende rol is wel behoefte vanuit de bewoners, de samenwerkende partners en ook vanuit de gemeente zelf, zo blijkt uit de gevoerde gesprekken.

De gemeente voelt zich in de context van de energietransitie niet comfortabel met de twee soorten rollen aan de extremen van het spectrum:

- › Realiserende overheid - Het gaat om de eigen woningen van mensen. Het is, zo wordt gevoeld, niet passend als de gemeente daar dwingend optreedt. Dat ervaren de bewoners zelf ook zo (“wij willen zelf kunnen beslissen”). Het enige dossier waarop een realiserende overheid ter sprake zou kunnen zijn is bij de aanleg van infrastructuur die woningoversteigend is, zoals een collectief warmtesysteem. De gemeente ziet daar evenwel geen realiserende rol voor zichzelf, vanuit een ervaren gebrek aan inhoudelijke kennis en ervaring op dit vlak, beperkte financiële middelen en de laag ingeschatte voordelen van het pakken van deze rol.
- › Loslatende overheid - De inschatting van de gemeente is dat de vastgestelde doelstellingen niet gehaald zullen worden zonder actief gemeentelijk beleid.

6. BELEIDSINSTRUMENTEN

De gemeente ondersteunt eigenaar-bewoners bij de energietransitie. Daartoe kan ze een heel scala aan beleidsinstrumenten inzetten. De beschikbare middelen en mogelijkheden zijn daarentegen beperkt. De gemeente zal dus moeten kiezen welke beleidsinstrumenten zij in wil zetten en hoe die het beste in te zetten zijn. Dit hoofdstuk gaat over de vertaling van visie, strategie, rol en de geïdentificeerde ondersteuningsbehoeften naar beleidsinstrumenten.

6.1 SOORTEN INSTRUMENTEN

In het algemeen zijn er verschillende soorten beleidsinstrumenten die ingezet kunnen worden. Voor deze Programmalijn wordt onderscheid gemaakt tussen:

- › Informatie- en communicatieinstrumenten
- › Faciliterende instrumenten
- › Financieel-economische instrumenten
- › Juridische instrumenten
- › Fysieke instrumenten

Een combinatie van verschillende instrumenten is ook mogelijk, bijvoorbeeld door te definiëren welke woningen aardgasvrij zijn (informatie en communicatie) en daar bepaalde gevolgen aan te koppelen (bijvoorbeeld financieel economisch of juridisch).

6.2 ONDERSTEUNINGSBEHOEFTE

Kijkend naar voorgaande hoofdstukken, met name de geleerde lessen uit de gesprekken met

bewoners, valt op dat aan de inzet van sommige soorten instrumenten meer behoefte is dan aan die van andere instrumenten. In **tabel 3** staan de geïdentificeerde behoeften gecategoriseerd naar type beleidsinstrument.

6.3 GEADVISEERDE INSTRUMENTEN

Voor een volledig overzicht van alle manieren waarop de gemeente de afgelopen jaren ondersteuning heeft geboden aan eigenaar-bewoners, zie de Voortgangsrapportage Ontzorging en Ondersteuning Eigenaar-Bewoner (2020). Bij het opstellen van de geadviseerde instrumenten in **tabel 4** is gebruik gemaakt van dat overzicht, alsmede is een aantal aanvullingen gedaan op basis van de geïdentificeerde behoeften.

De gemeente heeft onvoldoende middelen om, althans op korte termijn, alle door eigenaar-bewoners ervaren ondersteuningsbehoeften te vervullen. Daarom is een afwegingskader nodig om te kunnen bepalen hoe beleidsinstrumenten met de beschikbare middelen zo goed mogelijk kunnen worden ingezet.

Belangrijke factoren voor dit afwegingskader zijn:

- › **Visie:** past het voldoen aan deze ondersteuningsbehoefte bij de visie van de gemeente op de energietransitie?
- › **Rol:** past het voldoen aan deze ondersteuningsbehoefte bij de rol die de gemeente wil innemen in de energietransitie?
- › **Urgentie:** hoe urgent is het voldoen aan deze ondersteuningsbehoefte?

Type instrument	Geïdentificeerde ondersteuningsbehoefte
Informatie en communicatie	1. Duidelijkheid over de volgorde en samenhang van verschillende stappen op weg naar aardgasvrij.
<i>Bijvoorbeeld advies, richtlijnen, standaard woonplannen, kennisbank, bewonersbijeenkomsten, lezingen.</i>	2. Persoonlijk, deskundig en onafhankelijk advies over hoe een bepaald isolatieniveau of een bepaalde stap bereikt kan worden.

Tabel 3: Geïdentificeerde ondersteuningsbehoefte vanuit eigenaar-bewoners

..... <i>Informatie en communicatie (vervolg)</i>	3. Kennisdeling uit al gerealiseerde projecten, in en buiten Zoetermeer. 4. Transparantie over wat de gemeente wel en wat de gemeente niet weet inzake de energietransitie. 5. Tweerichtingverkeer: bewoners geven graag feedback, zijn betrokken en hebben ook kennis. 6. Een aanpak die urgentie uitstraalt en dat kan overdragen aan bewoners. 7. Duidelijkheid over beoogd isolatieniveau. 8. Duidelijkheid over de beschikbaarheid van collectieve warmte. 9. Duidelijkheid over huidig en toekomstig subsidiebeleid.
..... Faciliterend <i>Bijvoorbeeld proces- of inhoudelijke ondersteuning van bewonersinitiatieven en projecten met bewoners.</i>	10. Ondersteuning (proces en inhoudelijk) bij gezamenlijke inkoopacties, bijvoorbeeld voor het zetten van stappen uit het stappenplan. 11. Ondersteuning (proces en inhoudelijk) bij het totstandbrengen van een collectieve warmtebron (op kleine of middelgrote schaal). 12. Ondersteuning (proces) bij het vormen van bewonersinitiatieven. 13. Initiatiefneming bij het totstandbrengen van een collectieve warmtebron (op grote schaal).
..... Financieel-economisch <i>Bijvoorbeeld subsidies, belasting, garantstelling, financiering.</i>	14. Financiële ondersteuning voor mensen die het niet zelf kunnen betalen. 15. Financiële ondersteuning voor mensen die toevallig in een woning wonen die duurder is om aan te passen dan een andere woning van vergelijkbare prijsklasse.
..... Juridisch <i>Bijvoorbeeld vergunningplicht, paraplu-uitzonderingen, welstand.</i>	16. Kaders voor wat partijen die hun woning als eerste renoveren wel en niet mogen doen, opdat diens burens daar geen negatieve gevolgen van ondervinden, bijvoorbeeld inzake gebouwen die aan de buitenzijde worden geïsoleerd, de 'koudeuitstraling' van aardwarmtebronnen of de belasting van het elektriciteitsnet door zonnepanelen. 17. Kaders voor de participatierechten van bewoners bij deelname aan naburige collectieve warmtevoorziening. 18. Vrijheid om over de erfgrens heen te gaan als de woning van buiten wordt geïsoleerd.
..... Fysiek <i>Bijvoorbeeld investeren in infrastructuur, aanwijzen van warmtekavels, afsluiten van aardgasaansluiting.</i>	19. Risicodragende partij die kan investeren in de hoofdleidingen van warmtenetten, zodat de aansluitingen van bewoners beter afgestemd kunnen worden op natuurlijke momenten (bijvoorbeeld verhuizing of installatievervanging). (Dit is een behoefte die past bij een realiserende overheid. Daarom wordt naar verwachting door de gemeente geen invulling gegeven aan deze behoefte.)
.....	

Tabel 3 (vervolg)

- › **Schaalbaarheid:** hoe haalbaar is het om voor alle eigenaar-bewoners aan deze behoefte te voldoen met hetzelfde kwaliteitsniveau?
- › **Impact:** wat is de verwachte bijdrage van het voldoen aan deze ondersteuningsbehoefte voor de energietransitie in Zoetermeer? (Niet linea recta in aantal woningen van het aardgas af, maar in het op groen zetten van de stoplichten voor het op gang brengen van de investeringen van eigenaar-bewoners.)
- › **Kosten:** wat zijn de verwachte kosten voor het voldoen aan deze ondersteuningsbehoefte?

In **Bijlage 2** is een tabel te vinden waarop de verschillende geadviseerde beleidsinstrumenten zijn beoordeeld. De manier van het toekennen van punten is daarbij erg simpel gehouden: het aantal behoeften waar een instrument invulling aan geeft wordt vermenigvuldigd met de optelsom van een score op de eerste vijf van de hierboven genoemde zes factoren, min factor zes, ofwel de kosten. Het advies is om een dergelijke, maar verder doordachte, soort beoordeling mee te nemen bij de opstelling van een uitvoeringsplan en daar regelmatig op te reflecteren.

Geadviseerd instrument	Toelichting	Geeft invulling aan behoeften
INFORMATIE EN COMMUNICATIE		
Energieloket	Het energieloket is voor de eigenaar-bewoner de eerste, tweede en derde plek om naartoe te gaan bij een hulpvraag, kennisvraag of andere ondersteuningsvraag inzake de energietransitie. Het energieloket initieert, in samenspraak met de gemeente en in reactie op vragen vanuit bewoners, ook zelf initiatieven zoals inkoopacties en wijkbijeenkomsten. Het energieloket is een uitvoeringsorganisatie van de gemeente. De gemeente besteedt de personele invulling hiervan uit.	Alles behalve 6, 13 en 19
Stappenplannen voor veel voorkomende woningtypen	Veel woningen lijken op elkaar. Hoewel aan maatwerk niet helemaal te ontkomen is, geven standaard stappenplannen om een specifiek woningtype aardgasvrij te maken veel duidelijkheid en richting aan de inspanningen van eigenaar-bewoners. Wat, na ontvangst van een dergelijk stappenplan, nog nader aan te vullen is door maatwerkadvies wordt beperkter en daardoor haalbaarder.	1,6,7,8
Maatwerkadvies ter aanvulling van standaard stappenplannen	Maatwerkadvies is duur en daarom is het niet realistisch dat de gemeente dit voor alle eigenaar-bewoners gratis verzorgt. Voor woningen die sterk afwijken van de standaard woningtypen met stappenplannen, kan dit evenwel noodzakelijk zijn. Ook zal aanvullend advies nodig zijn ten opzichte van de standaard stappenplannen.	1,2,7,8
Kennisbank	Niemand heeft alle kennis over de energietransitie. Daarom moet beschikbare kennis meerdere kanten op stromen, dat wil zeggen van gemeente naar bewoners	Alles behalve 6, 13 en 19

Tabel 4: Geadviseerde beleidsinstrumenten

Geadviseerd instrument	Toelichting	Geeft invulling aan behoeften
Kennisbank (vervolg)	en vice versa. De Kennisbank, in beheer van het Energieloket, is een plek waar dat kan. De ontwikkelde stappenplannen zijn daar te vinden, alsook een forum waarop mensen vragen kunnen stellen en zowel medewerkers van het Energieloket als andere eigenaar-bewoners antwoord kunnen geven. Ervaringen van al uitgevoerde renovaties staan ook in de Kennisbank, en zo nog veel meer.	
Informatievoorziening Energietransitie	De gemeente ontwikkelt een Informatievoorziening voor de monitoring van de energietransitie. Deze Informatievoorziening biedt feitelijke informatie over onder andere vastgoed en de clustering van woningen in gelijksoortige groepen. Een deel van de gegevens die hierin staan wordt ook met bewoners gedeeld.	6,7,8
FACILITEREND		
Ondersteuning VvE	Eigenaar-bewoners verenigd in een VvE zijn verplicht om een meerjarenonderhoudsplan (MJOP) op te stellen. De gemeente biedt elk jaar ondersteuning aan een beperkt aantal VvE's om diens MJOP in lijn te brengen met de benodigde stappen voor de energietransitie .	1,2,6,7,8,10, 11,14,15
Ondersteuning bewonersverenigingen, bewonersinitiatieven en individuele eigenaar- bewoners	De gemeente - mogelijk via het Energieloket - biedt elk jaar een beperkte hoeveelheid ondersteuning aan voor bewoners die niet verenigd zijn in een VvE: › Bewonersverenigingen: contactpersoon, hulp bij inzetten van beschikbare kennis en middelen; › Bewonersinitiatieven: contactpersoon, quickscan voor initiatief, indien kansrijk hulp bij opzetten inkoopactie; › Individuele eigenaar-bewoners: hulp bij gebruik van de Kennisbank en bij interpretatie van Stappenplannen.	1,6,7,8,10, 11,12,14,15
Onderzoek naar collectieve warmtebronnen	Voor zover de komende Transitievisie Warmte aangeeft dat collectieve warmtebronnen (met warmtenetten) de voorkeursoptie zijn, initieert de gemeente verkennings- en haalbaarheidsonderzoeken. De gemeente probeert hierbij gezamenlijk opdrachtgever te zijn met de uiteindelijk belanghebbenden (dat wil zeggen de bewoners), of op zijn minst hen bij het proces te betrekken.	7,8,11,13
Samenwerkings- platform	Platform waarin wordt afgestemd met maatschappelijke organisaties actief in de energietransitie. Hier wordt nu invulling aan gegeven door de "Afstemgroep".	4,5,7,8,9

Tabel 4 (vervolg)

FINANCIEEL-ECONOMISCH

Duurzaamheidsfonds	Een fonds dat eigenaar-bewoners die dat nodig hebben financieel ondersteunt bij het zetten van stappen naar een aardgasvrije woning, aanvullend aan bestaande landelijke mogelijkheden. (Dit fonds is nader uit te werken)	6,7,8,10,14,15,19
	Eveneens kan het Duurzaamheidsfonds ingezet worden om risico's bij de aanleg van de hoofdstructuur van lage- en middeltemperatuur te verminderen, zodat het aansluitmoment van woningen beter afgestemd kan worden op natuurlijke vervangingsmomenten van installaties.	
Subsidie	Subsidies direct voor bewoners (zoals de RRE) of voor lokale maatschappelijke partijen die bij kunnen dragen aan realiseren van de doelstellingen.	7,8,9,10,14,15

JURIDISCH

Beleidsdocument samenwerking met maatschappelijke organisaties	Dit beleidsdocument beschrijft hoe er wordt samengewerkt tussen de gemeente en maatschappelijke organisaties (bijvoorbeeld stichtingen en verenigingen) en welke rol en verantwoordelijkheid de verschillende partijen hebben.	n.v.t.
Beleidsdocument rechten van bewoners inzake energietransitie	Dit beleidsdocument beschrijft welke rechten bewoners hebben in relatie tot de energietransitie, tenminste op de volgende onderdelen: › inspraakrecht inzake het aanzien van de wijk en andere besluiten van buurtgenoten die invloed hebben op hun eigen vrijheid; › informatierecht; › aansluitrecht op toekomstige warmtenetten.	16,17,18

Tabel 4 (vervolg)

6.4 CONCRETISERING ADVIES

Om een meer concreet beeld te krijgen wat bedoeld wordt met de verschillende instrumenten worden in dit hoofdstuk vier verschillende instrumenten op hoofdlijnen uitgewerkt. In een uitvoeringsplan dient dit verder gespecificeerd te worden.

ENERGIELOKET EN ONDERSTEUNING

Vanuit de visie dat transparantie en structurele interactie met bewoners voorwaardelijk zijn voor een succesvolle samenwerking, is het belangrijk om vanuit de gemeente een centraal punt te creëren waar de bewoners van Zoetermeer terecht kunnen met alle aan de energietransitie gerelateerde vragen. Deze centrale plek is het energieloket. De exacte invulling van het

energieloket zal veranderen gedurende de tijd, maar behelst tenminste de liaisonrol tussen vragen die door bewoners bij het energieloket neer worden gelegd en de interne organisatie van de gemeente voor zover die vraag een beleidsmatig antwoord vereist. Het energieloket geeft geen sturing aan de energietransitie en is een uitvoeringsorganisatie.

Het is belangrijk dat vanuit de gemeente een duidelijk ambtelijk aanspreekpunt voor het energieloket aanwezig is, voor het geval er beleidsvragen zijn en voor afstemming over en coördinering van de verschillende trajecten. Daarnaast moet er vanuit de opdrachtgevende rol van de gemeente iemand zijn voor het energieloket - dit kan mogelijk ingevuld worden door dezelfde persoon als het ambtelijk aanspreekpunt - voor het beantwoorden van vragen die bij het energieloket aankomen en waar het energieloket niets mee kan. Dit kan behoorlijk veel tijd kosten.

Het energieloket speelt een rol als 'control tower' voor vragen vanuit bewoners. Een belangrijk principe is dat "iedereen moet mee kunnen en iedereen bevindt zich in een andere situatie". Dit moet goed worden ingebouwd in dit instrument.

Het energieloket is aldus het eerste aanspreekpunt voor eigenaar-bewoners. Daar hoort een online aanwezigheid bij, maar ook telefonische en fysieke bereikbaarheid. Een fysieke locatie levert op dit moment, tijdens de pandemie, problemen op, maar is uiteindelijk wel nodig. Dat hoeft geen hele winkel te zijn en kan ook simpelweg één persoon achter een bureau in het Forum Zoetermeer zijn. Als er niemand langskomt, kan deze persoon ook aan bijvoorbeeld de website van het Energieloket werken.

De huidige opzet van het energieloket (<https://energieloketzoetermeer.nl/>) is een goed begin dat veel toekomstige initiatieven mogelijk maakt.

De afgelopen jaren is gekozen om door een externe partij invulling te laten geven aan het energieloket Zoetermeer. Door deze opdracht periodiek te herzien en opnieuw aan te besteden, kan ingespeeld worden op de behoefte die past bij de periode waarover de aanbesteding loopt.

Indien een zelfstandige eigenaar-bewoner zich bij het energieloket meldt zal in principe vooral gestandaardiseerde of geautomatiseerde informatie ter beschikking worden gesteld, met name via de website. Op basis van het aantal bewoners dat iemand vertegenwoordigt kan maatwerk passend zijn. Het kan onderdeel van de aanbesteding zijn dat voor maatwerkadvies een bijdrage van de eigenaar-bewoner wordt gevraagd.

De **basistaak** van het energieloket is een goede informatievoorziening en loketfunctie voor de bewoners van Zoetermeer. Bewoners met vragen worden zoveel mogelijk geholpen aan antwoorden op die vragen (zie **Bijlage 1, pagina 28-29**, voor een voorbeeld van veelvoorkomende vragen). Omdat voor de meeste bewoners daarmee het energieloket het eerste aanspreekpunt is inzake de energietransitie, ligt het voor de hand dat hier ook (**tweede taak**) de eerste schifting wordt gemaakt in ondersteuningsaanvragen vanuit de samenleving. Hiervoor dient een duidelijk kader opgesteld te worden door de gemeente, bijvoorbeeld:

- › Minimaal aantal betrokken huishoudens;
- › Mate van gevorderdheid van een initiatief;
- › Geeft invulling aan tenminste één stap uit een stappenplan dat voldoet aan een aantal kwaliteitscriteria.

Indien aan de voorwaarden wordt voldaan, dan is er recht op projectondersteuning. Ook voor het soort ondersteuning is een duidelijk kader nodig, bijvoorbeeld:

- › Inzet van projectbegeleider (uren):
 - › afhankelijk van de aard van de plannen en het aantal bewoners (dit is handig om te standaardiseren maar dat kost tijd en mogelijk ervaring);
- › Type ondersteuning:
 - › inhoudelijk: rechtsvorm, financiering, techniek;
 - › proces: besluitvormingsdocumenten, aanbesteding/collectieve inkoop.

De specifieke invulling en kaders dienen periodiek geëvalueerd te worden. Een 100% objectief afwegingskader is niet mogelijk. Een mate van subjectiviteit speelt mee bij de beoordeling. Deze

subjectiviteit kan het best benoemd en transparant gemaakt worden.

De verwachting is dat met regelmaat specifieke expertise nodig is, met name over juridische zaken, financiering en techniek. Het is daarom aan te raden om – ook gezien hetzelfde soort processen in het hele land aan de gang zijn – afspraken te maken met een aantal dienstverleners met deze expertise om beschikbaarheid en betaalbaarheid te garanderen.

Door haar centrale plek in de informatievoorziening naar bewoners, is het aan te raden dat het energieloket (**derde taak**) de rol als secretaris van het Samenwerkplatform inneemt. De gemeente zal voorzitter moeten zijn vanuit haar rol als regisseur. Een belangrijke activiteit van de secretarisrol is, naast het beheren van de afspraken met het Samenwerkplatform, het beheren van de jaaragenda van activiteiten en communicatiemomenten over de energietransitie (in brede zin). Door deze jaaragenda kunnen alle deelnemers aan het Samenwerkplatform activiteiten afstemmen en versterken.

Een **vierde taak** is het beheren en ontsluiten van de kennisbank. Deze kennisbank wordt gevuld door experts, de gemeente, vanuit bewoners (ervaringen) en het energieloket zelf.

KENNISBANK

Op de kennisbank wordt kennis over en van de energietransitie in Zoetermeer opgeslagen. Dit zou bijvoorbeeld kunnen in de vorm van een website met wiki of forum. Een dergelijke online verzamelplek kent een aantal voordelen:

- › Er kunnen meerdere soorten gebruikers zijn die op hun eigen manier bij kunnen dragen, van een moderator vanuit het energieloket of de gemeente tot een bewoner die een vraag stelt of juist ervaring heeft opgedaan met een bepaalde oplossing. Dit geeft concrete invulling aan de visie dat bewoners en gemeente het wiel samen moeten uitvinden.
- › Bewoners kunnen er direct een vraag op stellen. Als een vraag voor één bewoner op de kennisbank wordt beantwoord, kunnen andere bewoners ook direct bij dat antwoord. Zij hoeven dan niet dezelfde vraag nogmaals

te stellen. Nog beter: bewoners kunnen ook elkaars vragen beantwoorden.

- › Het wordt inzichtelijk welke vragen het meeste leven en wat voor soort antwoorden mensen tevreden stelt.
- › Het is te koppelen aan allerlei bestaande kennis, zoals bijvoorbeeld de te ontwikkelen stappenplannen voor specifieke woningtypen, ervaringen over al uitgevoerde renovaties en landelijke bronnen voor zover die voor Zoetermeer relevant zijn.

Door deze kennis expliciet en deelbaar te maken via verschillende kanalen kan er op voortgebouwd worden.

SAMENWERKINGSPLATFORM

Om te concretiseren dat de gemeente samen met bewoners werkt aan de energietransitie, is regelmatig overleg nodig. Op het moment dat nieuwe beleidsstukken worden ontwikkeld is dat natuurlijk belangrijk, maar het gaat ook over hoe vervolgens aan dat beleid uitvoering wordt gegeven en hoe partijen elkaar daarbij kunnen aanvullen.

Momenteel bestaat er een 'Afstemgroep', waarin afvaardigingen zitten van een aantal van de belanghebbenden genoemd in **hoofdstuk 4**, te weten Reimarkt (die sinds een aantal jaar invulling geeft aan het Energieloket), DEZo (energiecoöperatie), DuurSamen (maatschappelijke organisatie). Begin 2021 is deze groep aangevuld met Onze Zoetermeerse Bouwsociëteit (bouwbedrijf en installateur) en de twee bewonersverenigingen en een aantal individuele eigenaar-bewoners die hebben bijgedragen aan de totstandkoming van dit advies.

Het lange termijn perspectief van deze Afstemgroep – waaronder verstaan wordt duidelijkheid over de punten waarop meegepraten of meebeslist mag worden, hoe vaak deze Afstemgroep bij elkaar komt en wie er in de toekomst wel en niet bij de Afstemgroep worden uitgenodigd – ontbreekt vooralsnog. Dit is een risico voor de bereidwilligheid van de deelnemers om deel te blijven nemen aan de Afstemgroep. Het advies is daarom om op korte termijn antwoord op deze vragen te formuleren.

RELATIE MET MAATSCHAPPELIJKE ORGANISATIES

Maatschappelijke organisaties en energiecoöperaties kunnen een bijzondere rol vervullen in de energietransitie. Ze zijn niet direct belanghebbenden, althans niet primair, omdat ze geen vastgoed in bezit hebben wat aardgasvrij moet worden. Ook zijn ze niet direct verantwoordelijk voor wat er in de gemeente gebeurt. Wel hebben ze vaak een bepaalde hoeveelheid tijd, expertise en netwerk tot hun beschikking, alsmede een motivatie om bij te dragen aan de energietransitie.

Het is evenwel soms lastig om te bepalen welke rol dit soort organisaties zou moeten krijgen. Aan de ene kant: de energietransitie is een grote uitdaging, dus elke hulp is welkom. Aan de andere kant: het kost gemeentelijke capaciteit om een relatie aan te gaan met een partij en financiële middelen om ze op weg te helpen, dus het is ook belangrijk om in te schatten wat die partij kan bijdragen.

Bij zo'n inschatting is het behulpzaam om een kader te hebben waarbinnen kan worden beoordeeld of een partij iets toe kan voegen aan het bestaande beleidsinstrumentarium van de gemeente en of het dat kan doen tegen een acceptabele investering. Het advies is om hierbij gebruik te maken van de 19 ondersteuningsbehoeften aan het begin van **hoofdstuk 6**, samen met een tabel lijkend op wat in **bijlage 2** staat om in te schatten in hoeverre nu invulling wordt gegeven aan die behoeften door bestaande en voorgenomen beleidsinstrumenten.

Indien al voldoende invulling wordt gegeven aan de geïdentificeerde behoeften, kan ook altijd nog overwogen worden om een deel van de activiteiten die de gemeente nu met eigen medewerkers uitvoert, al dan niet tijdelijk uit te besteden aan een maatschappelijke organisatie indien de inschatting is dat die organisatie dit beter kan dan de gemeente.

6.5 URGENT VERSUS BELANGRIJK

Aan de geïnterviewden is, bij de bespreking van een conceptadvies, gevraagd naar hun kijk op wat de meest urgente beleidsinstrumenten zijn

van de geadviseerde 13 stuks. De top vier die zij aandroegen bestond uit:

1. Onderzoek collectieve warmtebronnen;
2. Standaard stappenplannen voor specifieke woningen;
3. Energieloket;
4. Duurzaamheidsfonds voor mensen die het niet zelf kunnen betalen.

Als de stemmen niet per beleidsinstrumenten maar per type instrument worden opgeteld wordt duidelijk waar momenteel het meest urgent behoefte aan is:

Type beleidsinstrument	Urgent	Niet urgent
Informatie- en communicatie	17	5
Faciliterend	12	2
Financieel-economisch	6	3
Juridisch	1	10
	stemmen	stemmen

Op de vraag of 'niet urgent' misschien kon betekenen dat deze beleidsinstrumenten ook minder belangrijk waren, werd ontkennend gereageerd. Bijvoorbeeld juridische instrumenten werden wel degelijk belangrijk gevonden.

6.6 AANVULLENDE OVERWEGINGEN

Gezien de ondersteuningsbehoefte vanuit eigenaar-bewoners, is het de verwachting dat de gemeente Zoetermeer met de huidige capaciteit bij de afdeling Duurzaam & Groen onvoldoende uitvoering kan geven aan de benodigde beleidsinstrumenten. Voor dit advies is niet uitgerekend wat het verwachte aantal fte zal zijn om de energietransitie voor eigenaar-bewoners te kunnen begeleiden en ondersteunen. Wat duidelijk is, is dat er meer moet gebeuren dan wat nu gebeurt, terwijl de bestaande medewerkers momenteel al structureel te veel werk hebben.

Vanuit eigenaar-bewoners gezien is het niet de verwachting dat, zoals dat bij het Programma Aardgasvrije Wijken wel eens wordt gezegd, er "een wijk als eerste van het aardgas afaat". De verwachting is dat in elke wijk van Zoetermeer gaandeweg steeds meer eigenaar-bewoners stappen zullen zetten op weg naar aardgasvrij. In

de ene wijk zullen die stappen misschien sneller gezet worden dan in andere wijken, mogelijk door een combinatie van woningtypen waarbij dat iets makkelijker gaat en bewoners die er meer aan kunnen en willen uitgeven.

Momenteel zijn er nog geen goede manieren om de voortgang naar een aardgasvrij Zoetermeer in kaart te kunnen brengen indien eigenaar-bewoners overwegend kiezen voor een stapsgewijze aanpak. Het monitoren van het aantal aardgasaansluitingen geeft dan niet voldoende informatie, omdat het verwijderen van de aardgasaansluiting vaak de laatste stap zal zijn. Er zal een slimme manier bedacht moeten worden om ook tussengelegen stappen

te kunnen monitoren, om te kunnen weten of 'we op de goede weg zijn'. Via de open data van netbeheerder Stedin is weliswaar jaarlijks inzicht te verkrijgen in het totale aardgasgebruik van kleinverbruikers in Zoetermeer, op postcodeniveau. Voor gewone woningen en andere gebouwen met een aardgasaansluiting per woning geeft dit aardig inzicht. Voor grootverbruikers, zoals appartementencomplexen met een collectieve cv-ketel of commerciële functies, is dergelijke data daarentegen niet openbaar. Dat is daarom moeilijker te monitoren.

7. VERVOLG

De hier beschreven 'Programmalijs Eigenaar-Bewoner' is een advies aan de gemeente. De gemeente zal op tenminste een tweetal manieren besluiten welke delen van dit advies worden overgenomen:

1. De gemeente werkt in het eerste kwartaal van 2021 aan een Uitvoeringsplan voor de Programmalijs. In dit Uitvoeringsplan worden in elk geval de volgende vragen beantwoord:
 - › Wat wil de gemeente concreet gaan doen?
 - › Voor welke activiteiten is in 2021 al voldoende budgettaire en personele ruimte?
2. De gemeente werkt gedurende heel 2021 aan een Transitievisie Warmte. Onderdeel van die visie is ook de transitie bij eigenaar-bewoners. Een groter of kleiner deel van de hier geadviseerde visie, rollen en beleidsinstrumenten zullen daarin worden overgenomen.
 - › Welke activiteiten zijn afhankelijk van het beoogde duurzaamheidsfonds?
 - › Voor welke activiteiten is op dit moment nog geen zicht op budgettaire en personele ruimte?

VERWIJZINGEN

Dit advies maakt onder andere gebruik van:

- › **Expertise Centrum Warmte**
<https://expertisecentrumwarmte.nl>
- › **Meerzicht-Driemanspolder Aardgasvrij - Gezamenlijk Energietransitieplan voor het Vastgoed van Gemeente en Woningcorporaties (2020)**
<https://www.vbel.org/wp-content/uploads/2020/05/Meerzicht-Driemanspolder-aardgasvrij.pdf>
- › **Motie “Duurzaamheidsplatform Zoetermeer” (2018)**
<https://ris2.ibabs.eu/Reports/ViewListEntry/Zoetermeer/f7342450-e149-4f6f-8230-9d7d4d42a9b5>
- › **Motie “Ontzorgen inwoners bij verduurzamen woning” (2019)**
<https://ris2.ibabs.eu/Reports/ViewListEntry/Zoetermeer/eabc8569-b447-46eb-a467-3bec6d35bc89>
- › **Omgevingswet**, in het bijzonder hoofdstuk 5
<https://aandeslagmetdeomgevingswet.nl/regelgeving/instrumenten/samenhang-instrumenten/omgevingswet-alleen/bewustwording/#h791eda0e-cfdc-4fb0-a1de-59f4325d2f96>
- › **Plan van Aanpak Palenstein Aardgasvrij (2018)**
https://www.zoetermeer.nl/inwoners/aardgasvrij-zoetermeer_48080/item/1e-aardgasvrije-wijk-palenstein_107434.html
- › **Programma Aardgasvrije Wijken**
<https://aardgasvrijewijken.nl>
- › **Programma Duurzaam & Groen Zoetermeer 2020-2023**
https://www.zoetermeer.nl/inwoners/duurzaam-groen-zoetermeer_46746/item/programma-duurzaam-en-groen-zoetermeer-2020-2023_114400.html
- › **Voortgangsrapportage Ondersteuning en Ontzorging Eigenaar-Bewoner (2020)**,
M.J. Witkamp en S. Verduijn, 25 november 2020
<https://ris2.ibabs.eu/Reports/ViewListEntry/Zoetermeer/321ba253-8066-47f8-b104-143371cc7362>

BIJLAGE 1: INTERVIEWRESULTATEN

Voor de hier beschreven Programmalijn is gesproken met - in de beschikbare tijd - zo veel mogelijk eigenaar-bewoners in Zoetermeer, alsmede met een aantal partijen die zich structureel inzetten voor eigenaar-bewoners.

Tijdens de interviews stonden drie vragen centraal:

1. Wat is jullie visie op hoe de woningen van eigenaar-bewoners aardgasvrij worden?
2. Hoe kijken jullie naar je eigen rol? Op basis van bovenstaande visie, welke rol zien jullie voor de komende periode voor jezelf?
3. Hoe kijken jullie naar de rol van de gemeente? Welke rol of rollen vinden jullie dat de gemeente moet pakken op dit onderwerp?

1.1 EIGENAAR-BEWONERS (DIRECTE VERTEGENWOORDIGING)

Er is gesproken met:

- › Het bestuur van Vereniging Bewonerscollectief Energietransitie Laagbouwwoningen (Waterbuurt Meerzicht), circa 130 leden, op persoonlijke titel omdat niet genoeg tijd was om de leden te raadplegen (5 personen).
- › De werkgroep Duurzaam en Energie van de Belangengemeenschap Driemanspolder (BOB-woningen), circa 200 leden, op persoonlijke titel omdat niet genoeg tijd was om de leden te raadplegen (3 personen).
- › Warmtegroep DEZo (6 personen, waarin 2 eigenaar-bewoners uit Oosterheem en 1 uit de Stromenbuurt).
- › Twee eigenaar-bewoners uit Palenstein, voorheen leden van de Klankbordgroep Palenstein (2 personen)

Bij de gesprekken met de eigenaar-bewoners bleek dat er veel overeenstemming was over de visie en ervaren behoefte. Daarom worden de gesprekken hier thematisch samengevat, in plaats van per partij. Kanttekening hierbij is dat vooral gesproken is met mensen die zich op eigen initiatief zijn gaan verdiepen in de energietransitie. Zij vormen geen representatieve afspiegeling van de inwoners van Zoetermeer, maar geven wel nieuwe en aanvullende inzichten vanuit het perspectief en het belang van eigenaar-bewoners. Alles wat hieronder staat komt uit de gesprekken met deze eigenaar-bewoners.

Wat is jullie visie op hoe de woningen van eigenaar-bewoners aardgasvrij worden?

- › Organisatie en sociaal:
 - › Een bepaalde mate van collectiviteit is wel nodig. Voor de warmtebronnen, maar bijvoorbeeld ook bij het collectief inkopen van isolatie- en ventilatiemaatregelen voor specifieke woningtypen. Voor het verkrijgen van korting, maar ook voor het kunnen realiseren van meer samenhang in de woningen en met mensen in de buurt, voor het iedereen meekrijgen en voor het kunnen inhuren van het soort bedrijven dat niet komt voor een paar woningen. Vooral als steviger isoleren verwacht wordt, wordt het belangrijker om samen op te trekken met burens.
 - › Wij denken dat een procesbenadering de voorkeur geniet. Het is onwaarschijnlijk dat alle bewoners in een buurt op hetzelfde moment eenzelfde investering in en aanpassing aan de woning kunnen doen. We moeten met elkaar in gesprek raken.
 - › Er moet continuïteit en vertrouwen komen in de relatie met elkaar en met de gemeente.
 - › Hoe meer voorbeeldprojecten er zijn, des te meer zullen bewoners van elkaar kunnen leren. Dat neemt onzekerheid weg. "Als het balletje eenmaal rolt, dan willen mensen wel meedoen."
 - › Iedere woning zal een eigen specifiek stappenplan nodig hebben. Mogelijk kunnen

stappenplannen per woningtype worden opgesteld, waar bewoners vervolgens zelf mee verder kunnen om het aan te passen aan hun situatie.

- › Wij denken dat eigenaar-bewoners zelf regie moeten hebben over wat er met hun woning gebeurt, maar ook willen we graag samen met anderen optrekken.
- › Als mensen verhuizen, is dat dé kans om ook meteen de woning te renoveren. Mensen kijken dan niet naar de terugverdientijd, maar alleen naar het maximale wat ze kunnen bereiken met het budget dat ze hebben. Als mensen er eenmaal wonen, is de bereidheid om chaos te creëren in de woning heel veel kleiner. In sommige wijken wordt meer verhuisd dan andere wijken, dus zouden de mensen in die wijken misschien eerder informatie moeten krijgen.
- › Het gaat om goede technische oplossing voor een betaalbare prijs, maar ook om voldoende bedrijven die het kunnen uitvoeren voor die prijs.
- › Warmtebron:
 - › Een gezamenlijke aardwarmtebron met een aantal burens lijkt aantrekkelijk, zowel wat betreft betaalbaarheid, haalbaarheid als comfort. Het is ook nog lokaal en duurzaam. Het is echter onbekend wat de voorwaarden voor de inzet van zo'n soort warmtebron zijn.
 - › Kleinschalige warmtenetten lijken haalbaarder dan grootschalige warmtenetten. Ook zijn ze milieutechnisch interessanter. Het zou mooi zijn als ze door coöperaties van bewoners kunnen worden gefinancierd en beheerd.
 - › Mogelijk kan zo'n warmtenet water van circa 20 °C aanleveren, waarna het in elke woning met een kleine warmtepomp wordt opgewaardeerd naar de benodigde temperatuur.
 - › Warmtenetten voor grondgebonden woningen moeten te veel kilometers overbruggen om een betaalbare optie te zijn. "In Nijmegen hebben ze een warmtenet gerealiseerd, maar die is duurder dan wat de verwarming via aardgas daarvoor kostte. Dat kan toch niet de bedoeling zijn?"
 - › Wij hopen dat er iets te kiezen is qua warmtebron.
 - › Het is fijn als eigenaar-bewoners zelf kunnen kiezen wat voor installaties ze hebben, maar er is ook een macro-effect. Als iedereen begint met het dak vol leggen met zonnepanelen, kan het net dat niet aan. Als iedereen in een straat een warmtepomp koopt op hetzelfde moment en daarvoor een 3-fase aansluiting aanvraagt bij Stedin, moet de straat waarschijnlijk open om de leidingen dikker te maken.
 - › Een hybride warmtepomp is relatief goedkoop en kan nu al tientallen procenten besparen op de CO₂-uitstoot. Dat kan een waardevolle bijdrage leveren in de transitie.
 - › Waterstof is een onderwerp dat veel mensen bezig houdt. Mensen willen daar graag meer (inhoudelijke) informatie over. Het spreekt tot de verbeelding dat er al een gasinfrastructuur ligt en dat die hergebruikt kan worden.
- › Isolatie:
 - › Wij maken ons zorgen over de kosten voor isolatie voor een aantal specifieke woningtypen. Voordat die voldoende zijn geïsoleerd om met een warmtepomp te kunnen verwarmen, moet daar heel veel geld bij. En juist in het soort woningen waar dat extra geld lijkt te gaan kosten wonen mensen die het niet erg ruim hebben.
 - › Isoleren doe je niet alleen voor het besparen van energie, maar ook voor comfort. Wij denken dat het niet realistisch is dat alle bestaande woningen naar het isolatieniveau van nieuwbouw moeten renoveren, maar wel dat van bewoners wordt verwacht dat ze de isolatiemaatregelen nemen die leiden tot een beter, hedendaags, comfort.
- › Financieel:
 - › Het klinkt misschien niet heel positief, maar wij geloven er niet in dat een woonlastenneutrale energietransitie mogelijk is voor iedereen. We hopen wel dat het kan, maar geloven er niet in. "PBL heeft er aan gerekend en dat klonk niet goed." Zolang we aan dat beeld vast blijven houden zullen we weerstand op weerstand tegenkomen elke keer dat die belofte niet waargemaakt kan worden. Het beste is om met een realistisch verhaal te komen en gezamenlijk proberen de kosten zo laag mogelijk en de baten zo hoog mogelijk te krijgen.

- › Er moet een mogelijkheid komen voor mensen om te lenen aanvullend aan de hypotheek, bijvoorbeeld met een gebouwgebonden financiering. De meeste mensen kunnen de benodigde investering niet opbrengen. Welke opties zijn er nu voor hen? Wat gebeurt er met hen en hun woning als ze niet mee kunnen komen?
- › Ieder adres is in feite een minibedrijfje, met een eigen inkomstenstroom, eigen vermogen en eigen kostenposten. Als je wil dat ze akkoord gaan met gezamenlijke oplossingen, moet de rekensom voor alle deelnemende bewoners (minibedrijfjes) gunstig genoeg uitvallen.
- › Voor sommige aanpassingen aan de woning, bijvoorbeeld zonnepanelen, is wel een goed verdienmodel. Voor die soort aanpassingen zou verleiden en ontzorgen een goede aanpak zijn. Maar lang niet alle benodigde aanpassingen zijn zo financieel aantrekkelijk.
- › Het is belangrijk dat de gemeente bewoners geen onnodig dure oplossingen adviseert of voorschrijft. We snappen dat de gemeente niet alle kennis in huis heeft. Wees daarom transparant op welke basis bepaalde adviezen worden gegeven.

Hoe kijken jullie naar je eigen rol? Op basis van bovenstaande visie, welke rol zien jullie voor de komende periode voor jezelf?

- › Wij willen zeker met de burens praten om te kijken of we tot een gezamenlijke oplossing kunnen komen. Dan moet er wel een goed verhaal van de gemeente liggen.
- › Wij zijn al begonnen om onder onze leden te inventariseren wat iedereen al aan de eigen woning heeft gedaan. Dat willen we wel verder brengen.
- › Wij werken en denken graag mee met de gemeente.
- › Wij kunnen helpen bij collectieve inkoopacties. Dat is in het verleden ook al gedaan door individuele leden die dat in hun vrije tijd uitzoeken en ondersteunen.
- › Wij kunnen enquêtes uitsturen onder onze leden.
- › Wij kunnen onze nieuwsbrief inzetten.
- › Wij kunnen meehelpen een energiechallenge te organiseren. Hoeveel energie gebruik je? En wat heb je al aan je woning gedaan?
- › Wij eigenaar-bewoners zullen moeten en willen ook best investeren in onze woning, voor zover we dat kunnen. Op momenten dat het ons past en op een manier die bij ons past.

Hoe kijken jullie naar de rol van de gemeente? Welke rol of rollen vinden jullie dat de gemeente moet pakken op dit onderwerp?

- › Duidelijkheid geven middels een soort wegwijzer. Deze wegwijzer moet transparant tot stand komen - en dus ook kunnen worden aangepast als er nieuwe kennis is - en een lange horizon hebben. Een voorbeeld van vragen die bewoners hebben:
 - › Wat komt er wanneer op ons af? Als het nog niet bekend is, hoe lang kunnen we er dan in elk geval vanuit gaan dat de huidige situatie niet verandert?
 - › Wat voor soort warmtevoorziening wordt het bij onze woningen?
 - › Wat voor soort isolatie-inspanning wordt van ons verwacht? Met ingang van welke data worden welke isolatieniveaus de norm?
 - › Waarom zou ik mijn dak isoleren als wij de bovenverdieping nauwelijks gebruiken?
 - › Kan het überhaupt met ons soort woningen tegen acceptabele kosten?
 - › Hoe wordt omgegaan met het overschrijden van de erfgrenzen als een woning aan de buitenzijde wordt geïsoleerd?
 - › Hoe wordt omgegaan met esthetische vereisten aan woningen in dezelfde buurt als woningen aan de buitenzijde worden geïsoleerd? Stel dat één vastgoedeigenaar dat eerder doet dan de anderen, moeten de anderen het dan vervolgens op dezelfde manier aanpakken?
 - › Welke subsidiemogelijkheden zijn er en komen eraan?
 - › Welke vergunningen heb ik nodig en wat moet ik daar voor doen?
 - › Welke informatie wil de gemeente hoe aan bewoners beschikbaar stellen?
 - › Hoe isoleer ik een natuurstenen paneel?

- › Als mijn gasketel aan vervanging toe is, wat moet ik dan doen?
- › In de Landenbuurt is isolatie over de grindplaten geplakt. Waarom is dat gedaan en waarom is het een goed idee? Wat is er van geleerd?
- › Wat doen andere mensen in de wijk met vergelijkbare woningen? Kan ik daar op aansluiten?
- › Wat voor slimme dingen hebben ze elders al uitgevonden? We hoeven in Zoetermeer niet het wiel opnieuw uit te vinden.
- › Die burens die stap zoveel uit het stappenplan al hebben gedaan, hoe is dat gegaan en hoe tevreden zijn zij daarover?
- › Hoe kan ik de ontvangen offerte beoordelen?
- › Hoe weet ik of de aannemer goed werk heeft geleverd?
- › Kwalitatief goede en concrete informatie bieden:
 - › Veel informatie is nu erg gericht op overtuigen en motiveren. Kritische informatie over belemmeringen en uitdagingen zijn daardoor niet zichtbaar. Juist dat soort kritische informatie is nodig om bewoners inzicht te geven in hoe adviezen en besluiten tot stand zijn gekomen en om samen te kunnen werken - tussen bewoners onderling en tussen bewoners en gemeente. Bewoners willen graag weten wat de gemeente wel en niet weet. "We verwachten niet dat de gemeente alles weet, maar wel dat ze ons daar iets over kunnen vertellen."
 - › Er moet ook ruimte zijn voor die bewoner die zegt voor 7.500 euro zijn huis verduurzaamd te hebben om uit te leggen hoe hij dat gedaan heeft.
 - › Voor alle woningen is, zoals gezegd, een stappenplan nodig. Dit stappenplan moet op die specifieke woning of dat specifieke woningtype gericht zijn en niet zo generiek dat er irrelevante stappen in staan. Als er bijvoorbeeld veel schaduw op het dak staat, zou er niet in mogen staan dat er zonnepanelen op moeten komen te liggen. Er mogen wel stappen in staan die door de bewoner al genomen zijn. Als het slim is om iets samen met een blok, straat of wijk te doen, dan zou dat ook in het stappenplan moeten staan. Financiën zou onderdeel moeten zijn van dit stappenplan.
 - › Veel van de door het energieloket geboden informatie is te generiek. Het moet toepasselijk zijn voor onze specifieke woningen. Bijvoorbeeld: bij een wijkbijeenkomst werd een algemene powerpoint gebruikt. Er stond een dia in over spouwmuurisolatie, terwijl geen van de woningen in deze wijk een spouwmuur hebben. Toen waren ze de zaal wel kwijt. Bijvoorbeeld: alle woningen in onze wijk hebben gevels met gezichtsbepalende grind-betonplaten. Wat zijn goede isolatieoplossingen voor dit type gevels?
 - › De door het energieloket geboden informatie leidt niet altijd tot de financieel meest aantrekkelijke optie. Omdat het energieloket verbonden is met een beperkt aantal leveranciers, vertrouw ik het ook niet helemaal. Bijvoorbeeld: door zelf op zoek te gaan naar een infraroodpaneel kwam er een optie uit die twee keer zo goedkoop was.
 - › De door het energieloket geboden informatie neemt niet alle opties mee, waardoor er soms suboptimale adviezen uit blijken te komen. Bijvoorbeeld: "Voor isolatie van de kruipruimte werden alleen polystyreenkorrels geadviseerd, terwijl ik weet dat er ook andere opties zijn waarmee ik nog wel makkelijk in de kruipruimte kan komen als ik daar moet zijn."
 - › "Wij kregen twijfels over het advies van het energieloket. Zij adviseerden, toen we onze ramen wilden vervangen, om ook de kozijnen te vervangen. De kozijnen waren nog in goede staat, dus dat leek ons niet nodig. Op basis van foto's wilden ze toen gaan beoordelen of ze vervangen moesten worden. Dat voelde niet goed."
 - › "Het advies dat wij kregen van het energieloket was wel specifiek op onze woning gericht. Er was ook echt iemand langsgekomen. Ze boden eigenlijk twee trajecten: of een traject met kleine aanpassingen en weinig resultaat, of een traject op weg naar een warmtepomp, dat veel zou kosten maar ook veel zou opleveren. Omdat we geen duidelijkheid hadden over waar we als wijk naartoe gingen, was dat tweede traject ons te duur. De context om zo'n groot besluit te nemen was er niet. En die kleine aanpassingen zetten te weinig zoden aan de dijk, dus dat hebben we ook niet gedaan."

- › “Het lijkt ons heel moeilijk om een goed adviespunt te organiseren. Het vraagt heel veel kennis en het kost veel tijd en geld.”
- › Het energieloket zit tussen publiek en commercieel in. Dat is een lastige positie. Als niet duidelijk is hoe de geldstromen lopen, roept dat wantrouwen op.
- › Verleiden, comfort en ontzorgen spelen allemaal mee, maar het is niet voldoende om mensen mee te krijgen.
 - › Uiteindelijk moet er urgentie zijn, bijvoorbeeld een deadline om bepaalde isolatiedoelen te halen. “Als mensen niet de urgentie voelen, vragen ze naar de terugverdiëntijd.”
 - › Bij projectontwikkeling waarvoor woningen moeten worden uitgekocht, is het heel behulpzaam dat er een onteigeningsprocedure is, die als het goed is nooit wordt ingezet. Door het feit dat die procedure er is, wordt echter de bereidheid van mensen om mee te werken vergroot. Overigens verwachten de meeste bewoners dit meer van de landelijke overheid dan van de gemeente.
 - › Voor het aardgasvrij maken van een woning an sich is in de meeste gevallen geen goede business case. Daar zullen de meeste mensen daarom ook niet op aanslaan. Veel kansrijker is om te zeggen: “Deze woningen zijn nabij het eind van hun technische en economische levensduur. We gaan ze daarom allemaal moderniseren. Beter wooncomfort, betere voorzieningen. En aan het eind van het hele traject stappen we ook af van aardgas.”
- › Consistentie op de lange termijn, zowel in de aanpak als in de communicatie.
 - › Het is niet voldoende als bewoners eenmalig worden geïnformeerd of om een mening worden gevraagd. Dat moet met regelmaat gebeuren om vertrouwen te krijgen dat de gemeente het serieus neemt, naar bewoners luistert en met de goede dingen bezig is.
 - › Als afspraken worden afgezegd, dan is het belangrijk dat er een reden wordt gegeven en een vervolgafspraken wordt gemaakt.
 - › Als veel gecommuniceerd wordt over de vooruitgang die wordt geboekt in een wijk (Palenstein), maar eigenaar-bewoners in die wijk daar niet veel van merken, dan geeft dat die bewoners het gevoel niet belangrijk te worden gevonden.
 - › Omdat subsidiemogelijkheden continu veranderen kost het veel werk om uit te zoeken wat beschikbaar en relevant is. Ook leiden de continue veranderingen tot spijt bij bewoners omdat degenen die eerder hebben meegedaan aan een subsidieronde die bij nader inzien niet voldoende ambitieuze isolatie-eisen stelde, nu niet meer mee mogen doen voor een nieuwe ronde.
 - › Er moet een vast team van de gemeente werken aan dit proces, zodat er beter contact gehouden kan worden met eigenaar-bewoners, minder informatie verloren gaat en gemaakte plannen beter waargemaakt kunnen worden.
- › Projectbegeleiding:
 - › Als er een naburig project is, dan moet duidelijk gemaakt worden waarom en wanneer burens wel of niet mee mogen doen. Bijvoorbeeld bij de WKO in Palenstein. Een verzoek van bewoners om mee te doen mag niet zomaar worden afgedaan.
 - › Het vraagt te veel kennis en te veel tijd om van bewoners te verwachten dat ze het in de vrije tijd organiseren, zeker als het om een aanpak van meerdere woningen tegelijk gaat.
 - › Helemaal ontzorgen is natuurlijk een mooie gedachte, maar dat lijkt niet realistisch en is ook niet nodig. “Wij willen best tijd investeren in het vinden van passende oplossingen voor onze woningen.”
 - › Ingrepen die het woningniveau overstijgen zouden gecoördineerd moeten worden door de gemeente. Je wilt voorkomen dat dezelfde kosten meermaals gemaakt moeten worden, bijvoorbeeld de straat opengraven.
 - › “De gemeente is nu blij met alle plannen die er vanuit de bewoners komen, maar heeft zelf geen plan.” Hoe verhoudt het plan van de ene bewoner zich tot de vrijheden en tevredenheid van een andere bewoner? Bijvoorbeeld: het esthetische effect van bepaalde maatregelen aan de woning of de uitstraling van een aardwarmtebron. Nu gebeurt dat gewoon. Het zou fijn

zijn als daar over nagedacht wordt en er vanuit de gemeente beleid op komt.

- › Geen allesomvattend plan:
 - › “We kunnen ons heel erg voorstellen dat het moeilijk is. Daarom verwachten we ook geen uitgewerkt plan, maar een getrapte aanpak met planning. Maar nu komt er al jaren niets naar buiten.” Een plan dat niet haalbaar lijkt, moet misschien nog steeds gecommuniceerd worden, met als doel om te proberen het samen haalbaar te maken.
- › Investeer in infrastructuur:
 - › Op het moment dat een warmtenet van een commerciële partij is, moeten de investeringen in 15 jaar worden afgeschreven. Dat maakt het erg duur. Energiebedrijven zijn ook begonnen als gemeentelijke bedrijven. Waarom zou een warmtenet niet door de gemeente kunnen worden aangelegd? De afschrijving kan dan over de daadwerkelijke levensduur plaatsvinden, wat het veel goedkoper maakt voor bewoners om zich er op aan te laten sluiten. Dan kunnen ze daar ook voor kiezen op een moment dat het hen uitkomt.

Overige opmerkingen:

De geïnterviewde bewoners, inclusief hun burens, zijn overtuigd van de noodzaak om klimaatopwarming tegen te gaan en de CO₂-uitstoot te beperken, maar niet iedereen is overtuigd dat het aardgasvrij maken van woningen daartoe benodigd dan wel de slimste strategie is:

- › De doelstelling om in 2040 van het aardgas af te gaan lijkt nu een harde gemeentelijke doelstelling, maar het beleid om er te komen is onduidelijk. Het zou fijn zijn als die doelstelling iets minder hard zou worden, zodat er meer ruimte ontstaat voor tussendoelen die beter te verkopen zijn.
- › Verlies niet te veel tijd om een gigantische plan te ontwikkelen. Voor je het weet ben je vijf jaar verder. Pak een korte termijn doel wat je kunt overzien, werk er naar toe en pak daarna het volgende doel vast. “Hoe eet je een olifant? Hapje voor hapje.”
- › “Waarom haasten met dat laatste beetje aardgas als we ons huidige gebruik nu al sterk weten te verminderen?”
- › “We zouden toch ook duurzame energie uit het buitenland kunnen inkopen?”
- › De meeste CO₂-uitstoot wordt niet in de gebouwde omgeving veroorzaakt en “de vervuiler betaalt”.
- › “Er zijn discussies die niet gevoerd worden. Iedereen wil een elektrische auto, maar niemand wil een windmolen in zijn achtertuin om die auto mee op te laden.”

1.2 ZAKELIJKE EN MAATSCHAPPELIJKE ORGANISATIES (INDIRECTE VERTEGENWOORDIGING)

Er is met drie organisaties gesproken:

- › Stichting DuurSamen (2 personen);
- › Coöperatie DEZo (1 persoon);
- › Reimarkt BV (energieloket Zoetermeer) (1 persoon).

Hieronder volgt een korte samenvatting van de gesprekken met de belangrijkste aandachtspunten en ideeën per organisatie.

DuurSamen

Op 10 december 2020 is een gesprek gevoerd met Kees van der Riet en Chris Veldhuysen, respectievelijk secretaris en lid van DuurSamen.

De kernbegrippen van DuurSamen zijn: bewustwording, bevorderen en verbinden. DuurSamen is gericht op duurzaamheid in de brede zin en de bekendheid daarvan bij Zoetermeerders. DuurSamen werkt daarvoor samen met overheden, bedrijven en maatschappelijke organisaties. De energietransitie (voor

particulieren) ziet zij als een gemeenschappelijke inspanning van gemeente, (zoetermeerse) bedrijven, maatschappelijke instellingen en burgers om de doelstellingen van het klimaatakkoord te halen. DuurSamen wil bijdragen aan de totstandkoming en het onderhouden van die gemeenschappelijke inspanning.

Concreet spant DuurSamen zich in voor continue communicatie over het onderwerp energietransitie door de inzet van verschillende middelen. Het belangrijkste beoogde middel is een platform waar getoond wordt wat er allemaal speelt op dit terrein, waar voorbeelden getoond kunnen worden en waar plek is voor interactie. Dit kan digitaal starten, maar ook fysiek in bijvoorbeeld het Forum. Vanuit de visie van DuurSamen is het niet alleen de gemeente die bepaalt wat er op dit platform gebeurt. Een dergelijk platform is in de visie van DuurSamen een plek om het draagvlak voor de energietransitie te verstevigen en vergroten.

Het belangrijkste aandachtspunt dat DuurSamen heeft voor de rol van de gemeente is dat duidelijke kaders gesteld worden waar vanuit de gemeente wil gaan werken. Een voorbeeld hiervan is een beleidskader over de klantreis van de verschillende soortenvastgoedeigenaren. Dit beleid vergt een langetermijnvisie (tenminste 20 jaar) gericht op de verschillende doelgroepen die elk beïnvloed worden door andere ontwikkelingen. De focus van het beleid dient periodiek geëvalueerd en aangepast te worden. Dit beoogde beleid staat niet los van andere andere beleidsthema's. Die kunnen versterkend zijn, maar ook conflicteren.

DuurSamen bepleit een gemeentelijk beleidskader dat vaststelt:

- › waarom de energietransitie noodzakelijk is;
- › waarom samenwerking noodzakelijk is;
- › welke processen in gang worden gezet om de energietransitie te realiseren;
- › welke rollen de gemeente inneemt;
- › op welke wijze invulling en vorm wordt gegeven aan communicatie over de energietransitie;
- › hoe transparante en duidelijke besluitvorming wordt georganiseerd.

De wijze waarop eigenaar-bewoners van aardgas af zullen gaan is voor DuurSamen niet het belangrijkste: "DuurSamen is niet zo zeer ván de energietransitie, maar is vóór de energietransitie." De grootste schat van Zoetermeer is volgens DuurSamen haar 120.000 inwoners en alle bedrijven. Daar moet je gebruik van maken.

DEZo

Op 12 december 2020 is een gesprek gevoerd met Rens Schipper, voorzitter van DEZo. Rens Schipper sprak vanuit zijn rol als voorzitter van DEZo, waarbij soms persoonlijke ervaringen vanuit het verduurzamen van zijn eigen woning als illustratie werden gebruikt.

DEZo wil primair haar leden vertegenwoordigen die als participant deelnemen in zonneparken. Daarnaast levert DEZo ook een bijdrage aan het delen van informatie over de energietransitie, door informatieavonden en energiescans voor eigenaar-bewoners. Daarmee opereert DEZo niet alleen als hun belangenbehartiger. Wat betreft de primaire activiteit van DEZo – collectieve PV-projecten met de postcoderoosregeling – merkt DEZo dat het in tegenstelling tot omliggende gemeenten stroef gaat om projecten 'vol' te krijgen.

DEZo ziet zichzelf als klankbord voor zowel eigenaar-bewoners als huurders ten aanzien van de energietransitie. Zowel voor mensen die al iets hebben gedaan, die dat overwegen, of die er weerstand tegen hebben.

Het contact met de gemeente is wisselend en verschilt per afdeling. Er is goed contact met Duurzaam

& Groen, terwijl het stroever gaat met andere afdelingen. Met name aangaande het gezamenlijk realiseren van zonnedaken verloopt de samenwerking soms moeizaam.

DEZo ziet als toekomstbeeld dat er ergens in Zoetermeer een plek is waar mensen DEZo fysiek kunnen vinden, bijvoorbeeld in het StadsForum. Vanuit die locatie wil DEZo goede informatie kunnen geven met een team dat er frequent zit. De wens vanuit DEZo is om voor de lange(re) termijn een bijdrage te kunnen leveren, door bijvoorbeeld het Energieloket te bemannen, wijkbijeenkomsten te organiseren en meer te kunnen betekenen voor particulieren.

In die toekomstige rol ziet DEZo ook een mogelijke samenwerking met DuurSamen voor zich. DuurSamen heeft een bredere scope op duurzaamheid en kijkt niet alleen naar de energietransitie. Zij organiseren grotere bijeenkomsten, evenementen en lezingen. Daar kan DEZo aan bijdragen, zodat er met meer mensen in gesprek gekomen kan worden. Als voorbeeld wordt de markt in het Nicolaaspark twee jaar geleden genoemd. Daar stonden 30 stands en was het makkelijk om met mensen in gesprek te komen.

DEZo merkt dat steeds meer mensen zich gaan verdiepen in wat er op hen afkomt. Die mensen hebben een plek nodig waar ze goede informatie kunnen krijgen. De ervaring van de maatwerk scans laat zien dat iedere woning (technisch) en elk huishouden (sociaal, financieel) maatwerk is. Ieder huishouden doorloopt een eigen proces. Als mensen enig bewustzijn hebben, is de eerste vraag vaak "wat kan ik?". Veel mensen raak je dan kwijt als ze een bedrijf gaan bellen. Ze krijgen geen goed advies. DEZo wil mensen meenemen in het proces en helpen tot uitvoering te komen. Daarbij wordt meegedacht over de stappen die gevolgd worden en de financiering van die stappen.

De basis aanpak van DEZo volgt in de meeste gevallen onderstaande volgorde:

1. Verminderen van de energievraag:
 - › door gedrag;
 - › door de woning te isoleren;
2. Verbeteren van comfort en gezondheid door ventilatie en zonwering;
3. Op de woning zoveel mogelijk duurzame energie opwekken;
4. Meedenken over de vervolgstappen, meestal richting een lage temperatuur verwarming;
5. Duurzame warmtebron, vaak een warmtepomp.

Als in een wijk meerdere mensen dezelfde maatregelen willen uitvoeren, dan wil DEZo daar aan meehelpen door middel van het organiseren van een collectieve inkoop. Dat kan DEZo nu, als vrijwilligersorganisatie, nog niet doen. Als er meer financiële middelen zijn, dan kunnen daar projectleiders voor ingezet worden. Nu wordt daarvoor de samenwerking opgezocht met Reimarkt of Buurtkracht. De ervaring met collectieve inkoop is dat uiteindelijk veel mensen toch een vorm van maatwerk wensen, waardoor het inkoopvoordeel verdwijnt. Ook gaat het meestal om kleine collectieven, op buurt of straatniveau, waardoor er al vanaf het begin geen groot inkoopvoordeel is.

Een ander onderwerp waar DEZo als coöperatie bij zou kunnen helpen is als woningeigenaren gezamenlijk een duurzame warmtebron willen exploiteren voor een blok woningen. DEZo kan helpen met het oprichten van een bewonerscoöperatie daartoe.

Om de snelheid van de energietransitie in Zoetermeer te vergroten is het belangrijk dat de gemeente een helder tijdspad neerlegt voor de komende 30 jaar. Mensen zijn afwachtend omdat dat tijdspad niet duidelijk is. De boodschap vanuit de gemeente, die tijdens bijeenkomsten zegt "we weten het niet", helpt niet. Het zou beter zijn om eigenaar-bewoners te vertellen wat ze wel kunnen doen. Die boodschap moet geregeld herhaald worden via verschillende kanalen. Geef ook inzicht aan mensen, bijvoorbeeld

door te laten zien hoeveel minder windmolens er rond Zoetermeer gebouwd hoeven te worden als op ieder dak een zonnepaneelinstallatie van 2 kW komt te liggen.

De rol die DEZo, samenvattend, bij de energietransitie kan spelen is:

- › Kennis brengen bij bewoners;
- › Bewoners helpen een plan te maken;
- › Bewoners helpen kleinschalig samen energie op te wekken, te isoleren of warmtebronnen te exploiteren;
- › Bewoners helpen bij kleinschalige collectieve inkoop;

Vanuit DEZo gezien lijkt de gemeente moeite te hebben met haar rol in de energietransitie. De laatste decennia zijn burgers steeds zelfredzamer geworden. Men zit niet meer te wachten op een overheid die komt vertellen wat je moet doen. Een organisatie als DEZo kan daar bij helpen, maar heeft daar wel (financiële) ondersteuning bij nodig.

DEZo ziet graag dat de gemeente collectieve zaken meer naar zich toe trekt, zoals een lokaal warmtenet of andere leidingsystemen. Dat soort infrastructuur zou sterker gereguleerd moeten worden en mogelijk in eigendom genomen moeten worden, bijvoorbeeld via een stichting.

Daarnaast zou de gemeente een rol kunnen spelen in financiering van de energietransitie voor eigenaar-bewoners, bijvoorbeeld via een revolverend fonds.

Ten aanzien van de informatievoorziening is het belangrijk dat er duidelijkheid komt over de lange termijn:

- › Komt er wel of geen collectief warmtesysteem zoals een LT Warmtenet?
- › De boodschap over wat de energietransitie gaat kosten moet transparanter. Ja, het gaat geld kosten, maar we stoppen als eigenaar-bewoners ook geld in badkamers, keukens en andere zaken. Belangrijker is of het financieel haalbaar is. Het hoeft niet gratis te zijn.
- › De verbinding moet gemaakt worden tussen het grote verhaal (de Regionale Energie Strategie en wat de gemeente aan duurzame energie moet opwekken) en lokale doelstellingen en actie (wat er aan woningen moet gebeuren).

Reimarkt

Op 14 december 2020 is een gesprek gevoerd met Josien Kruizinga, directeur Reimarkt. Reimarkt geeft thans invulling aan het Energieloket in Zoetermeer, tot in elk geval eind 2021.

Er is door Reimarkt de afgelopen jaren veel gedaan aan het informeren van bewoners door middel van energiescans en informatieavonden. Nu komen steeds meer bewoners met de vraag "hoe kan ik nu aan de slag?" In andere steden waar Reimarkt betrokken is, lijkt de conversie van 'geïnformeerd' naar 'actie' beter te gaan. Mogelijk komt dat door een te gefragmenteerde aanpak in Zoetermeer. Er is geen samenhangend geheel. Waar je als bewoner ook vandaan komt of start, je zou altijd via eenzelfde trechter geholpen moeten worden. Waarschijnlijk gaat het veel tijd vergen om alle initiatieven aan elkaar te knopen, maar als het lukt heb je een gigantisch netwerk klaar staan en manieren om eigenaar-bewoners verder te helpen. Er is vanuit de gemeente een verzamelplek nodig die overzicht houdt en richting geeft aan het bedrijfsleven en lokale initiatieven. De conversie is groter als een gemeente duidelijk communiceert en daarin een actieve rol pakt. In Zoetermeer was het het afgelopen jaar lastig om medewerkers te bereiken.

Belangrijk is dat er een consequente manier van opvolgen komt van vragen en het zoeken van contact vanuit de samenleving. Daarbij kan helpen: een jaarplan met activiteiten, een communicatieplan en

op regelmatige basis afstemming met de betrokken partijen om goed te kunnen blijven samenwerken. Goede opvolging is niet alleen mensen verwijzen naar uitvoerende bedrijven als enthousiasme wordt getoond. Er is waarschijnlijk een centraal aanspreekpunt nodig voor de hele programmalijs eigenaar-bewoners. Op termijn is dit uiteindelijk misschien niet nodig, maar in deze fase nog wel. Vanuit de gemeente is vooral iemand nodig die overzicht houdt, communicatie laat blijven vloeien, acties laten lopen, en zorgen dat acties elkaar versterken in plaats van als los zand aan elkaar hangen.

Reimarkt denkt dat haar kracht ligt bij het ontwikkelde platform (<https://energieloketzoetermeer.nl>), communicatiecampagnes en acties gericht op uitvoering. Reimarkt faciliteert dat de gemeente kan zorgen voor goede informatie en achtergronden. De wens van Reimarkt, als vertolker van het Energieloket, is om met lokale ambassadeurs, ondersteund door het platform en goed verbonden met lokale aanbieders, eigenaar-bewoners te helpen. Wat Reimarkt betreft kan DEZo goed de rol vervullen van lokale ambassadeurs. Het online platform is bedoeld voor eigenaar-bewoners die met hun woning aan de slag willen voor de energietransitie. Op dit nieuwe platform is het ook mogelijk dat lokale initiatieven of verenigingen een eigen inlog krijgen, waarmee ze een eigen landingspagina kunnen maken, berichten kunnen plaatsen en door kunnen linken naar de eigen websites.

Het advies van Reimarkt is om, ongeacht wie invulling geeft aan de activiteiten onder deze vlag, de naam Energieloket Zoetermeer te gebruiken. Daarmee creëer je continuïteit. De energietransitie gaat nog jaren duren, waarbij we nu niet precies weten wat de wensen voor het Energieloket over 10 jaar zijn en wie daar dan invulling aan zal geven.

Er zijn veel kansen in Zoetermeer en er ontstaat steeds meer beweging. Er lijkt evenwel nog weinig actie uit te ontstaan. Als de gemeente wil dat doelstellingen in 2040 bereikt zijn, dan moet nu gemeten worden wat wel en niet werkt. Om resultaat te boeken, is een gestructureerde aanpak nodig, waarin steeds wordt getoetst of acties, initiatieven en andere inspanningen tot dat beoogde resultaat leiden.

De gemeente zou wat Reimarkt betreft zorg moeten dragen voor een menukaart of jaarprogramma met activiteiten die vanuit het Energieloket uitgevoerd worden en daarnaast een communicatiekalender. De gemeente borgt dat de richting goed is, terwijl het Energieloket leiding geeft aan de continuïteit en personele invulling.

BIJLAGE 2: BEOORDELINGSMATRIX

Onderstaande matrix geeft een voorbeeld voor hoe beleidsinstrumenten beoordeeld kunnen worden.

BEHOEFTE		INSTRUMENTEN												
		Energieket	Stappenplan	Maatwerkadvies	Kennisbank	Informatievoorziening	Ondersteuning VVE	Ondersteuning bewoners	Onderzoek collectieve bronnen	Samenwerkingsplatform	Duurzaamheidsfonds	Subsidie	Beleidsdocument samenwerking	Beleidsdocument rechten
Nr	Beschrijving													
1	Duidelijkheid over de volgorde en samenhang van verschillende stappen op weg naar aardgasvrij.	x	x	x	x		x	x						
2	Persoonlijk, deskundig en onafhankelijk advies over hoe een bepaald isolatieniveau of een bepaalde stap bereikt kan worden.	x		x	x		x							
3	Kennisdeling uit al gerealiseerde projecten, in en buiten Zoetermeer.	x			x									
4	Transparantie over wat de gemeente wel en wat de gemeente niet weet inzake de energietransitie.	x			x					x				
5	Tweerichtingverkeer: bewoners geven graag feedback, zijn betrokken en hebben ook kennis.	x			x					x				
6	Een aanpak die urgentie uitstraalt en dat kan overdragen aan bewoners.		x			x	x	x			x			
7	Duidelijkheid over beoogd isolatieniveau.	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x		
8	Duidelijkheid over de beschikbaarheid van collectieve	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x		
9	Duidelijkheid over huidig en toekomstig subsidiebeleid.	x			x					x		x		
10	Ondersteuning (proces en inhoudelijk) bij gezamenlijke inkoopacties, bijvoorbeeld voor het zetten van stappen uit het stappenplan.	x			x		x	x			x	x		
11	Ondersteuning (proces en inhoudelijk) bij het totstandbrengen van een collectieve warmtebron (op kleine of middelgrote schaal).	x			x		x	x	x					
12	Ondersteuning (proces) bij het vormen van bewonersinitiatieven.	x			x			x						
13	Initiatiefneming bij het totstandbrengen van een collectieve warmtebron (op grote schaal).								x					
14	Financiële ondersteuning voor mensen die het niet zelf kunnen betalen.	x			x		x	x			x	x		
15	Financiële ondersteuning voor mensen die toevallig in een woning wonen die duurder is om aan te passen dan een andere woning van vergelijkbare prijsklasse.	x			x		x	x			x	x		
16	Kaders voor wat partijen die hun woning als eerste renoveren wel en niet mogen doen, opdat diens burens daar geen negatieve gevolgen van ondervinden.	x			x									x
17	Kaders voor de participatierechten van bewoners bij deelname aan naburige collectieve warmtevoorziening.	x			x									x
18	Vrijheid om over de erfgrens heen te gaan als de woning van buiten wordt geïsoleerd.	x			x									x
19	Risicodragende partij die kan investeren in de hoofdleidingen van warmtenetten, zodat de aansluitingen van bewoners beter afgestemd kunnen worden op natuurlijke momenten. (Dit is een behoefte die past bij een realiserende overheid.)										x			
VISIE		3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
ROL		3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
URGENTIE		3	3	2	3	2	3	3	2	2	1	1	1	1
SCHAALBAARHEID		1	3	1	3	3	1	1	2	1	1	1	3	3
IMPACT		3	3	3	2	1	3	3	2	3	3	3	1	2
KOSTEN		3	2	3	1	1	3	3	3	1	3	3	1	1
Geeft invulling aan aantal behoeften:		16	4	4	16	3	9	9	4	5	7	6	0	3
Score		10	13	7	13	11	10	10	9	11	8	8	10	11
Totale Score:		160	52	28	208	33	90	90	36	55	56	48	0	33

De totale score is bepaald door de score te vermenigvuldigen met het aantal behoeften waaraan een instrument invulling geeft. Die score is bepaald door het aantal punten op visie, rol, urgentie, schaalbaarheid en impact bij elkaar op te tellen en daar het aantal punten op kosten vanaf te trekken. De totale score die zo gegenereerd wordt is erg ruw en vereist aanvullende aandacht.

Welkom bij EnergieLoket Zoetermeer

Slim omgaan met energie is altijd een goed idee. Het is goed voor je portemonnee, voor de waarde van je huis en voor hoe je met de wereld omgaat. Wil jij ook een duurzamer huis? Ontdek met EnergieLoket Zoetermeer wat er allemaal kan. Wij helpen je met advies en informatie zodat het makkelijker wordt om energiebesparende maatregelen te nemen. Voor een lagere energierekening en voor meer woonplezier.



Advies op maat voor jouw situatie



Ik ben eigenaar van een woning



Ik ben lid van een VvE



Ik ben eigenaar van een monument



Ik huur een woning

