



RAPPORT

Energieloketten in de praktijk

Evaluatie en verbetervoorstellen
Handreiking kwaliteit energieloketten

Ralph Kohlmann
Bart Zandstra
Merel de Klerk

68444 – 31 januari 2023



Management-samenvatting

Aanleiding en achtergrond onderzoek

De overheid, de markt en de maatschappij werken hard aan de verduurzaming van de gebouwde omgeving. In het Klimaatakkoord is afgesproken dat elke gemeente over een onafhankelijk energieloket beschikt. De 'Handreiking kwaliteit energieloketten' biedt gemeenten en energieloketten handvatten voor de inrichting en uitwerking van een energieloket en activiteiten.

Om vast te stellen of en zo ja welke aanpassingen in de handreiking nodig zijn, hebben het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK) en de Vereniging Nederlandse Gemeenten (VNG) Berenschot gevraagd een monitoringsonderzoek energieloketten uit te voeren.

Hoofddoel van het onderzoek is om vast te stellen welke eventuele aanpassingen nodig zijn voor de Handreiking kwaliteit energieloketten. Om aan dit hoofddoel te kunnen voldoen, hebben het ministerie van BZK en de VNG twee subdoelen gedefinieerd:

- Vaststellen wat energieloketten doen (overzicht activiteiten) en op basis hiervan inzicht bieden of de handreiking aansluit bij deze activiteiten.
- Inzicht bieden in aanvullende activiteiten die nog kunnen worden opgenomen in de handreiking op basis van bestaande activiteiten van energieloketten.

Voor het onderzoek zijn twee vragenlijsten uitgezet: één voor gemeenten en één voor energieloketten. Daarnaast zijn twaalf verdiepende interviews afgenomen. De gemeenten en loketten waar de respondenten van de interviews en enquêtes werkzaam zijn, variëren in in grootte, type loket en geografische spreiding. Daarmee geeft de enquête een representatieve afspiegeling van de energieloketten en gemeenten in Nederland.

De resultaten van de enquête onder gemeenten en energieloketten worden interactief gepresenteerd in een [dashboard](#). In dit onderzoeksrapport vertalen we deze resultaten naar inzichten in de rol en activiteiten van de energieloketten en aanbevelingen voor aanpassingen van de handreiking.

Conclusies over de werking van de energieloketten

Het systeem functioneert naar behoren

In het algemeen kan worden geconcludeerd dat de afspraak in het klimaatakkoord goed wordt uitgevoerd. Op basis van dit onderzoek kan niet worden vastgesteld of alle gemeenten beschikken over een eigen energieloket, maar wel dat dit geldt voor alle gemeenten die aan dit onderzoek hebben deelgenomen of steekproefsgewijs zijn benaderd. De energieloketten richten zich naar tevredenheid op de taak waarvoor ze in het leven zijn geroepen.

Veel variatie in verschijningsvormen

Er is veel variatie in de verschijningsvormen van energieloketten. Het belangrijkste onderscheid is de mate waarin de organisatie lokaal is ingebed. Veel gemeenten kiezen ervoor om het loket uit te laten voeren door landelijk opererende partijen. In andere gemeenten is een lokale organisatie ingericht, door de gemeente zelf of door een energiecoöperatie. Steeds vaker zijn ook hybride vormen zichtbaar.

Driehoeksrelatie tussen gemeente, energieloket en energiecoöperatie

In de meeste gevallen, ongeacht de organisatievorm, is sprake van een driehoeksrelatie tussen de gemeente, het energieloket en de energiecoöperatie. De gemeente is de opdrachtgevende partij en heeft de regie en de middelen. Het energieloket is de opdrachtnemer en de onafhankelijke partij als informatieplatform richting de bewoners. De energiecoöperatie is veelal actief (bijvoorbeeld met energiecoaches) in het geven van advies over de uitvoering van de maatregelen. Deze rolverdeling is niet in beton gegoten. Soms vallen de functies van de gemeente, het energieloket en de energiecoöperatie (deels) samen. Deze variatie in organisatievormen en rolverdeling geeft aan dat er ruimte is voor maatwerk, en dat die door gemeenten ook wordt benut om de rol van het energieloket goed aan te laten sluiten bij de lokale context.

Groeiende rol in uitvoering van lokaal beleid

De energieloketten richten zich op dit moment vooral op informatievoorziening en advies. De loketten zijn niet zelf een uitvoerende partij, maar spelen wel in toenemende mate een belangrijke rol in de uitvoering van het gemeentelijk beleid rondom de warmtetransitie in de gebouwde omgeving. Verwacht kan worden dat het beroep dat op energieloketten wordt gedaan nog sterk gaat toenemen.

Capaciteit en continuïteit vormen grote uitdaging

Zowel voor gemeenten als voor (kleinere) energieloketten is de omvang, continuïteit en kwaliteit van de bemensing een permanente uitdaging. Deze uitdaging neemt alleen maar in omvang toe bij het opschalen van de lokale warmtetransitie de komende jaren. Met name de kleinere loketten hebben niet de slagkracht om hun activiteiten sterk uit te breiden. Het beroep dat op vrijwilligers kan worden gedaan, is begrensd.

Aansturing en begeleiding door gemeenten is aandachtspunt

De snelle roulatie van medewerkers van de gemeenten kan tot gevolg hebben dat de aansturing van het energieloket ondersneeuwt en initieel gemaakte afspraken verwateren. Bij veel gemeenten is de handreiking niet of nauwelijks bekend. Ook wordt in veel gevallen beperkt ingezet op periodieke afstemming van de samenwerking, toetsing en waar nodig een bijstelling van de gemaakte afspraken.

Conclusies over de werking en meerwaarde van de handreiking

Handreiking bij energieloketten goed bekend, bij gemeenten minder

De meeste energieloketten kennen en gebruiken de handreiking. Onder de gemeenten is de handreiking minder goed bekend. Deze lage bekendheid onder de gemeentelijke opdrachtgevers beperkt de werking van de handreiking als instrument voor kwaliteitsverbetering van de energieloketten.

Handreiking is een nuttig instrument, maar vorm kan inspirerender

De handreiking wordt beschouwd als een nuttig instrument. De handreiking biedt voor zowel gemeenten als energieloketten een beeld wat over en weer verwacht mag worden bij het inrichten, exploiteren en doorontwikkelen van het energieloket. Wel wordt de handreiking als een weinig inspirerend stuk beschouwd en is zij op sommige punten erg gedetailleerd. De handreiking zou aan kracht winnen als zij (ook) meer zou ingaan op best practices en ruimte biedt voor verschillen in werkwijze en maatwerk.

Handreiking kan marktordenend effect hebben

Er is onduidelijkheid over de mate waarin de handreiking bedoeld is voor standaardisering en uniformering van de werkwijzen. Wanneer dit strak wordt toegepast zal dit ook een marktordenende werking hebben, waarbij kleinere energieloketten bij een volgende aanbesteding het onderspit kunnen delven omdat zij niet de slagkracht hebben om op alle onderdelen stevig in te zetten. Dit vraagt om duidelijkheid vanuit het ministerie van BZK en de VNG over de status van de handreiking.

Aanbevelingen over doorontwikkeling van de handreiking

1. Verduidelijk het doel en de status van de handreiking

Hoewel de handreiking in het algemeen als een nuttig instrument wordt beschouwd, is er onder zowel de gemeenten als de energieloketten sprake van onduidelijkheid over de doel en status ervan. De handreiking houdt het midden tussen (enerzijds) een sturend instrument voor uniformering van de energieloketten en (anderzijds) een vrijblijvende checklist waar gemeenten en loketten hun voordeel mee kunnen doen bij het maken van afspraken en het inrichten van het takenpakket. Het is aan te bevelen dat er meer duidelijkheid komt over de wens tot uniformering en ruimte voor variatie.

2. Maak de handreiking inspirerender met praktijkvoorbeelden en vormgeving

De handreiking wint aan kracht wanneer het niet alleen een vrij droge checklist van criteria bevat, maar ook aandacht geeft aan goede voorbeelden vanuit de praktijk en aantrekkelijker wordt vormgegeven. Daarin kan ook nadrukkelijker aansluiting worden gezocht bij de grote variatie in energieloketten.

3. Maak duidelijker onderscheid tussen basiscriteria en aanvullende opties

Sommige kwaliteitscriteria zijn duidelijke normen waarvan mag worden verwacht dat alle energieloketten ze moeten kunnen realiseren. Andere onderdelen van de handreiking lijken meer optioneel. Door hier nadrukkelijker onderscheid in te maken, wordt gestuurd op een basiskwaliteit door energieloketten, én blijft er ruimte voor variatie in opzet en verschijningsvormen van de loketten.

4. Zorg voor een grotere bekendheid van de handreiking

Er lijkt onvoldoende te zijn geïnvesteerd in de communicatie over de handreiking, aangezien een groot deel van de gemeentelijke betrokkenen er niet mee bekend is. Wil de handreiking haar doel bereiken, dan is bekendheid onder gemeenten een cruciale randvoorwaarde.

Energieloketten in de praktijk

Evaluatie en verbetervoorstellen Handreiking kwaliteit energieloketten

Inhoudsopgave

1. Aanleiding en achtergrond.....	6	4. Toepassing en meerwaarde handreiking ...	20
1.1 Aanleiding.....	6	4.1 Bekendheid.....	20
1.2 Doelstelling onderzoek.....	7	4.2 Toepassing en meerwaarde.....	21
1.3 Onderzoeksaanpak.....	8	5. Conclusies en aanbevelingen	22
1.4 Leeswijzer en dashboard.....	8	5.1 Conclusies over de werking van de energieloketten	22
2. Uitgangssituatie en voorgeschiedenis.....	9	5.2 Conclusies over de werking en meerwaarde van de handreiking	24
2.1 Voorgeschiedenis en handreiking	9	5.3 Aanbevelingen over doorontwikkeling van de handreiking	24
2.2 Algemene karakteristieken en positionering energieloketten.....	10	Bijlagen.....	25
3. Werking van de loketten in de praktijk	12	1. Interviews	26
3.1 Organisatievormen en samenwerkingspartners.....	12	2. Overzicht van figuren.....	27
3.2 Activiteiten en informatievoorziening	13		
3.3 Doelgroepen.....	15		
3.4 Kennis en kwaliteit.....	15		
3.5 Bereikbaarheid en communicatie	17		
3.6 Monitoring	18		
3.7 Samenwerking tussen gemeente en energieloket..	19		



HOOFDSTUK 1

Aanleiding en achtergrond

1.1 Aanleiding

De overheid, de markt en de maatschappij werken hard aan de verduurzaming van de gebouwde omgeving. Om woningeigenaren hierbij te ondersteunen is in het Klimaatakkoord het volgende afgesproken:

‘Er moet een onafhankelijk (regionaal) energieloket zijn, onder verantwoordelijkheid van de gemeente. [...] Onder regie van VNG en de Rijksoverheid komt er in 2019 een uitwerking voor deze energieloketten inclusief voorstellen voor minimumcriteria, standaardisering en uniformering van de werkwijze van de huidige energieloketten.’

Uit de laatstgenoemde afspraak is de ‘Handreiking kwaliteit energieloketten’ voortgekomen. De handreiking biedt gemeenten en energieloketten handvatten voor de inrichting en uitwerking van een energieloket en activiteiten. Deze handreiking is een ‘levend document’ en wordt indien nodig bijgesteld. Om vast te stellen of en zo ja welke aanpassingen nodig zijn, is meer inzicht nodig over de werking van de energieloketten in de praktijk, de mate waarin de handreiking in de praktijk wordt toegepast, en in hoeverre de inhoud ervan aansluit bij de dagelijkse praktijk van de energieloketten. Daartoe hebben het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK) en de Vereniging Nederlandse Gemeenten (VNG) Berenschot gevraagd een monitoringsonderzoek energieloketten uit te voeren.

1.2 Doelstelling onderzoek

De Handreiking kwaliteit energieloketten staat uiteraard niet op zichzelf (zie figuur 1). Na een eerdere fase van ondersteuning van energieloketten op basis van het Energieakkoord werden in het Klimaatakkoord (1) afspraken gemaakt over het opzetten van energieloketten. Hiertoe hebben het Rijk en de VNG in samenwerking met een groot aantal energieloketten een handreiking ontwikkeld (2). Gelijktijdig en soms onafhankelijk van de handreiking zijn gemeenten aan de slag gegaan met het opzetten van de energieloketten (3). In de praktijk zijn er veel verschillende verschijningsvormen van energieloketten, met variëteit in visie, opzet, activiteiten en werkwijze (4). Door meer zicht te krijgen op deze variëteit en de mate waarin de praktijk aansluit op de handreiking kan worden overwogen hoe de handreiking eventueel kan verbeteren (5), waarna gemeenten en energieloketten hun dienstverlening weer kunnen verbeteren.

Hoofddoel van het onderzoek is om vast te stellen welke eventuele aanpassingen nodig zijn voor de handreiking kwaliteit energieloketten. Om aan dit hoofddoel te kunnen voldoen, hebben het ministerie van BZK en de VNG twee subdoelen gedefinieerd:

- Vaststellen wat energieloketten doen (overzicht activiteiten) en op basis hiervan inzicht bieden of de handreiking aansluit bij deze activiteiten.
- Inzicht bieden in aanvullende activiteiten die nog kunnen worden opgenomen in de handreiking op basis van bestaande activiteiten van energieloketten.

De focus van dit onderzoek ligt daarmee op stap 4 en 5: de energieloketten in de praktijk en de aansluiting van de handreiking daarop.

De resultaten van het onderzoek worden gepresenteerd via:

- een dashboard <https://berenschot-platforms-accept.azurewebsites.net/energieloketten/>, waarin de resultaten van de enquête onder gemeenten en energieloketten interactief worden gepresenteerd
- dit onderzoeksrapport met inzicht in de rol en activiteiten van de energieloketten en aanbevelingen voor aanpassing van de handreiking.

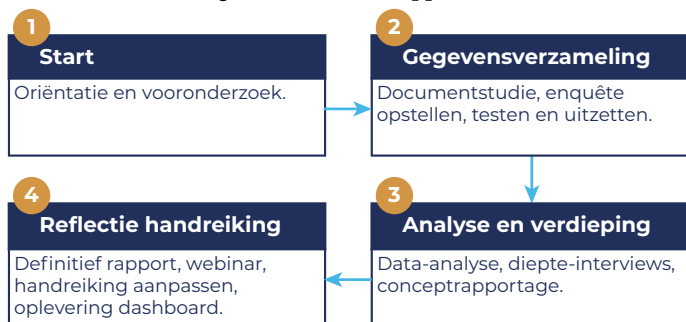
Op 13 december 2022 vond bovendien een webinar plaats over de uitkomsten van het onderzoek, met circa vijftig deelnemers van gemeenten, energieloketten en het Rijk.

Figuur 1. Positionering van de handreiking en de energieloketten.



1.3 Onderzoeksaanpak

Het onderzoek is uitgevoerd in vier stappen:



1. In de *eerste* stap bepaalden we (mede aan de hand van enkele oriënterende interviews) de scope van de opdracht, de aanpak, de organisatie en planning.
2. De *tweede* stap stond in het teken van gegevensverzameling en bestond uit de volgende activiteiten:
 - a. Deskresearch: inhoudelijke basis voor het onderzoek.
 - b. Opstellen enquêtes: één voor gemeenten en één voor energieloketten. De concept-enquêtes zijn vooraf besproken met en getest door de opdrachtgever.
 - c. Verspreiden van de enquêtes: we zetten de enquête via een digitale tool uit onder gemeenten en energieloketten. De enquête is ingevuld door vertegenwoordigers van 28 energieloketten en door vertegenwoordigers van 68 gemeenten.
3. Tijdens de *derde* stap bouwden we voort op de resultaten van stap 2 met analyse van de uitkomsten en verdieping aan de hand van twaalf interviews met vertegenwoordigers van energieloketten en gemeenten. verspreid naar grootte en type loket en gemeente.
4. In de *vierde* stap verwerkten we de resultaten in het eindrapport, een dashboard met resultaten uit de enquête en presenteerden we de resultaten in een webinar voor gemeenten en energieloketten.

De vragenlijst is ingevuld door 28 energieloketten en 68 gemeenten. Voor een deel van de 28 energieloketten geldt dat deze in meerdere gemeenten actief is; sommige in heel veel gemeenten. De 28 energieloketten zijn in totaal in 287 gemeenten actief. Onder de respondenten is een spreiding in grootte van energieloketten te zien, welke in het dashboard ook zijn uitgelicht. De gemeenten die de lijst hebben ingevuld variëren eveneens qua grootte en qua locatie in het land. Daarmee geeft de enquête een representatieve afspiegeling van de energieloketten en gemeenten in Nederland.

De gemeenten en energieloketten voor de twaalf verdiepende interviews zijn geselecteerd op basis van grootte en locatie, waardoor verschillende typen energieloketten – van landelijk tot kleinschalig – en verschillende soorten gemeenten – van grote stad tot dorp – aan bod zijn gekomen.

1.4 Leeswijzer en dashboard

Dit rapport beschrijft de uitkomsten van de enquête en de interviews. In hoofdstuk 2 staan we bij de voorgeschiedenis van de handreiking en de positionering van energieloketten. In hoofdstuk 3 beschrijven we de uitkomsten van de enquête en vragenlijst volgens de opbouw van de handreiking, en worden de resultaten per thema van de handreiking toegelicht. Hoofdstuk 4 geeft een beschrijving van de uitkomsten van de vragen over de bekendheid en het gebruik van de handreiking. In hoofdstuk 5 geven we een conclusie over de werking en activiteiten van de energieloketten en de handreiking.

De resultaten zijn niet alleen in dit rapport geland, maar ook gepubliceerd in een online dashboard. In dit dashboard worden de resultaten van de enquête per thema van de handreiking gepresenteerd, en is het mogelijk interactief te selecteren op de grootte van de energieloketten. Het dashboard, waarin de resultaten kwantitatief geland zijn, en dit rapport waarin meer duiding bij de resultaten is gegeven, zijn daarmee elkaar aanvullende eindproducten. In de tekst van dit rapport wordt dan ook soms verwezen naar pagina's in het dashboard.



HOOFDSTUK 2

Uitgangssituatie en voorgeschiedenis

2.1 Voorgeschiedenis en handreiking

In het Energieakkoord in 2013 en het Klimaatakkoord in 2019 zijn afspraken gemaakt over het inrichten van energieloketten. Een energieloket dient als een centraal punt binnen een gemeente waar particuliere huiseigenaren terecht kunnen met vragen omtrent de verduurzaming van hun woning. In maart 2021 werd de motie van Dik-Faber (ChristenUnie) en Smeulders (GroenLinks) aangenomen om ervoor zorg te dragen dat elke gemeente een energieloket krijgt.

Na het energieakkoord van 2013 liep er enkele jaren een ondersteuningsprogramma vanuit BZK via de VNG. Op basis daarvan is in het hele land gewerkt aan de opzet van (regionale) energieloketten en aanverwante ondersteuningsstructuren voor met name de particuliere woningeigenaar. In het Klimaatakkoord kregen gemeenten een regierol in de verduurzaming van de gebouwde omgeving.

De directe invloed van gemeenten is op dit moment echter beperkt als het gaat om het verduurzamen van particulier bezit. Zij zetten daarom vooral in op het *stimuleren van verduurzaming* van deze woningen (en utiliteitsgebouwen).

In veel gemeenten hebben de energieloketten al een flinke aanloop achter de rug, met wisselingen in focus, vorm en werkwijze (regionaal/lokaal; zelf doen/uitbesteden). Nog steeds is er een grote variatie tussen de energieloketten in Nederland. Het ministerie van BZK en VNG hebben samen met, en mede op initiatief van, energieloketten en gemeenten een Handreiking kwaliteit energieloketten opgesteld. Deze handreiking sluit aan bij de afspraak in het Klimaatakkoord om tot een voorstel te komen over minimumcriteria, standaardisering en uniformering van de werkwijze van energieloketten.

De handreiking biedt gemeenten als opdrachtgever en energieloketten als opdrachtnemer handvatten voor de inrichting en uitwerking van een energieloket en zijn activiteiten voor particuliere woningeigenaren. Deze handreiking is een 'levend document' en dient indien nodig bijgesteld te worden.

Om energieloketten te helpen bij de standaardisering en uniformering is het landelijk platform www.verbeterjehuis.nl ontwikkeld. Zoveel mogelijk worden de informatie en toepassingen van het platform toegankelijk gemaakt voor energieloketten, zodat zij daar in de eigen activiteiten gebruik van kunnen maken. Ook kunnen energieloketten gebruikmaken van het platform door woningeigenaren hier naar door te verwijzen.

2.2 Algemene karakteristieken en positionering energieloketten

Hét energieloket bestaat niet. We zien een grote variatie door het hele land in vorm, grootte, organisatie en activiteiten. Niettemin is er nadrukkelijk sprake van een gemeenschappelijke deler. Die kan (uitzonderingen daargelaten) als volgt worden gekarakteriseerd:

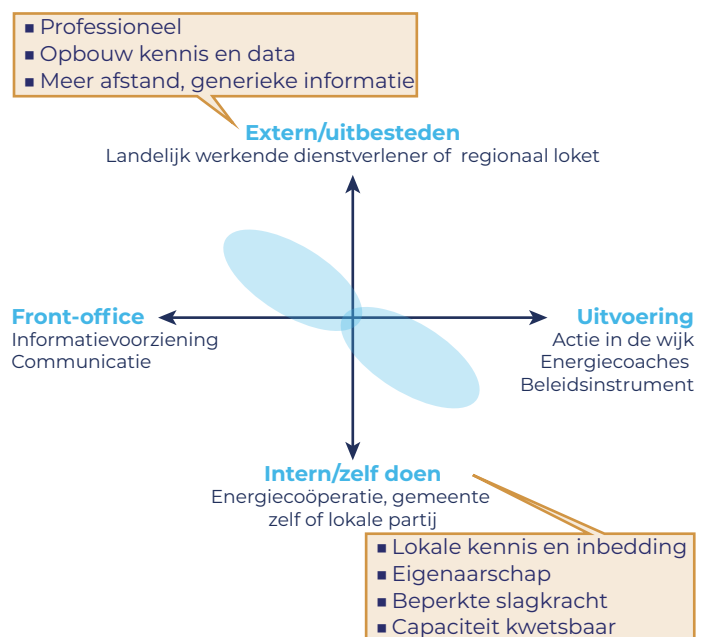
- Energieloketten bieden voornamelijk **onafhankelijke informatie**, zonder verdienmodel dat is gekoppeld aan specifieke geadviseerde maatregelen of oplossingen;
- Energieloketten richten zich op de **communicatie** naar de inwoners, voornamelijk woningeigenaren, en zorgen voor een **lokale inbedding**;
- De energieloketten zijn gericht op het **versnellen van de lokale energietransitie**, maar zijn zelf **geen partij in de uitvoering**. Hun betrokkenheid eindigt doorgaans bij de advisering over maatregelen of acties.

De grote variatie tussen de energieloketten hangt sterk samen met de wijze van organisatorische inbedding. De belangrijkste onderscheidende factoren daarin zijn:

- **Lokaal** georganiseerd, met mensen uit de eigen gemeente of regio of **centraal** georganiseerd, gebruikmakend van grote dienstverleners die in veel gemeenten actief zijn.
- Vooral gericht op **informatievoorziening** of een veel breder takenpakket met meer focus op **uitvoering** van beleid en maatregelen.
- **Publiek** georganiseerd (overheidsorgaan), **maatschappelijk** georganiseerd (energiecoöperatie, stichting) of als **private partij** (commerciële dienstverlener).
- **Nauw verbonden** met de gemeentelijke organisatie of grotendeels **op afstand**, met een helder afgebakende taak.

Tussen deze onderscheidende factoren zit enige overlap en er zijn allerlei hybride vormen mogelijk. Zo zijn er diverse gemeenten die het energieloket in eigen beheer hebben, maar specifiek voor de frontoffice een externe partij inschakelen. Er is ook geen 'beste model', elke vorm heeft zijn eigen voor- en nadelen rondom eigenaarschap, slagkracht, kennis en nabijheid. Grofweg zien we een ordening langs twee assen, zoals weergegeven in de volgende afbeelding. Daarin wordt met het blauwe vlak aangegeven dat we een logische combinatie zien in het extern organiseren van de frontoffice-functie, met professionele, onafhankelijke en actuele informatie, en anderzijds een sterkere koppeling van het intern uitvoeren van activiteiten in relatie tot uitvoering, dicht op de doelgroep en goed ingebed in de gemeenschap.

Figuur 2. Positionering van de energieloketten: lokaal versus regionaal, informerend versus uitvoerend.

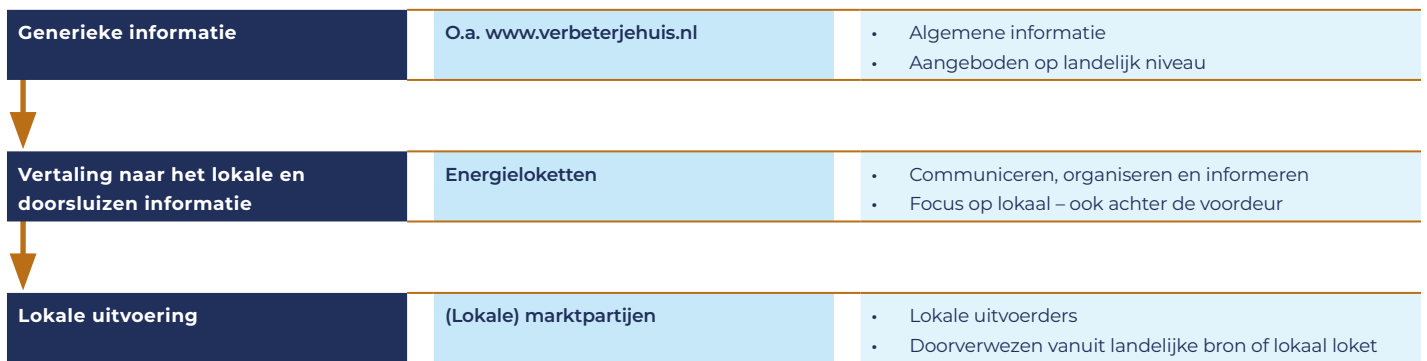


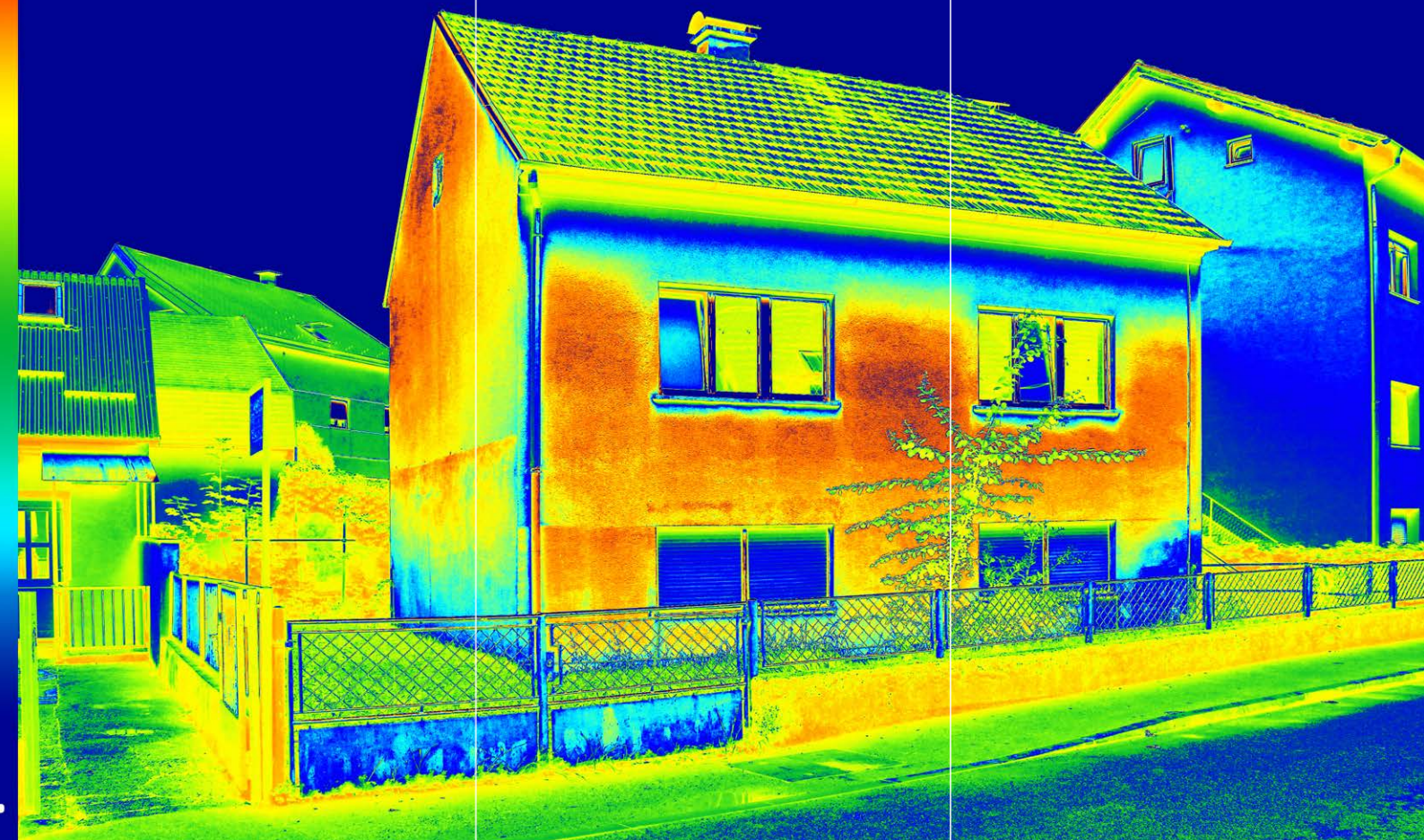
De energieloketten zijn voornamelijk gericht op verduurzaming door individuele woningeigenaren. Daarin zien we een logische informatiestroom, van generieke naar lokale en individuele informatie. De energieloketten nemen daarin een centrale positie in (figuur 3).

Voor het ontsluiten en actueel houden van generieke informatie over technische mogelijkheden, landelijke kaders, etc. is het efficiënt om dit op centraal niveau te ontsluiten. Dit zorgt voor eenduidigheid en voorkomt dat energieloketten hier allemaal zelf tijd en energie in moeten steken. Verbeterjehuis.nl speelt hierin een belangrijke rol, maar ook de grote, landelijk opererende energieloketten hebben de slagkracht en informatiepositie om hierin (deels) te voorzien.

De rol van de lokale energieloketten is (in de meeste gevallen) afgebakend tussen (generieke) kennis en uitvoering. De lokale energieloketten maken de vertaalslag naar de inwoners en komen (gebruikmakend van de generieke informatie) met gerichte communicatie en advies voor individuele woningeigenaren. Daarin kunnen lokale omstandigheden, beleidskaders, subsidies, projecten en acties in worden meegenomen. Energieloketten bieden veelal ook onafhankelijke informatie over uitvoerende partijen, maar zijn zelf geen partij in de uiteindelijke uitvoering.

Figuur 3. Positionering van de energieloketten in de informatieketen.





HOOFDSTUK 3

Werking van de loketten in de praktijk

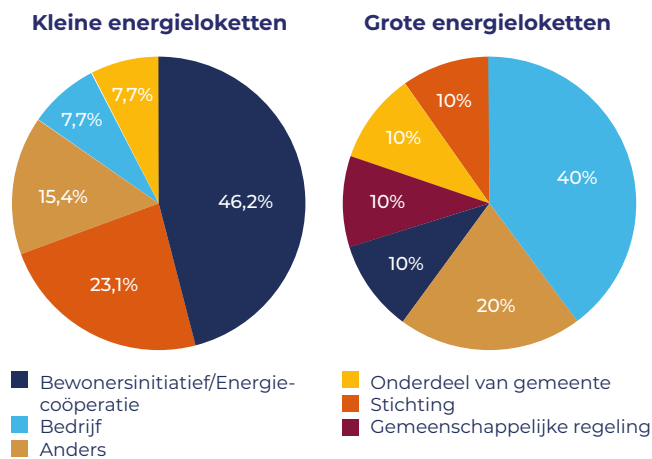
3.1 Organisatievormen en samenwerkingspartners

Breed palet aan organisatievormen

In het vorige hoofdstuk zijn we al ingegaan op de verschillende vormen en typen energieloketten. Bij deze verschillende typen energieloketten horen ook verschillende vormen van organisatie.

Zo kan een energieloket een onderdeel zijn van de gemeentelijke organisatie, kan het ondergebracht zijn in een regionale organisatie of landelijk georganiseerd zijn. Bij de verschillende vormen en posities van de energieloketten passen verschillende vormen van organisatie.

Figuur 4. **Organisatievormen van kleine en grote energieloketten.**



In figuur 4 is op basis van de enquête weergegeven welke organisatievorm de daarin gerepresenteerde energieloketten hebben. Hierin komt duidelijk het brede palet van de verschillende typen naar voren. Daarnaast is te zien dat de kleine energieloketten, die één gemeente bedienen, vaak georganiseerd zijn vanuit bewonersinitiatieven of een energiecoöperatie. De grote energieloketten, die meer dan tien gemeenten bedienen, zijn vaker een bedrijf. Middelgrote loketten (niet weergegeven in de figuur), laten een grote variatie van het type organisatie zien, met een gelijke verdeling tussen bedrijf, bewonersinitiatief en gemeente. Ook is te zien dat relatief veel energieloketten de optie Anders hebben gekozen. Hier worden onder andere als organisatievorm genoemd het uitbesteden als project aan lokale partijen, regionale samenwerkingsverbanden en verenigingen.

Verschillen tussen grote en kleine loketten

In de interviews is ook de samenhang tussen de organisatievorm en omvang van de organisatie naar voren gekomen. Kleinere energieloketten zijn vaak nauw verbonden met lokale partijen waarbij een netwerkstructuur een grote rol speelt. Deze loketten zijn vaak als energiecoöperatie een uitvoerende partij voor de gemeente en/of werken op projectbasis. Andere opereren meer autonoom en werken daarbij samen met vrijwilligers, bewoners, of lokale bedrijven. De organisatie heeft in deze gevallen, vooral in de uitvoerende kant van het energieloket meer de vorm van een dynamisch netwerk in de gemeente of regio dan van een statische organisatie.

Uit de interviews met respondenten van de grote loketten kwam een ander beeld naar voren. De grote loketten zijn een stuk bedrijfsmatiger ingericht, hebben vaak meerdere fte's in dienst en kunnen voorzien in de hele klantreis van frontoffice tot uitvoering van maatregelen.

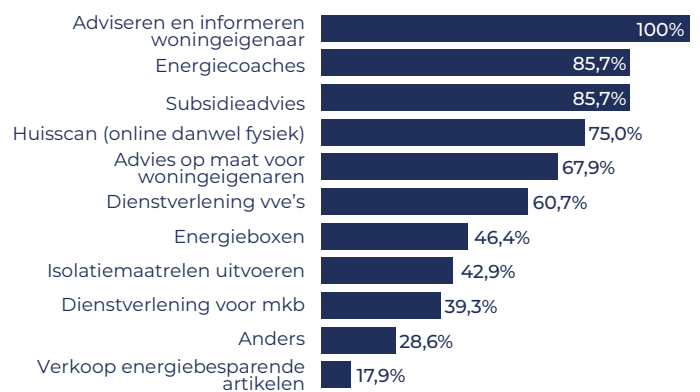
Samenwerking met energiecoöperaties, energieadviseurs en lokaal bedrijfsleven. De verschillende organisatietypen resulteren ook in verschillende samenwerkingsverbanden. Uit de enquête blijkt dat de belangrijkste samenwerkingspartners voor de energieloketten de energiecoöperaties en energieadviseurs zijn. Daarnaast vindt er samenwerking plaats met (lokale) bouwmarkten, installatiebedrijven, en soms met witgoed-specialisten. De grootte van het loket is hier van geringe invloed, en voor alle loketten geldt dat adviseurs en energiecoöperaties de belangrijkste partners zijn. Achter de samenwerkingspartners zitten wel verschillende samenwerkingsstructuren. Zo zijn er energieloketten die energiecoaches in dienst hebben, maar er zijn ook loketten die vrijwilligers inzetten of zzp'ers inhuren.

3.2 Activiteiten en informatievoorziening

Alle loketten richten zich op adviseren en informeren woningeigenaar

Energieloketten voeren een breed scala aan activiteiten uit. In figuur 5 is te zien dat het adviseren en informeren van de woningeigenaar de belangrijkste activiteit is: alle energieloketten geven aan dit te doen. Dit sluit uiteraard logisch aan bij de algemene doelstelling van de energieloketten, namelijk het stimuleren van de verduurzaming van woningen.

Figuur 5. **Verschillende activiteiten die worden uitgevoerd door de energieloketten.**



Grote variatie in activiteiten, onderwerpen en wijze van informatievoorziening

Alle loketten kunnen de inwoners informeren (op meerdere gebieden), maar slechts een beperkt aantal energieloketten houdt zich bezig met de uitvoerende kant, bijvoorbeeld door het aanbieden van energiebesparende producten of het uitvoeren van maatregelen. Opvallend is hier dat de grote energieloketten een stuk vaker dan de kleine loketten aangeven dat zij ook actief zijn aan de uitvoerende kant. Van de kleine loketten verkoopt bijvoorbeeld maar 8,3% energiebesparende artikelen en verzorgt 25% de energieboxen, terwijl 60% van de respondenten van de grote loketten aangeven beide activiteiten uit te voeren.

Daarnaast werd uit de interviews duidelijk dat de algemeen gecategoriseerde activiteiten verschillende verschijningsvormen hebben. Zo valt onder de noemer 'subsidieadvies' aan de ene kant van het spectrum een energieadviseur die iets kan vertellen over de beschikbare subsidies voor een woningeigenaar, waar aan de andere kant uitgebreide tools beschikbaar zijn die worden aangeboden door een energieloket en bewoners uitgebreide en passende informatie bieden. Hetzelfde geldt voor advies op maat voor woningeigenaren, of de huisscan.

De definitie van advies op maat kan ruim genomen worden. Sommige energieloketten bieden online tools aan waar enkele archetypische woningen zijn uitgelicht en de woningeigenaar verduurzamingsmaatregelen kan vinden die passen bij het eigen huis. Het kan echter ook zo zijn dat advies op maat betekent dat er een energieadviseur thuis op consult komt, de woning bekijkt en passend advies geeft. Beide activiteiten vergen verschillende capaciteiten van een energieloket.

Verschillen in focus grote en kleine loketten

De interviews bevestigen het beeld dat de grote energieloketten andere activiteiten aanbieden dan de kleine energieloketten, en dat er onderscheid is tussen de uitvoerende en informerende activiteiten van de energieloketten. Een veel gehoord geluid bij de kleinere loketten is dat de frontoffice lastig te bemensen is, waardoor activiteiten vaak minder intensief wordt uitgevoerd of ze worden uitbesteed (soms als aparte taak voor een van de grotere energieloketten). Tegelijkertijd geven vrijwel alle kleine energieloketten in de gesprekken aan dat zij veel waarde hechten aan het lokale karakter van het loket en hun aanwezigheid in de wijk, omdat het leveren van maatwerk als belangrijk wordt gezien. Zo geven kleine loketten aan dat hun meerwaarde zit in het kennen van de lokale context en sociale structuur, een betere inbedding in de gemeenschap en het aan kunnen bieden van maatwerk.

Dit beeld wordt gedeeld door de gemeenten waar een lokaal energieloket actief is. Grotere energieloketten richten zich meer op het aanbieden van uniformere informatie die juist op grote schaal voor veel woningeigenaren relevant is en kunnen dit door een vaak uitgebreide frontoffice (met een lokale look & feel) aanbieden.

Loketten bieden veel informatie over de financiële en technische aspecten

Ook in de informatievoorziening die energieloketten aanbieden is veel variatie. Informatie over kosten en financieringsmogelijkheden worden door meer dan 90% van de energieloketten aangeboden. Meer dan 80% van de energieloketten geeft informatie over de volgende thema's: de bouwtechnische maatregelen, subsidies, lokale energiecoöperaties, no-regret-maatregelen, bewonersvoorbeelden en energiearmoede. Deze thema's sluiten aan bij de meest uitgevoerde activiteiten van de energieloketten en de werkzaamheden van de energiecoaches. De informatievoorziening richt zich dan ook voornamelijk op de technische en financiële aspecten van het verduurzamen van de particuliere woning.

Grotere loketten bieden meer informatie over specifieke doelgroepen en aanpalende thema's. Meer variatie is er in de informatievoorziening voor specifieke doelgroepen zoals vve's, monumenteigenaren en mkb, maar ook de informatievoorziening over gemeentelijk beleid zoals de transitievisie warmte en over aanpalende thema's zoals funderingsproblematiek en circulariteit verschilt per loket. Het valt op dat informatie over deze thema's voornamelijk worden aangeboden door de grotere energieloketten. Uit de interviews met zowel de gemeenten als energieloketten komt het beeld naar voren dat kleine loketten minder vaak kunnen voorzien in het beantwoorden van deze specifieke vragen door een gebrek aan capaciteit en kennis. Een enkele respondent gaf bijvoorbeeld aan dat de informatievoorziening over klimaatadaptatie en circulariteit wel in de handreiking beschreven staat, maar dat het vervolgens de vraag is waar de kennis over en de capaciteit voor deze thema's vandaan moet komen.

Energieloket regelmatig ingezet voor middelen energiearmoede

In de vragenlijst is geen vraag gesteld over hoe de energiearmoede moet worden aangepakt, maar dit onderwerp kwam wel herhaaldelijk terug in de interviews. In veel gevallen schakelen gemeenten de energieloketten in om met de specifieke uitkering (SPUK) van het Rijk bewoners te ondersteunen in de verduurzaming van de woning.

Energieloketten bewaken onafhankelijke positie in communicatie en informatievoorziening

Sommige respondenten gaven echter in de interviews aan dat het niet de taak is van de energieloketten om uitleg te geven over het gemeentelijk en landelijk energie- en duurzaamheidsbeleid en te participeren hierin. Zij vinden dat de loketten hun onafhankelijke positie moeten bewaken, als uitvoerend instrument op afstand van de politiek. De loketten beschouwen zich niet als het communicatiekanaal van de gemeente, zeker waar het gaat om “maatschappelijk gevoelige” beleidsprocessen. De energieloketten verwachten wel een steeds grotere rol te gaan spelen in de uitvoering van het lokale beleid rondom de warmtetransitie, en dan met name voor het benaderen van bewoners achter de voordeur.

3.3 Doelgroepen

Informatie vooral gericht op gemotiveerde woningeigenaren

Uit de enquête en de interviews komt naar voren dat zowel de activiteiten als de informatievoorziening is gericht op de grote groep inwoners die intrinsiek gemotiveerd is om zijn huis te verduurzamen. Dit zijn mensen die de weg naar het energieloket veelal goed weten te vinden, en gebruik kunnen maken van de online instrumenten die beschikbaar zijn of weten hoe ze een energiecoach in kunnen schakelen. Een deel van de energieloketten richt zich ook actief op de minder goed bereikbare bewoners die niet snel uit zichzelf naar het loket stappen. Woningeigenaren zijn (logischerwijs) de meest vertegenwoordigde doelgroep¹ volgens de enquête, zoals te zien in de figuur 6. Hierna volgen de doelgroepen ‘huurders’ en ‘mensen met energiearmoede’. In de interviews werd daarbij in veel gevallen aangegeven dat huurders wel aanspraak kunnen maken op de diensten van het energieloket, maar dat zij in de meeste gevallen niet actief worden benaderd. Het zich actief richten op mensen met energiearmoede is gerelateerd aan de stijgende energieprijzen door de gascrisis, waardoor veel gemeenten de energieloketten inschakelen om de actieplannen om energiearmoede tegen te gaan uit te voeren.

Figuur 6. Doelgroepen van de energieloketten.



Specifieke doelgroepen in wisselende mate bediend

Andere doelgroepen zoals vve's, het mkb en eigenaren van monumenten worden in sommige gevallen benaderd. Uit de enquête komt naar voren dat de grote loketten deze doelgroepen vaker bedienen dan de kleine loketten. In sommige gevallen is er in de gemeente een apart loket beschikbaar voor bedrijven, of worden er samenwerkingsverbanden aangegaan met externe partijen om doelgroepen te bedienen.

Zo is de organisatie De Groene Grachten actief in het verduurzamen van monumenten, en is zij aangehaakt bij verschillende gemeenten en energieloketten om specifiek deze doelgroep te helpen. Een ander voorbeeld dat in enkele interviews werd genoemd, is het projectmatig werken met (lokale) woningcorporaties om huurders te bereiken.

3.4 Kennis en kwaliteit

Positief beeld van kennisniveau energieloketten, vooral op technische en financiële aspecten

De handreiking geeft een overzicht van onderwerpen waarvan de medewerkers van de energieloketten kennis zouden moeten hebben. Dit betreft onder andere financiering- en subsidiemogelijkheden en het gemeentelijke beleid en de maatregelen voor het verduurzamen van woningen. Daarnaast vraagt de handreiking van energieloketten dat ze mogelijkheden kunnen bieden voor het inschakelen van externe expertise en het bijscholen van medewerkers.

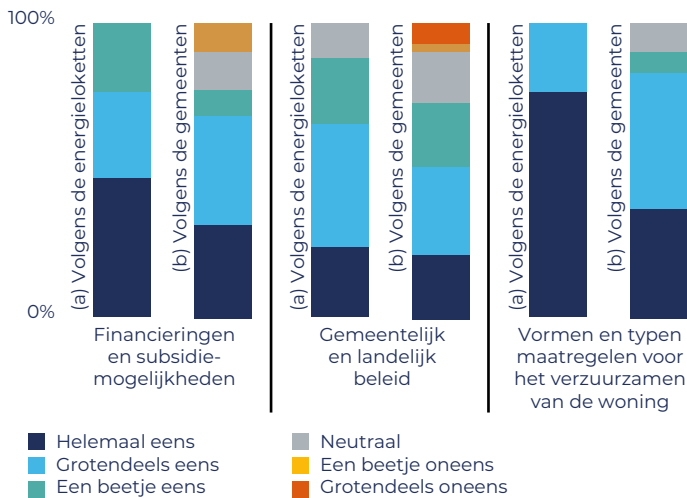
In de enquête is zowel aan de energieloketten als aan de gemeenten gevraagd hoe zij oordelen over het kennisniveau van het energieloket, op een schaal van 1 tot 7. De energieloketten geven aan het meest te weten over de technische aspecten van het verduurzamen van woningen, zoals over de te nemen maatregelen hiervoor; maar liefst 77% is het helemaal eens met de stelling dat ‘de medewerkers kennis hebben van vormen en typen maatregelen voor het verduurzamen van de woning’.

¹ Het valt op dat 82%, en dus niet 100% van de respondenten aangeeft woning-eigenaren als doelgroep te beschouwen. Dit lijkt te verklaren doordat sommige respondenten van mening zijn geen specifieke doelgroepen te benaderen en (dus) ook niet-woningeigenaren als zodanig te hebben aangevinkt.

Ook de kennis van de financiering en de subsidiemogelijkheden wordt hoog gewaardeerd door de energieloketten. Op het gebied van gemeentelijk en landelijk beleid zijn de energieloketten nog wel overwegend tevreden over hun kennisniveau, maar zien zij ruimte voor verbetering. Ruim 80% van de energieloketten geeft aan dat er mogelijkheden zijn tot bijscholing van de medewerkers.

Bij de gemeenten werd iets minder positief geoordeeld over het kennisniveau van de energieloketten, al zijn de verschillen tussen kennisgebieden vergelijkbaar. Ook gemeenten vinden dat de loketten het meeste weten over de technische maatregelen, gevolgd door kennis over financiering en subsidiemogelijkheden. Ook hier scoort kennis over het gemeentelijk beleid het laagst (zie figuur 7). Het verschil in waardering van het kennisniveau is mogelijk te verklaren doordat gemeenten enerzijds geen volledig beeld hebben van het kennisniveau van de energieloketten. Anderzijds zullen de energieloketten over zichzelf mogelijk positiever oordelen dan dat anderen dat doen.

Figuur 7. Kennis van medewerkers van energieloketten volgens de energieloketten (a) en de gemeenten (b).



Opvallend is ook hier het verschil tussen de grote en de kleine energieloketten. De kleine energieloketten beschikken over betere kennis van het gemeentelijk en landelijk beleid dan de grote loketten, maar hebben minder expertise over financiering en subsidiemogelijkheden. Daarnaast hebben kleine loketten minder toegang tot de externe expertise dan de grote loketten.

Opleiding, bijscholing en expertise

Ook in de interviews zijn we ingegaan op de onderwerpen 'opleiding', 'bijscholing' en 'externe expertise'. Energiecoaches en adviseurs hebben vrijwel altijd een vorm van opleiding nodig voordat zij aan de slag kunnen. Uit de gespreksronde blijkt dat er verschillende opleidingsmogelijkheden zijn voor de energieadviseurs. Veelgebruikt is het platform Hoom, dat onderdeel is van EnergieSamen, de landelijke koepel- en belangenorganisatie van energiecoöperaties. Hoom biedt trainingen en leertrajecten aan voor energiecoaches en het platform werd vooral genoemd door de kleinere energieloketten die georganiseerd zijn vanuit lokale energiecoöperaties. Andere opleidingstrajecten worden aangeboden door bijvoorbeeld het Regionaal Energieloket of regionale energiecoöperaties, of wordt verzorgd door het energieloket zelf. Hiervoor zijn geen richtlijnen aanwezig of afspraken over gemaakt, dus energieloketten staan vrij om de opleiding zelf in te richten.

Externe expertise wordt onder meer verkregen bij het platform 'verbeterjehuis.nl'. 62% van de energieloketten geeft aan hier gebruik van te maken. Het platform wordt zowel gebruikt om de eigen kennis van het energieloket op peil te houden, maar ook als kennisbank om bewoners met vragen naar door te verwijzen. Onderdelen van verbeterjehuis.nl die energieloketten het meeste gebruiken zijn de verbetercheck, het subsidieadvies en de technische informatie. In de interviews kwam naar voren dat met name de algemene informatie van Milieu Centraal en verbeterjehuis.nl nuttig is als informatiebron of aanvulling van de eigen informatievoorziening. De mogelijkheid om lokale bedrijven te vinden voor de verduurzaming van gebouwen werd wat kritischer benaderd, aangezien dit gaat om een handjevol partijen die vaak op grote schaal in Nederland actief zijn. Lokale energiecoöperaties gaven aan meer geschikte bedrijven (in hun regio) te kennen die zij niet op verbeterjehuis.nl terugzagen.

Uitdagingen rond capaciteit en continuïteit maken vasthouden van expertise lastig

In de enquête wordt opgemerkt dat de kwaliteit van de medewerkers soms een punt van aandacht is. Hiervoor worden verschillende redenen genoemd. Ten eerste wordt gemeld dat aan de kennis en kunde van vrijwilligers, maar tot een beperkt niveau eisen gesteld kunnen worden en de toetsing van de kwaliteit van deze vrijwilligers lastig is. Ten tweede wordt geld en capaciteit als factor genoemd, die de ontwikkeling en het op peil houden van de kennis van medewerkers beperken. Tot slot is de continuïteit een uitdaging bij de energieloketten, maar zeker ook bij de gemeenten. In meerdere interviews geven respondenten aan dat er sprake is van veel doorstroom van beleidsmedewerkers, waardoor specifieke expertise verdwijnt.

3.5 Bereikbaarheid en communicatie

Communicatie via website, telefoon, mail en vaak ook fysieke locatie

Energieloketten moeten zichtbaar en bereikbaar zijn voor de bewoners van de gemeente. De energieloketten kunnen de bewoners op twee manieren bereiken. De loketten kunnen de bewoners actief benaderen. Dit gebeurt in sommige gevallen via de communicatiekanalen van energiecoöperaties of de gemeente, of bijvoorbeeld door te flyeren in de wijk tijdens zogenaamde wijkacties. Hiermee worden expliciet en proactief doelgroepen benaderd. Loketten kiezen in veel gevallen ook voor een meer passievere vorm van bereikbaarheid, waarbij bewoners hun eigen weg vinden naar de website, de telefoon of een fysieke locatie van het energieloket. Vrijwel alle energieloketten zijn te bereiken via een website of e-mailadres, of telefonisch. Zoals te zien in de volgende figuur beschikt het merendeel van de energieloketten over een fysieke locatie. Van de kleine energieloketten is dit 75%, middelgrote loketten hebben in 73% van de gevallen een fysieke locatie, en grote loketten wat minder vaak (40% van de gevallen). De openingstijden en verschijningsvorm variëren sterk. De kleine loketten zijn meestal in een winkel gehuisvest, terwijl de fysieke locaties van de grote energieloketten zich vaker bevinden op wisselende locaties, zoals in een bus of marktkraam. In de interviews wordt aangegeven dat het onderhouden van een fysieke locatie voor veel kleine energieloketten een uitdaging is. Met name de capaciteit om de winkel te bemensen vormt een uitdaging. Daarnaast is een winkel een mooie toevoeging aan het communicatiearsenaal van een energieloket, maar respondenten merken op dat vooral de actieve, gemotiveerde huiseigenaren de weg naar de winkel weten te vinden.

Figuur 8. Manieren van communicatie.

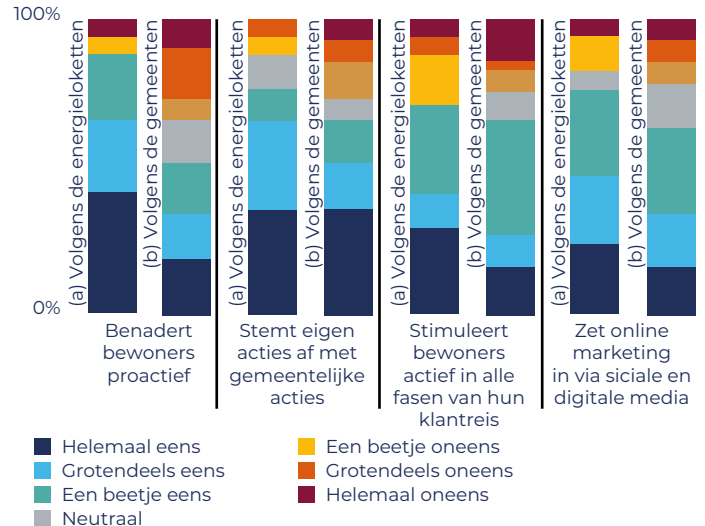


De verschillende ervaringen tussen loketten en gemeenten over het proactief benaderen van bewoners

De stellingen in figuur 9 gaan over de communicatie van de energieloketten richting bewoners en afstemming met de gemeente. Deze stellingen zijn voorgelegd aan zowel de energieloketten als de gemeenten. Ruim 60% van de energieloketten vindt dat zij proactief bewoners benaderen (helemaal eens en grotendeels eens). Dezelfde vraag bij de gemeenten over de energieloketten levert op dat slechts 35% van de gemeenten vindt dat de energieloketten bewoners proactief benaderen. Circa. 50% van de gemeenten geeft zelfs aan dat zij vinden dat de energieloketten niet erg proactief bewoners benaderen. Het is op basis van het onderzoek niet goed vast te stellen waar dit verschil vandaan komt. Een belangrijk onderdeel van de bereikbaarheid van de energieloketten is de frontoffice, oftewel de website en telefoonlijn en het beheren en bemannen daarvan.

Uit de interviews is naar voren gekomen dat veel kleine loketten moeite hebben om de telefoon en fysieke locaties volledig te bemensen. Vaak worden deze taken uitgevoerd door vrijwilligers, waar maar tot een bepaalde grens een beroep op kan worden gedaan. Een veel gehoord geluid bij de kleinere energieloketten is dan ook dat zij overwegen of al de stap hebben gemaakt om de frontoffice uit te besteden aan grotere partijen zoals het Regionaal Energieloket of Duurzaam Bouwloket. Deze organisaties beschikken over een grotere capaciteit voor de frontoffice en kunnen de websites gedeeltelijk een lokaal karakter geven.

Figuur 9. Bereikbaarheid en communicatie van de energieloketten volgens (a) de energieloketten en (b) de gemeenten.

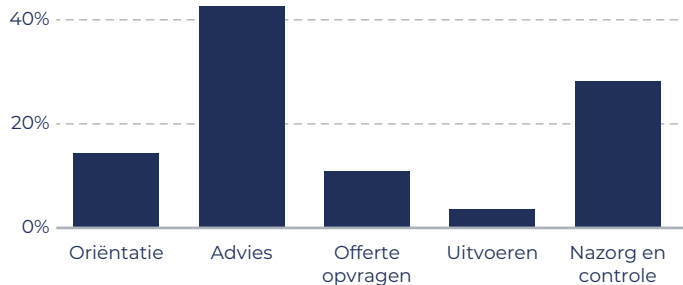


3.6 Monitoring

Klantreis veelal tot advies in beeld

In de handreiking wordt naar de monitoring verwezen om de activiteiten van energieloketten te verbeteren en om informatie te kunnen geven aan gemeenten voor beleidsvorming. De energieloketten dienen hierover informatie te verzamelen, deze te structureren en te delen met de gemeenten. In de enquête en in de interviews is gevraagd naar de manieren van monitoring en de intensiteit hiervan. Daarnaast is gevraagd hoe de samenwerking met de gemeenten qua monitoring verloopt en of- en hoe onderling informatie wordt uitgewisseld.

Figuur 10. Stappen van monitoring van de klantreis door de energieloketten.

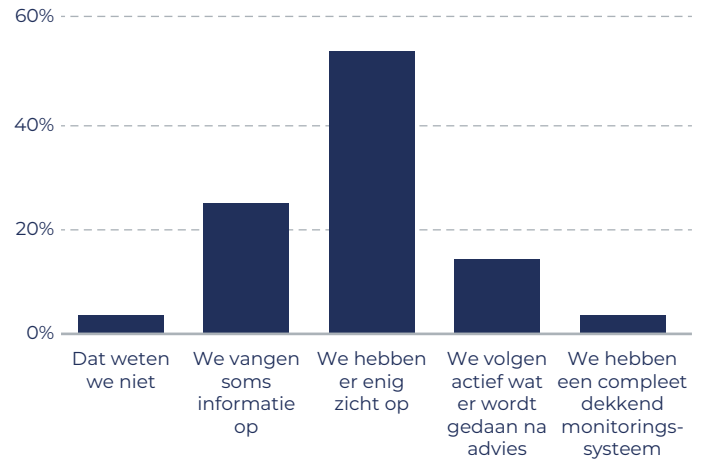


Het bijhouden van de klantreis is een belangrijk onderdeel van de monitoring door de energieloketten. Over het algemeen kunnen klanten een traject doorlopen; van het eerste contact met het loket (of de oriëntatie) tot aan de uitvoering van de geadviseerde maatregelen en de nazorg. In figuur 10 hebben we weergegeven tot waar de klantreis door de energieloketten wordt bijgehouden. Daaruit blijkt dat het vaak is bijgehouden tot de stappen 'advies', en in mindere mate tot 'nazorg en controle'. Het monitoren van het traject tot aan de stap 'advies' past bij de informerende taak van het energieloket, zoals besproken in hoofdstuk 1. Veel energieloketten geven de klant of huiseigenaar advies en verliezen hen daarna uit het oog, en raken daarmee het contact kwijt. In enkele interviews werd ook door de respondenten van de energieloketten aangegeven dat klanten na het doorverwijzen naar de externe pagina's, zoals verbeterjehuis.nl, vaak uit het zicht raken. De piek in monitoring tot aan de nazorg en de controle kan worden verklaard door de check die veel energieloketten uitvoeren nadat zij advies hebben gegeven. Deze stap volgt dus niet noodzakelijk pas na de uitvoering, maar kan ook plaatsvinden na het geven van het advies. Circa 30% van de energieloketten geeft aan het contact te zoeken nadat er advies is gegeven. Verschillen tussen de grote en kleine energieloketten zijn ook hier zichtbaar. Van de grote energieloketten geeft 80% aan de klantreis te volgen tot de stap 'nazorg en controle'. Voor de kleine loketten is dit 50% en van de middelgrote energieloketten volgt 36% de klanten tot aan de stap 'nazorg en controle'.

Beperkt zicht op uitvoering geadviseerde maatregelen

Monitoren van de klantreis en het klantcontact moet volgens de handreiking inzicht geven in de klanttevredenheid, het aantal bezoekers dat het energieloket online of fysiek bezoekt, en de klantreis. Monitoring kan ook een middel zijn om de effectiviteit van het energieloket te meten. Zoals eerder genoemd raken klanten na het advies soms uit zicht, waardoor energieloketten niet altijd scherp in beeld hebben wat de effecten van de geadviseerde maatregelen zijn. In de enquête is daarom gevraagd naar hoeverre de loketten zicht hebben op de resultaten en uitkomsten van de adviezen die zij geven. In Figuur 11 is weergegeven hoe scherp de energieloketten inzicht hebben in het daadwerkelijk toepassen door de klant van de geadviseerde maatregelen. Hieruit blijkt dat er in veel gevallen beperkt gemonitord wordt op de effecten van de adviezen. Er worden hiervoor in de opmerkingen in de enquête en in de interviews verschillende argumenten gegeven. Kleinere energieloketten geven vooral aan dat zij niet de capaciteit hebben qua mensen en technologische middelen om actief te monitoren nadat er advies is gegeven. Vaak beperkt deze monitoring zich tot registreren van de bezoekersaantallen en het klikgedrag op de websites.

Figuur 11. Zicht op de effectiviteit en resultaten van de werkzaamheden van het energieloket (gemiddelde van alle type energieloketten).



Grote loketten beschikken over veel data

Qua intensiteit van monitoring zit er een groot verschil tussen de kleine en grote energieloketten. Grote energieloketten zijn in sommige gevallen zeer compleet in het verzamelen, ordenen en gebruiken van data. Zij kunnen veel data verzamelen van allerlei verschillende regio's, doelgroepen, en woningeigenaren met verschillende type woningen. 60% van de grote energieloketten geeft aan actief te volgen wat er gedaan wordt na het advies, en 20% geeft aan een compleet dekkend monitoringsysteem te hebben.

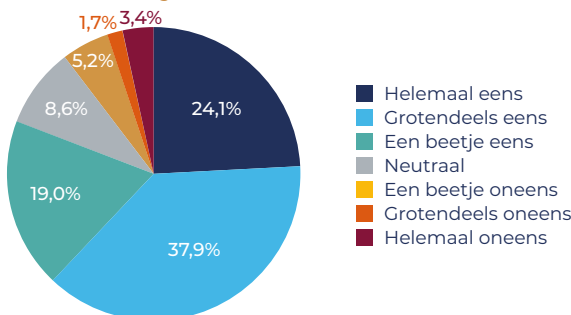
3.7 Samenwerking tussen gemeente en energieloket

Gemeenten in het algemeen (zeer) tevreden over energieloket

De gemeenschappelijke deler van alle energieloketten is dat zij alle een opdrachtgever-opdrachtnemer-relatie hebben met een gemeente. Sommige energieloketten hebben dat met één gemeente, andere energieloketten met meer dan honderd. In de vragenlijst en interviews zijn verschillende aspecten van deze samenwerking onder de loep genomen. Er is gevraagd naar de tevredenheid over de samenwerking, wat de knelpunten zijn, en welke afspraken er zijn gemaakt tussen gemeenten en energieloketten. Deze zaken zijn vanuit beide perspectieven opgevraagd.

Aan de gemeenten is gevraagd hoe tevreden zij in het algemeen zijn met het energieloket in de gemeente. Uit deze peiling blijkt dat 82% tevreden of zeer tevreden is over het energieloket, en dat circa 10% niet tevreden is (zie figuur 12). Sommige gemeenten geven in de vragenlijst en in de interviews aan bepaalde zaken te missen bij de energieloketten, zoals het hebben van een fysieke locatie, het aan kunnen bieden van persoonlijk advies en maatwerk, en het leveren van diensten voor specifieke doelgroepen zoals het mkb. Daarnaast signaleren de gemeenten verschillende knelpunten in de uitvoering van diensten door energieloketten. Deze knelpunten zijn onder andere capaciteit, professionaliteit, zichtbaarheid van het loket naar bewoners, communicatie tussen het energieloket en de gemeente, en het missen van een lokaal karakter van het energieloket.

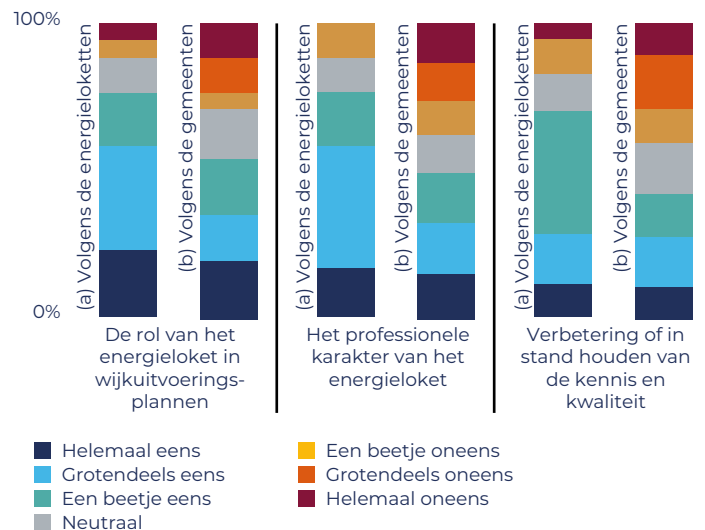
Figuur 12. Algemene tevredenheid van de gemeenten over de energieloketten.



Gemeenten minder zicht op afspraken met loketten dan andersom

In de vragenlijst zijn enkele stellingen over de opdrachtgever – opdrachtnemer-relatie opgenomen waarop zowel de gemeenten als de energieloketten konden reageren. De resultaten van deze stellingen zijn te zien in figuur 13. Daaruit blijkt dat de energieloketten veel vaker aangeven dat afspraken worden gemaakt tussen de gemeente en het energieloket dan de gemeenten. Veel gemeenten geven aan dat er beperkt afspraken worden gemaakt over de professionaliteit, kennis en kwaliteit van de loketten. Het is onduidelijk waar dit verschil vandaan komt. Een verklaring kan zijn dat de energieloketten sterker redeneren vanuit de opdracht die zij hebben aangenomen en de voortgangsrapportages die zij vaak periodiek aan de gemeente sturen, en gemeenten meer denken aan (het ontbreken van voldoende) tussentijdse afstemming en bijstelling.’

Figuur 13. Mate van afspraken tussen de energieloketten en de gemeenten volgens (a) de energieloketten en (b) de gemeenten.





HOOFDSTUK 4

Toepassing en meerwaarde handreiking

4.1 Bekendheid

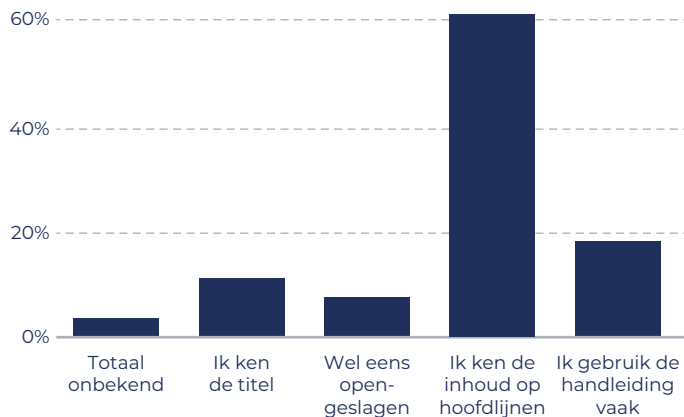
De handreiking is bedoeld om gemeenten en energieloketten te ondersteunen bij het vaststellen van een overeenkomst tussen de gemeente en een energieloket en om daarbij te zorgen dat woningeigenaren eenduidige informatie en advies krijgen en energieloketten overal een goede basiskwaliteit leveren.

De handreiking biedt gemeenten als opdrachtgever en energieloketten als opdrachtnemer handvatten voor de inrichting en uitwerking van het Energieloket.²

² Handreiking kwaliteit energieloketten, versie februari 2021, ministerie van BZK

Figuur 14. Bekendheid met (a) en gebruik van (b) de handreiking door de energieloketten.

(a) Bekendheid met de handreiking onder de energieloketten



(b) Gebruik van de handreiking door de energieloketten



Om in dit doel te kunnen voorzien, is het belangrijk dat de handreiking bekend is bij de doelgroep. Uit de enquête komt naar voren dat dit maar ten dele het geval is. Met name onder gemeenten is de kennis van de inhoud van de handreiking beperkt. Meer dan 50% van de respondenten geeft aan dat de handreiking in het geheel onbekend is of men alleen de titel kent. Nog eens 15% heeft hem 'wel eens opengeslagen'. Deze percentages zijn aanmerkelijk lager onder de energieloketten: daar is ruim 80% van de respondenten tenminste op de hoogte van de hoofdlijnen van de handreiking.

Dit grote verschil is mogelijk te verklaren door twee factoren:

- De handreiking beschrijft de gewenste activiteiten van de energieloketten, voor hen is het hun 'core business' om daar invulling aan te geven, terwijl de gemeente vaak vooral in een opdrachtgevende rol betrokken is en het daarmee niet dagelijks op de agenda staat.
- Uit de interviews komt naar voren dat met name bij gemeenten er sprake is van een groot verloop onder de medewerkers en een gebrek aan capaciteit om de activiteiten op het gebied van de energietransitie uit te voeren. De vele wisselingen en 'gaten' in de formatie kunnen ertoe leiden dat de kennis van de achterliggende documenten verwaterd.

4.2 Toepassing en meerwaarde

Uit zowel de enquête als de vragenlijst komt het algemene beeld naar voren dat (voor de mensen die hem kennen) de handreiking een nuttig instrument is. De inhoud wordt als compleet en logisch beschouwd. Daardoor is de handreiking op twee manieren van meerwaarde:

- als onderlegger bij aanbestedingen: het biedt een robuuste en goed doordachte checklist van alle onderwerpen die kunnen worden overwogen/betrokken bij het formuleren van de opdracht aan het energieloket
- voor het afstemmen van verwachtingen: het biedt voor zowel gemeenten als energieloketten een beeld wat over en weer verwacht mag worden bij het inrichten, exploiteren en doorontwikkelen van het energieloket.

Over de vorm van de handreiking wordt in meerdere interviews aangegeven dat deze als weinig inspirerend wordt gezien. Men ziet het als een droge lijst van kwaliteitscriteria, terwijl van een handreiking meer inspiratie, goede voorbeelden en/of uitleg wordt verwacht.

In diverse interviews wordt de vraag opgeworpen in hoeverre het de bedoeling is van het ministerie van BZK en de VNG om de handreiking steviger als sturingsinstrument in te gaan zetten. De mate waarin de handreiking op dit moment als 'norm' of meer als 'inspiratie' wordt ingezet, varieert tussen gemeenten en loketten. De grotere energieloketten, die in veel gemeenten actief zijn, geven aan de handreiking intensief te gebruiken en te beschouwen als randvoorwaardelijk voor hun activiteiten. Kleinere, lokale energieloketten zijn meer op zoek naar lokaal maatwerk en hebben ook niet altijd de slagkracht om alle onderdelen van de handreiking op niveau in te vullen. Dit wordt ondersteund door de enquête: bij kleinere loketten is de handreiking niet altijd (volledig) bekend en wordt zij minder sturend ingezet.

In de toelichting op de handreiking wordt aangegeven dat de handreiking bijdraagt 'aan standaardisering en uniformering van de werkwijzen van energieloketten zoals afgesproken in het Klimaatakkoord; (...) BZK en VNG adviseren de gemeenten en de energieloketten om deze handreiking te gebruiken bij het vaststellen van een overeenkomst tussen de opdrachtgever en opdrachtnemer van het energieloket.' Wanneer dit advies stringent wordt ingezet door gemeenten, zal dit ook een marktordenende werking hebben: veel kleine energieloketten hebben niet de slagkracht om alle onderdelen van de handreiking op hetzelfde niveau in te vullen als de grotere dienstverleners. Het effect kan dan zijn dat goed functionerende, in de gemeenschap gewortelde energieloketten bij een volgende aanbesteding het onderspit delven.



HOOFDSTUK 5

Conclusies en aanbevelingen

5.1 Conclusies over de werking van de energieloketten

Het systeem functioneert naar behoren

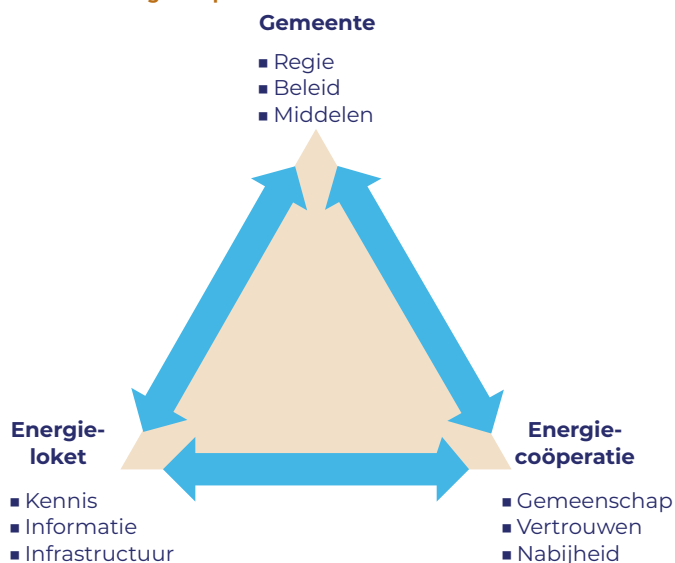
In het algemeen kan worden geconcludeerd dat de afspraak in het klimaatakkoord goed wordt uitgevoerd. Voor zover uit dit onderzoek op te maken is, beschikt het overgrote deel van alle gemeenten over een eigen energieloket.

Deze richten zich op de taak waarvoor ze in het leven zijn geroepen. De gemeenten, opdrachtgever van de energieloketten, zijn meestal tevreden over de kwaliteit en het kennisniveau van de loketten.

Veel variatie in verschijningsvormen

We zien (naast overeenkomsten) veel variatie in de verschijningsvormen van energieloketten. Het belangrijkste onderscheid is de mate waarin de organisatie lokaal is ingebed. Veel gemeenten kiezen ervoor om het loket uit te laten voeren door landelijk opererende partijen zoals Duurzaam bouwloket of Regionaal Energieloket. In andere gemeenten is een lokale organisatie ingericht, bijvoorbeeld door de gemeente zelf of door een energiecoöperatie. Het energieloket kan dan ook als een functie worden getypeerd, waarvan de verschijningsvorm en het organisatiemodel sterk kan variëren. In de sterk groeiende gemeentelijke inzet op de warmtetransitie in de gebouwde omgeving zijn steeds vaker hybride vormen zichtbaar, waarbij de gemeente een deel zelf organiseert, een deel wordt uitbesteed aan een private dienstverlener, voor de generieke informatie gebruik wordt gemaakt van verbeterjehuis.nl en andere taken bij de energiecoöperatie worden neergelegd.

Figuur 15. **Driehoeksrelatie tussen gemeente, energieloket en energiecoöperatie.**



Driehoeksrelatie tussen gemeente, energieloket en energiecoöperatie

In de meeste gevallen, ongeacht de organisatievorm, is sprake van een driehoeksrelatie tussen de gemeente, het energieloket en de energiecoöperatie. De gemeente is de opdrachtgevende partij en heeft de regie en de middelen voor het energieloket. Het energieloket is opdrachtnemer en positioneert zich als onafhankelijke partij als informatieplatform richting bewoners. De energiecoöperatie is veelal actief (bijvoorbeeld met energiecoaches) in advies en uitvoering van maatregelen en zijn beter in staat om ‘achter de voordeur te komen’ in plaats van de gemeente, die niet altijd het vertrouwen van de bewoners geniet. De rolverdeling tussen deze drie partijen is niet in beton gegoten.

Soms vallen energieloket en energiecoöperatie samen, soms is het loket juist heel dicht bij de gemeentelijke organisatie georganiseerd. Zo werden energieloketten ingezet bij de uitvoering van de RREW-subsidie en het tegengaan van energiearmoede. Deze variatie in organisatievormen en rolverdeling geeft aan dat er ruimte is voor maatwerk, en dat die door gemeenten ook wordt benut om de rol van het energieloket goed aan te laten sluiten bij de lokale context.

Groeiende rol in uitvoering van lokaal beleid

De energieloketten richten zich op dit moment vooral op informatievoorziening en advies. Veel maken gebruik van energiecoaches of werken daarvoor samen met energiecoöperaties. De loketten zijn niet zelf een uitvoerende partij, maar spelen wel in toenemende mate een belangrijke rol in de uitvoering van het gemeentelijk beleid rondom de warmtetransitie in de gebouwde omgeving. Daarvoor zal de woningvoorraad verduurzaamd moeten worden, met een cruciale rol voor de individuele woningeigenaren. De energieloketten (al dan niet in samenwerking met de energiecoöperaties) zijn soms beter dan de gemeente in staat om achter de voordeur te komen, zeker in wijken waar meer dan gemiddeld met wantrouwen naar de (lokale) overheid wordt gekeken. Daarmee kan worden verwacht dat het beroep dat op energieloketten wordt gedaan nog sterk kan toenemen.

Capaciteit en continuïteit vormen grote uitdaging

Zowel voor gemeenten als voor (kleinere) energieloketten is omvang, continuïteit en kwaliteit van de bemensing een permanente uitdaging. Deze uitdaging neemt alleen maar in omvang toe bij het opschalen van de lokale warmtetransitie de komende jaren. De vraag van inwoners aan de energieloketten neemt de laatste tijd al fors toe, vooral als gevolg van de huidige gascrisis. Het is voor gemeenten lastig om mensen aan te trekken en vast te houden. Met name de kleinere loketten kampen met capaciteitsproblemen en hebben niet de slagkracht om hun activiteiten sterk uit te breiden. Dit kan zijn weerslag hebben op het bemensen van de frontoffice. Ook het beroep dat op vrijwilligers kan worden gedaan, is begrensd.

Aansturing en begeleiding door gemeenten is aandachtspunt

De snelle roulatie van medewerkers van de gemeenten kan tot gevolg hebben dat de aansturing en begeleiding van het energieloket ondersneeuwt en initieel gemaakte afspraken verwateren. Bij veel gemeenten is de handreiking niet of nauwelijks bekend. Ook wordt in veel gevallen beperkt ingezet op periodieke afstemming van de samenwerking, toetsing en waar nodig bijstelling van de gemaakte afspraken.

5.2 Conclusies over de werking en meerwaarde van de handreiking

Handreiking bij energieloketten goed bekend, bij gemeenten minder

De meeste energieloketten kennen en gebruiken de handreiking. Onder gemeenten is de handreiking niet goed bekend. Voor meer dan 50% van de gemeentelijke respondenten van de enquête is het document geheel onbekend of men kent alleen de titel. Nog eens 15% heeft hem 'wel eens opengeslagen'. Deze lage bekendheid onder de gemeentelijke opdrachtgevers beperkt de werking van de handreiking als instrument voor kwaliteitsverbetering van de energieloketten.

Handreiking is nuttig instrument, maar vorm kan inspirerender

De handreiking wordt door mensen die de inhoud kennen beschouwd als een nuttig instrument, zowel als onderlegger bij aanbestedingen als voor het afstemmen van verwachtingen. Het biedt voor zowel gemeenten als energieloketten in beeld wat over en weer verwacht mag worden bij het inrichten, exploiteren en doorontwikkelen van het energieloket. Wel wordt de handreiking als een weinig inspirerend stuk beschouwd en is zij op sommige punten erg gedetailleerd.

Het document oogt en voelt als een afvinklijstje en heeft weinig oog voor de grote variatie tussen energieloketten. De handreiking zou aan kracht winnen als het (ook) meer zou ingaan op best practices en ruimte biedt voor verschillen in werkwijze en maatwerk.

Handreiking kan marktordenend effect hebben

Er is onduidelijkheid over de mate waarin de handreiking bedoeld is voor standaardisering en uniformering van de werkwijzen. Wanneer dit strak wordt toegepast zal dit ook een marktordenende werking hebben: veel kleine energieloketten hebben niet de slagkracht om alle onderdelen van de handreiking op hetzelfde niveau in te vullen als de grotere dienstverleners. De verdere professionalisering van energieloketten kan dan het neveneffect hebben dat kleinere energieloketten bij een volgende aanbesteding het onderspit delven. Dit vraagstuk vraagt om duidelijkheid vanuit het ministerie van BZK en de VNG over de status van de handreiking.

5.3 Aanbevelingen over doorontwikkeling van de handreiking

1. Verduidelijk het doel en de status van de handreiking

Hoewel de handreiking in het algemeen als een nuttig instrument wordt beschouwd, is er onduidelijkheid over de doel en status ervan. De handreiking houdt het midden tussen (enerzijds) een sturend instrument voor uniformering van de energieloketten en (anderzijds) een vrijblijvende checklist waar gemeenten en loketten hun voordeel mee kunnen doen bij het maken van afspraken en inrichten van het takenpakket. Het is aan te bevelen dat er door de opdrachtgevers meer duidelijkheid komt over de wens tot uniformering en ruimte voor variatie.

2. Maak de handreiking inspirerender met praktijkvoorbeelden en vormgeving

De handreiking wint aan kracht wanneer het niet alleen een vrij droge checklist van criteria is, maar ook aandacht geeft aan goede voorbeelden vanuit de praktijk en aantrekkelijker wordt vormgegeven. Daarin kan ook nadrukkelijker aansluiting worden gezocht bij de grote variatie in energieloketten.

3. Maak duidelijker onderscheid tussen basiscriteria en aanvullende opties

Sommige kwaliteitscriteria zijn duidelijke normen waarvan mag worden verwacht dat alle energieloketten ze moeten kunnen realiseren. Andere onderdelen van de handreiking lijken meer optioneel, 'nice to have'. Door hier nadrukkelijker onderscheid in te hanteren wordt enerzijds gestuurd op een basiskwaliteit door energieloketten, en blijft er anderzijds ruimte voor variatie in opzet en verschijningsvormen van de loketten.

4. Zorg voor een grotere bekendheid van de handreiking

Er lijkt onvoldoende te zijn geïnvesteerd in de communicatie over de handreiking, aangezien een groot deel van de gemeentelijk betrokkenen er niet mee bekend is. Wil de handreiking zijn doel bereiken, dan is bekendheid onder gemeenten een cruciale randvoorwaarde.

Bijlagen

BIJLAGE 1

Interviews

Energieloketten		
1	Duurzaam bouwloket	Klaas Visser - directeur
2	Regionaal energieloket	Paul Geurts van Kessel - directeur
3	Energieloket Oisterwijk (DEC)	Robert Link - voorzitter
4	Energieloket Lansingerland	Menno van der Woude - voorzitter
5	Energieloket Agem (Achterhoek)	Jeroen aan het Rot - teamleider energieloket
6	Energieloket Woonwijzerwinkel	Maurice van der Meer - directeur

Gemeenten		
1	Tilburg - Duurzamer Tilburg	Femke van Tatenhoven - beleidsmedewerker duurzaamheid
2	Groningen – Duurzaam Groningen	Petra Hof - beleidsadviseur duurzaamheid
3	Arnhem - Arnhem Aan	Marc van den Burgh - beleidsmedewerker duurzaamheid
4	Nieuwegein - Jouwhuislimmer	Geurt Schepers - adviseur duurzaamheid
5	Wijk bij Duurstede - EWEC	Helen Basari - beleidsadviseur duurzaamheid/Claudia Klein - coördinator energieloket
6	Cranendonck - Regionaal Energieloket	Alex van Hooff - beleidsmedewerker duurzaamheid

BIJLAGE 2

Overzicht van figuren

Figuur 1.	Positionering van de handreiking en de energieloketten	7	Figuur 9.	Bereikbaarheid en communicatie van de energieloketten volgens (a) de energieloketten en (b) de gemeenten	17
Figuur 2.	Positionering van de energieloketten: lokaal versus regionaal, informerend versus uitvoerend	10	Figuur 10.	Stappen van monitoring van de klantreis door de energieloketten	18
Figuur 3.	Positionering van de energieloketten in de informatieketen	11	Figuur 11.	Zicht op de effectiviteit en resultaten van de werkzaamheden van het energieloket (gemiddelde van alle type energieloketten)	18
Figuur 4.	Organisatievormen van kleine en grote energieloketten	13	Figuur 12.	Algemene tevredenheid van de gemeenten over de energieloketten	19
Figuur 5.	Verskillende activiteiten die worden uitgevoerd door de energieloketten	13	Figuur 13.	Mate van afspraken tussen de energieloketten en de gemeenten volgens (a) de energieloketten en (b) de gemeenten	19
Figuur 6.	Doelgroepen van de energieloketten	15	Figuur 14.	Bekendheid met (a) en gebruik van (b) de handreiking door de energieloketten	21
Figuur 7.	Kennis van medewerkers van energieloketten volgens de energieloketten (a) en de gemeenten (b)	16	Figuur 15.	Driehoeksrelatie tussen gemeente, energieloket en energiecoöperatie	23
Figuur 8.	Manieren van communicatie	17			



‘WIJ ZIJN BERENSCHOT, GRONDLEGGER VAN VOORUITGANG’

Nederland is continu in ontwikkeling. Maatschappelijk, economisch en organisatorisch verandert er veel. Al meer dan tachtig jaar volgen wij als adviesbureau deze ontwikkelingen op de voet en werken we aan een vooruitstrevende samenleving. De behoefte om iets fundamenteels te betekenen voor mens en maatschappij zit in onze genen. Met onze adviezen en oplossingen hebben we dan ook actief meegebouwd aan het Nederland van vandaag. Altijd op zoek naar duurzame vooruitgang.

Alles wat we doen is onderzocht, onderbouwd en vanuit meerdere invalshoeken bekeken. Zo komen we tot gefundeerde adviezen en slimme oplossingen. Die zijn op het eerste gezicht misschien niet altijd de meest voor de hand liggende. Juist deze eigenzinnigheid maakt ons uniek. Daarbij zijn we niet van symptoombestrijding. En gaan pas naar huis als het is opgelost.

Berenschot Groep B.V.

Van Deventerlaan 31-51, 3528 AG Utrecht

Postbus 8039, 3503 RA Utrecht

030 2 916 916

www.berenschot.nl