

JAARVERSLAG DRENTS ENERGIELOKET

2017

Datum: 30 maart 2018



Samenvatting

Waar hebben we afgelopen jaar op ingezet en wat hebben we gerealiseerd.

Met ons plan Volume door Maatwerk zetten we op het versnellen van energiebesparing. 2017 was een jaar waarin we naast onze ontwikkelde basis, de PR hebben uitgebouwd en experimenten zijn aangegaan om deze versnelling te realiseren. Onze inzet voor 2017 was/is gericht op de volgende activiteiten:

1. *Voortzetting, verbetering en uitbouwen van het huidige energieloket;*
 - ✓ Nieuwe en doorontwikkelde website is gereed,
 - ✓ het CRM systeem ingericht voor klantregistratie (2^{de} fase in ontwikkeling),
 - ✓ PR activiteiten structureel en uitgebreid,
 - ✓ aantal vragen/website bezoeken toegenomen
 - ✓ uitbreiding met Sportloket en inrichting thema Asbest

2. *Vormgeving en uitvoering van (nieuwe) provinciebrede basis campagnes en pilots met lokale uitwerking en bereik;*
 - ✓ Tweede fase wintercampagne 2016-2017,
 - ✓ Zon zoekt Drent campagne met nieuwe marketing component,
 - ✓ start vernieuwde wintercampagne.
 - ✓ Bijdrage duurzame huizenroute Drenthe
 - ✓ Eerste experimenten met loket op locatie.

3. *Verbetering aanbod bedrijfsleven;*
 - ✓ Versterken samenwerking Slim wonen met Energie

4. *Verstevigen en uitbouwen Drenthe brede samenwerking;*
 - ✓ Samenwerking binnen de Expeditie en gemeenten verder uitgebouwd.

1 Inleiding

In dit jaarverslag wordt verslag gedaan van de werkzaamheden en de financiële verantwoording in 2017 van het Drents Energieloket.

Het Drents Energieloket (in vervolg DEL genoemd) is een regionaal samenwerkingsverband van de 12 Drentse gemeenten, provincie Drenthe, Natuur en Milieufederatie Drenthe, het bedrijfsleven (Bouwend Nederland noord, Uneto-VNI, SLIM wonen met energie) en Buurkracht. Het DEL komt voort uit de ondersteuningsprogramma Energie van de VNG.

Binnen het DEL en samen met alle betrokken partijen is vervolgens gewerkt aan de volgende gemeenschappelijke doelstelling:

Het vergroten en versnellen van de realisering van energiebesparende maatregelen bij particuliere huishoudens door vraagstimulering, ontzorging, het bij elkaar brengen van vraag en aanbod.

In meetbaar betekent dit de volgende ambitie groeiend tot eind 2017:

- ➔ 50.000 inwoners totaal bereik via huidige communicatiemix
- ➔ 3000 a 5000 inwoners face tot face/peer tot peer (Loket, direct mail, zonne/warmtetour e.d.)
- ➔ 1000 woningen met 1 a 2 genomen maatregelen
- ➔ 3 miljoen extra investeringen in energiebesparing

Deze inspanningen leveren te samen een bijdrage aan de versnelling van energiebesparing in de bestaande woningvoorraad van Drenthe en daarmee ook aan de reductie van de CO₂ – uitstoot door Drentse huishoudens.

Leeswijzer

Dit jaarverslag is uitgewerkt in verschillende onderdelen. In hoofdstuk 2 wordt ingegaan op de basisactiviteiten en de PR van het DEL die afgelopen jaar zijn uitgevoerd. Hoofdstuk 3 gaat over de resultaten van de campagnes van het DEL 'Zon zoekt Drent' en wintercampagnes 'Drent zit er Warmpjes bij'. Daarna wordt ingegaan op de provinciale samenwerking en de organisatie van het DEL. Vervolgens is in hoofdstuk 6 de financiële verantwoording opgenomen. In het laatste hoofdstuk wordt afgesloten met de conclusies en aanbevelingen.

2 DEL – loket en PR

In 2017 hebben we zowel de internetomgeving als het fysieke loket verbeterd en versterkt, zowel inhoudelijk als in bereik en zichtbaarheid. Concreet heeft dit zich vertaald in de volgende acties waaraan we hebben gewerkt:

- ✓ Nieuwe en doorontwikkelde website in gang gezet en gereed,
- ✓ het CRM systeem ingericht voor klantregistratie (2^{de} fase in ontwikkeling),
- ✓ PR activiteiten structureel en uitgebreid,
- ✓ Toename aantal vragen/website bezoeken
- ✓ Uitbreiding met Sportloket en inrichting thema Asbest

In dit hoofdstuk worden deze acties in de gerelateerde paragrafen verder toegelicht.

2.1 *De nieuwe website Drentsenergieloket.nl/ routekaart naar Energieneutraal wonen*

Als onderdeel van het plan van aanpak van het DEL stond het verder professionaliseren van de digitale service op het programma. Daarnaast was er binnen de Expeditie naar Energieneutraal Wonen in Drenthe de wens om woningeigenaren te stimuleren en te ondersteunen bij de stappen naar energieneutraal wonen. Als antwoord daarop ontstond het plan een nieuwe website voor het DEL te ontwikkelen, waar woningeigenaren op gemeenteniveau kennis kunnen nemen van campagnes, de mogelijkheden van energieneutraal wonen, lokale activiteiten en lokale regelingen en subsidies.

Om een website te maken die aansluit op de wensen van de doelgroepen is er een inventarisatie uitgevoerd in het voorjaar van 2017. Er is op drie onderdelen gekeken naar:

- Analyse huidige website (vindbaarheid, technische aspecten en inhoud).
- Wensen partners (collectieven, gemeenten, bedrijven, sportverenigingen, provincie Drenthe).
- Instrumentaria andere loketten (interviews partners in het veld).

Uit dit onderzoek bleek dat een nieuwe website met CRM systeem op maat de beste keuze was. Het voorstel is getoetst door een klankbordgroep met vertegenwoordiging van drie gemeenten en de provincie Drenthe. Er zijn drie geschikte IT-bedrijven geselecteerd, waarna het bedrijf Cronius de klus kreeg. Het bedrijf heeft veel ervaring met het bouwen van websites voor energieloketten. Na de offertefase zijn de bouwplannen opgesteld en eind van de zomer is gestart met de bouw van de website. De website werd in oktober in concept opgeleverd en gepresenteerd op de Expeditiedag. Op 22 november werd de website gelanceerd.

Om het inbedden bij de partners te garanderen is er een bijeenkomst gehouden voor communicatieadviseurs en ambtenaren van de gemeenten, om de website te presenteren en een instructie te geven voor een optimale zichtbaarheid. Na lancering is in december een provinciebrede campagne gestart om ruchtbaarheid te geven aan de nieuwe website. Vanaf de lancering op 22 november tot 1 januari 2018 hebben 3.108 mensen de website bezocht (dat is een stijging van 270% t.o.v. dezelfde periode vorig jaar). Met de komst van de

nieuwe website zijn de twee campagnewebsites, Zonzoektdrent.nl en Drentziterwarmpjesbij.nl geïntegreerd in de Drentsenergieloket.nl website en als losse pagina's komen te vervallen.

MENU | SPECIALS 1

Samen voor een energieneutraal Drenthe

085 - 792 01 58 f Q

Welkom bij het Drents Energieloket!

We helpen je bij het energiezuiniger maken van je woning. Kies je gemeente op de kaart, of selecteer hem in de lijst hieronder. We laten dan zien wat er mogelijk is in jouw gemeente!

Kies je gemeente

Laatste nieuwsberichten

Drents Energieloket adviseert over asbest en duurzame maatregelen →

Binnenkijken in een woning zonder aardgas →

Over het Drents Energieloket

Op deze website kun je terecht voor vragen over het energiezuiniger maken van je woning. Welke stappen kun je nemen? Zijn er subsidies voor? Heb je vragen, dan is het loket telefonisch en via e-mail te bereiken. Het Drents Energieloket is een samenwerking tussen Drentse gemeenten en de provincie Drenthe en voorziet je van onafhankelijk advies en is niet gelieerd aan bedrijven.

Meer weten over aardgasvrij wonen?

Kom naar een themator van de Duurzame Huizen Route. Er worden in april thematours georganiseerd in Assen, Nieuw-Amsterdam, Emmen en Ruinen.

LEES MEER

Figuur: de homepage van de nieuwe website

Producten

- Onderhoud website www.drentsenergieloket.nl in 2017;
- Nieuwe website voor het DEL, waarin woningeigenaren overzichtelijk informatie kunnen vinden over activiteiten, regelingen en nieuws over energiebesparing in hun eigen gemeente. Onderdelen daarvan zijn:
 - Programma van eisen;
 - Klanttevredenheidsonderzoek;
 - Toevoeging van energieneutraal wonen op de website in de vorm van brede informatie en stappenplannen;
 - De op maat gemaakte tool van Verbeteruwhuis (Milieu Centraal) biedt woningeigenaren snel inzicht over bespaarmogelijkheden;
 - Met behulp van een iframe van Kiekopdekaart zijn lokale energiecoöperaties duidelijk zichtbaar op de website;
 - Partners beter zichtbaar op de website;

- Startbijeenkomst met gemeenten: instructie werking website en zichtbaarheid bij partners.

2.2 CRM systeem voor het DEL

Een CRM systeem op maat voor het DEL was een logische stap. Om een systeem op maat te laten maken heeft een projectgroep eerst een Programma van Eisen opgesteld. Vervolgens is dit vertaald naar een opdracht en bouw van een CRM-systeem. Met het klantregistratiesysteem kunnen we klanten volgen en op de hoogte houden met gerichte mails. Ook werken we aan een koppeling met een database met woongegevens, om woningeigenaren een advies op maat te kunnen geven. Na oplevering van de nieuwe website zijn contactformulieren (contact, sportverenigingen, winactie, e.d.) gekoppeld aan het CRM-systeem, waarna contact met deze woningeigenaren actief wordt vervolgd. Begin december was de eerste fase van het CRM systeem gereed en kon er getest worden door contact verwijzing via de website en bij de helpdeskwerkzaamheden. Deze testfase liep door tot januari 2018.

Producten

- CRM systeem op maat, klantregistratiesysteem, koppeling aan formulieren op website;
- Inwerken van projectmedewerker voor CRM beheer.

2.3 PR activiteiten structureel en uitgebreid

In 2016 lag de PR focus met name in het ondersteunen van de provinciebrede campagnes. In 2017 hebben we daarnaast ook meer inzet gepleegd op het vergroten van de algemene bekendheid van het DEL en hebben we onze totale PR inzet geïntensiveerd. Daarnaast hebben we geëxperimenteerd met nieuwe vormen van PR uitingen. De inzet van social media bij de campagnes zon en warmte hebben het bereik van het DEL aanzienlijk vergroot (zie verder bij campagnes).

Daarnaast is structureel en met een goede regelmaat het DEL via verschillende kanalen bij de doelgroepen onder de aandacht gebracht. Onze partners worden met een maandelijkse nieuwsbrief op de hoogte gehouden van de activiteiten en resultaten van het loket.

Samen met het marketingbureau Emotion uit Apeldoorn heeft het DEL op basis van de ondersteuningsfaciliteiten van de VNG eind 2017 de eerste aanzet gedaan over de kernwaarden en kwaliteiten van het DEL. Deze analyse vormt de basis voor de vervolgacties en campagnes van het DEL voor 2018.

Om de zichtbaarheid via de partners te vergroten, is een toolbox ontwikkeld met nieuw beeldmateriaal. Met een informatiebijeenkomst in december zijn betrokken ambtenaren en communicatieadviseurs van de gemeenten bijgepraat over de mogelijkheden van de nieuwe website. Ook werd de toolbox gepresenteerd waarmee gemeenten het Drents Energieloket

beter zichtbaar kunnen maken op hun website en social mediakanalen. Deze aanpak krijgt een vervolg in 2018.



Een beeld uit de toolbox

Met de lancering van de nieuwe website is een winactie uitgeschreven. Via Facebookads kwamen bezoekers op de landingspagina van de website. Daar konden ze zich aanmelden voor het winnen van een warmtescan van de woning, zie ook onder 2.1.



Het beeld voor de Facebookad.

Producten

- Algemeen PR loket (persberichten, nieuwsberichten, nieuwsbrieven, facebookpagina);
- Contouren kernwaarden en kwaliteiten loket;
- Campagne/winactie door Facebookads en landingspagina website.
- Bijdrage Duurzame Huizenroute Drenthe

2.4 Helpdesk vragen en websitebezoeken

De helpdesk was in 2017 op twee dagdelen telefonisch bereikbaar voor vragen. Buiten deze tijden was de helpdesk via de mail bereikbaar. Ook vervolcontactmomenten vonden buiten de openingstijden van de helpdesk plaats. Vanaf december is een extra projectmedewerker

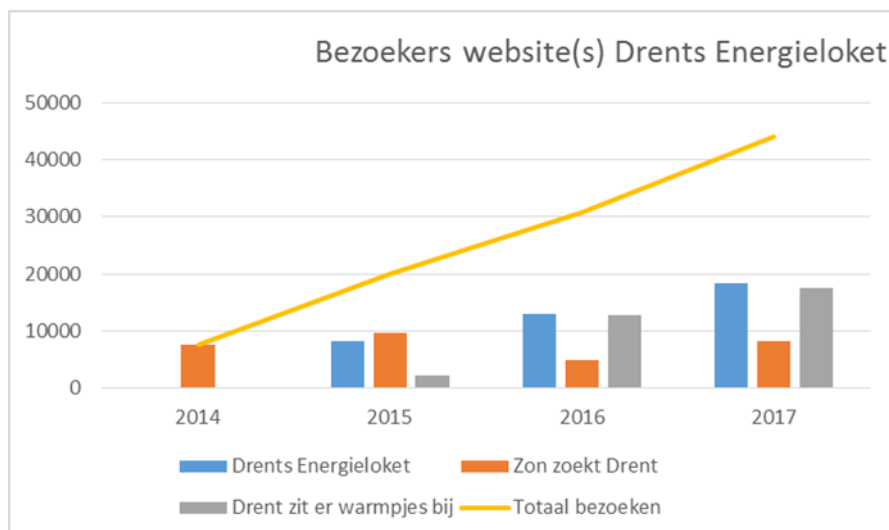
bij het DEL gestart voor het verruimen van de openingsuren van de helpdesk. In december is deze nieuwe medewerker ingewerkt in alle werkzaamheden. Begin 2018 zijn de openingstijden daadwerkelijk verruimd.

Resultaten

Eind 2017 zijn er bij het DEL 1.042 contactmomenten geweest met 515 inwoners en via de campagnes 1.770 bezoekers. De onderwerpen waar de meeste vragen over gingen zijn financiering en zonne-energie. Op de derde plek komt isolatie. Naast antwoorden op de vragen vanuit de bewoners zijn er veel mondelinge adviezen gegeven door de adviseurs van het DEL. In totaal zijn via de campagnes 1.770 bezoekers door de medewerkers van het DEL geholpen.

In 2017 hebben de websites van het loket in totaal 44.106 bezoekers getrokken (35.260 unieke bezoekers). Een stijging van 125% t.o.v. 2016. Met de lancering van de nieuwe website (22 november 2017) zijn de twee campagnewebsites, Zonzoektdrent en Drentziterwarmpjesbij geïntegreerd in de Drentsenergieloket.nl website en als losse pagina's komen te vervallen.

Website bezoekers	2014	2015	2016	2017
Drents Energieloket				
unieke bezoekers		5306	9447	12769
bezoeken		8172	12947	18299
Zon zoekt Drent				
unieke bezoekers	5252	6913	3860	6336
bezoeken	7644	9623	4995	8149
Drent zit er warmpjes bij	nvt			
unieke bezoekers		1660	11313	16155
bezoeken		2328	12875	17659
Totaal unieke bezoeken	5252	13879	24620	35260
Totaal bezoeken	7644	20123	30817	44107
Website bezoekers	2014	2015	2016	2017
Drents Energieloket		8172	12947	18299
Zon zoekt Drent	7644	9623	4995	8149
Drent zit er warmpjes bij		2328	12875	17659
Totaal bezoeken	7644	20123	30817	44107



2.5 Sportloket Drenthe Sport Duurzaam

Het DEL heeft samen met SportDrenthe en de Natuur en Milieufederatie Drenthe het project Drenthe Sport Duurzaam ontwikkeld. In dit project worden sportclubs bijgestaan met een energiescan en ondersteuning bij het nemen van maatregelen. Het DEL vervult voor dit project de loketfunctie en verzorgt informatievoorziening en monitoring. Via het Servicepunt Energie Lokaal Drenthe kunnen clubs vervolgens ook ondersteuning krijgen bij projecten met leden.

Resultaten

Op 16 januari is het project Drenthe sport duurzaam officieel afgetrapt in het raadhuis in Assen. De prijs 'Duurzaamste sportvereniging van Drenthe' is uitgereikt aan voorbeeldvereniging Achilles 1894, samen met de presentatie van de voorlichtingsfilm van het project. Op deze avond werd meteen de eerste informatiebijeenkomst gehouden voor Assense sportverenigingen. Parallel aan deze inzet is de Energielening SportDrenthe (samen met DEO) in het leven geroepen. Inmiddels zijn via deze route ca. 10 aanvragen ingediend (en gehonoreerd) voor een lening.

In samenwerking met Sport Drenthe zijn in 2017 vervolgens de volgende activiteiten uitgevoerd en resultaten geboekt:

- 4 voorlichtingsbijeenkomsten gehouden voor ambtenaren sport, ambtenaren energie / duurzaamheid, raads- en statenleden;
- In 10 gemeenten zijn voorlichtingsbijeenkomsten gehouden;
- 28 verenigingen werden ondersteund bij verduurzaming van de sportaccommodatie;
- 51 verenigingen hebben energiescan gehad/aangevraagd;
- Voor 2 verenigingen is met succes EDS-subsidie aangevraagd;
- Belangrijke (coördinerende) bijdrage geleverd (loopt nog door) aan Assen-Led: de 'verleiding' van de sportveldverlichting van de Asser buitensportverenigingen;



- Samen met vv Noordseschut is een bijeenkomst georganiseerd voor leden/omwonenden t.b.v. gezamenlijke aanschaf van zonnepanelen. Ca. 20 huishoudens doen mee.

Het samenwerkingsproject voorziet in een duidelijke behoefte en loopt door in 2018. Er is inmiddels een groot aantal sportverenigingen bereikt en tot bespaaractie overgegaan. In de loop van 2018 brengen we de energie-bespaar-effecten daarvan nader in beeld.



De promotiefilm



De voucher

Producten

- Eerste opvang/advies en registratie verenigingen via Drent Energieloket;
- Communicatiemiddelen: landingspagina op website Drents Energieloket, logo, banners, film, folder, voucher, muurbordjes, vlaggetjes en facebookpagina (63 volgers);
- Promotiefilm, succesvolle verduurzaming Achilles 1894;
- Kick-off bijeenkomst 16 januari;
- Promotie Energielening SportDrenthe;
- Voorlichtingsbijeenkomsten raadsleden, informatiebijeenkomsten sportverenigingen, bijeenkomst Noordseschut.

2.6 Asbestloket

Eind 2017 zijn de voorbereidingen getroffen voor het inrichten van een zogenaamd Asbestloket binnen de structuur van het DEL. Het asbestloket is in eerste instantie voor een half jaar als pilot ingericht met als focus de combinatie van energiebesparing en asbestsanering, bijvoorbeeld dakisolatie. Vanaf 15 november 2017 is een nieuw provinciaal revolverend fonds beschikbaar voor de financiering van asbestsaneringen. Vanaf dat moment konden woningeigenaren bij het loket terecht voor vragen rondom de regeling en advies over de combinatie aanpak. Voor specifieke vragen verwijst het DEL door naar specialisten. Deze opzet zal medio 2018 worden geëvalueerd met de partners op basis waarvan de vervolgaanpak zal worden bepaald.



3 DEL – Campagnes

In dit hoofdstuk worden de werkzaamheden en resultaten besproken van drie campagnes die in 2017 zijn uitgevoerd: 'Drent zit er warmpjes bij 2016-2017', 'Zon zoekt Drent 2017' en de 'Drentse Bespaarkaravaan 2017-2018'. Van beide wintercampagnes worden alleen de werkzaamheden besproken die in 2017 zijn uitgevoerd.

3.1 Drent zit er warmpjes bij 2016-2017/ deel 2017

De campagne Drent zit er warmpjes bij 2016-2017 is gestart in november 2016. Begin 2017 is de tweede fase van deze campagne uitgevoerd. In dit jaarverslag is alleen deze tweede fase beschreven. De eerste fase is al gerapporteerd in het jaarverslag 2016.

De tweede fase deel van de campagne is georganiseerd in de periode januari-april 2017. Dit betrof o.a. de organisatie van 4 informatieavonden in samenwerking met gemeenten, bedrijven en lokale initiatieven (verenigingen van Dorpsbelangen, energiecoöperaties, Buurkrachtgroepen e.d.).

Ter voorbereiding op de campagneavonden is in samenwerking met de gemeenten ook inzet gepleegd op de samenwerking met lokale initiatieven. Door maatwerk te bieden, wilden we de campagne zoveel mogelijk lokaal draagvlak geven; dit met de gedachte dat dit sneller tot vervolgcacties zal leiden. Bij een aantal avonden is samengewerkt met lokale initiatieven.

We hebben de campagne afgesloten met een eindevaluatie onder partners en deelnemers en een eindverslag dat is gedeeld met de partners van het loket.

Resultaten / Producten

In het kader de campagne 'Drent zit er warmpjes bij' zijn de volgende onderdelen/ activiteiten in fase 2 uitgevoerd:

- Organisatie provinciale en lokale PR- en voorlichtingscampagne met:
 - Twee keer publicaties in de zaterdageditie van het Dagblad van het Noorden met o.a. 4 interviews met 2 woningeigenaren en 2 bedrijven (bereik 2x 140.000 abonnees);
 - Gebruik van de 5 reeds bestaande folders over de diverse isolatie- en financieringsmogelijkheden voor de informatieavonden;
- In samenwerking met 3 gemeenten hebben we 4 informatieavonden georganiseerd.
- Aan deze campagneperiode hebben in 2017 16 bedrijven meegewerkt, waarvan 3 bouwbedrijven, 2 glaszetters, 8 isolatiebedrijven, 2 energieadviseurs en 1 organisatie in ecologische bouwmaterialen.
- In totaal zijn 9.000 brieven verstuurd naar woningeigenaren met een energielabel C of lager;
- De 4 informatieavonden zijn bezocht door 315 bezoekers;
- De campagne heeft in 2017 geleid tot 16.155 unieke bezoekers op de campagnewebsite www.drentsziterwarmpjesbij.nl.



3.2 Zon zoekt Drent 2017

In 2017 hebben we de campagne Zon zoekt Drent georganiseerd met 6 Zonnetour informatieavonden.

Voor de organisatie van de campagne Zon zoekt Drent is een uitgebreide communicatie- en PR-campagne uitgevoerd in samenwerking met 6 Drentse gemeenten, de provincie Drenthe, 13 bedrijven, een aantal lokale energicoöperaties en Buurkracht buurtteams. De campagne was gericht op alle particuliere woningeigenaren van Drenthe.

De informatieavonden bestonden uit een centrale presentatie van het DEL gericht op het stappenplan hoe te komen tot de aanschaf van zonnepanelen. Toegelicht werden: de geschiktheid van het dak, vergunningen en inpassing, financieringsopties (met subsidieregelingen en leningen), waar op te letten bij offertes en gesprekken met bedrijven en de mogelijkheden voor collectieve initiatieven. Aansluitend was er een bedrijvenmarkt met gecertificeerde installateurs, een stand van het DEL, eventueel een lokaal initiatief (zoals een lokale energicoöperatie), Buurkracht en/of de aanwezigheid van een buurtteam.

Voor de communicatie- en PR-campagne van Zon zoekt Drent is, naast de al eerder ingezette producten, dit jaar voor het eerst gebruik gemaakt van een social media campagne via Facebook. Het bedrijf Emotion heeft in opdracht van het DEL een social media campagne ontwikkeld met 6 advertenties. Vanuit deze advertenties werd doorgeleid naar de Zonnekaart, de Zonnelening of het Stappenplan hoe aan de slag te gaan met zonnepanelen. Daarnaast zijn een kleine 15.000 brieven verstuurd en zijn er vanuit de deelnemende gemeenten, het DEL en de Natuur en Milieufederatie Drenthe persberichten uitgezet en geplaatst in de lokale kranten en gemeentepagina's van de deelnemende gemeenten. Ook zijn bij alle deelnemende gemeenten driehoeks-borden ingezet en tijdens de informatieavonden waren de 3 folders beschikbaar over zonnepanelen, zonneboilers en de zonnelening.



We hebben deze campagne afgerond met het vieren van het succes van 4 jaar Zon zoekt Drent tijdens de laatste campagneavond in september 2017, het zogenaamde Najaarszonnetje, in Gieten. De toepassing van zonne-energie in Drenthe heeft door de campagne een verdere stimulans gekregen. De focus op zonne-energie en de mix van informatieavonden met zonnekaart, zonnelening, gerichte informatie over hoe te komen tot de aanschaf van zonnepanelen en de aanwezigheid van bedrijven en lokale initiatieven, heeft voor een succes gezorgd.

Producten

- Organisatie van 6 Zon zoekt Drent informatieavonden in 6 gemeenten met 1.095 bezoekers (een verdubbeling van het aantal bezoekers ten opzichte van 2016);
- 14.816 brieven aan woningeigenaren met een geschikt en/of zeer geschikt dak volgens de Zonnekaart (een verdubbeling van het aantal brieven ten opzichte van 2016);

- Website Zon zoekt Drent: totaal 8.149 bezoekers in 2017, een stijging van 60% van de websitebezoekers ten opzichte van vorig jaar;
- Gebruik / inzet van de 3 bestaande folders over het Stappenplan aanschaf zonnepanelen, Stappenplan aanschaf zonneboiler en de folder over de zonnelening;
- Indirect mediabereik door plaatsing van 120 driehoeksborden in 6 gemeenten, gemiddeld 20 borden per gemeente verspreid over 3 dorpskernen per gemeenten;
- Indirect mediabereik door (o.a. huis-aan-huis bladen): ongeveer 90.000 inwoners.
- Indirect mediabereik door social media campagne Zon zoekt Drent:
 - De social media campagne met 6 advertenties over de zonnekaart, zonnelening en het stappenplan om aan de slag te gaan met zonne-energie;
 - Totaal bereik 82.163 facebook-gebruikers;
 - De berichten over de informatie avonden hebben veel mensen bereikt, wat tot goede opkomsten heeft geleid;
 - De facebook pagina van het DEL heeft via de campagne 87 nieuwe vind-ik-leuks erbij gekregen;
 - Op de advertenties is het vaakst geklikt door facebook gebruikers van 45 jaar en ouder;
 - De zonnekaart is gedurende fase 1 van de campagne 1.580 keer bekeken.



3.3 de Drentse Bespaarkaravaan 2017-2018 / deel 2017

In juli 2017 zijn we gestart met de voorbereidingen voor de nieuwe wintercampagne van Drent zit er warmpjes bij, de Drentse Bespaarkaravaan2017-2018. In deze campagne hebben we ons naast isolatie ook gefocust op duurzame verwarming. De problematiek en publiciteit rondom de gaswinning in Groningen en de bekendmaking dat er gasloos gebouwd moet

worden vanaf 2019, hebben gezorgd voor een 'wake-up call' en een enorme belangstelling voor het gasloos maken van de eigen woning. Deze campagne zet niet zoals voorgaande campagnes in op informatieavonden. Deze campagne beoogt om woningeigenaren nog laagdrempeliger, lokaler te voorzien van informatie en direct in gesprek te laten gaan met bedrijven. Hiervoor organiseren we Bespaarmarkten met als basis een bedrijvenmarkt met een diversiteit aan regionale bedrijven aangevuld met inhoudelijke presentaties over isolatiemaatregelen, duurzame verwarming en financieringsmogelijkheden. Naast de Bespaarmarkten experimenteren we met het 'Loket op Locatie' en is er ruimte voor experimenten met nieuwe aanpakken.

Resultaten

De eerste 3 Bespaarmarkten stonden gepland voor half november t/m half december 2017. Van deze drie is in het najaar 1 Bespaarmarkt uitgevoerd. Het bleek door de wat latere opstart voor 2 andere gemeenten niet haalbaar om de Bespaarmarkt in 2017 te laten plaatsvinden. In plaats daarvan, zijn we met het loket op locatie geweest bij een evenement van Emmen geeft Energie.

In november en december 2017 zijn de voorbereidingen gestart voor de uitvoering van 8 Bespaarmarkten, 3 keer een Loket op Locatie en 1 experiment. Deze activiteiten zijn in het eerste kwartaal van 2018 uitgevoerd.



De Bespaarmarkt in Peize

Producten

- Ontwikkeling en start uitvoering Bespaarkaravaan 2017-2018:
 - Ontwikkeling en invulling Drentse Bespaarkaravaan onder de campagnenaam 'Drent zit er warmpjes bij', met Bespaarmarkten, Loket op Locatie, en experimenten.
 - Gesprekken met 10 gemeenten over keuze, invulling en voorbereiding activiteiten;
 - Voorbereiding Bespaarmarkten Peize, Assen, Hoogeveen, Aa & Hunze (o.a. adresseselecties, opstellen brief en persbericht, opzet presentatie, etc.) ;
 - Voorbereiding deelname Bouw- en Verbouwbeurs in TT-hallen Assen;
 - Gesprekken met SLIM wonen met energie over werving aannemers, isolatiebedrijven, installateurs, glaszetters en energieadviseurs voor Bespaarmarkten;

- Bespaarmarkt Peize: 1.600 brieven verstuurd / 150 bezoekers (een verdubbeling ten opzichte van 2016) en deelname van 5 bedrijven;
- Loket op locatie Emmen in het kader van Emmen geeft Energie.
- Opzet PR- en marketing campagne
 - Opzet social media campagne met advertenties voor Bespaarmarkt avonden;
 - Aanpassingen inhoud en vormgeving folders vloer-, gevel, dakisolatie en beglazing;
 - Vormgeving en planning driehoeksborden en posters;
 - Opzet flyer financiële mogelijkheden;
 - Ontwikkeling flyer/ folder duurzame verwarming.

4 DEL en de provinciebrede samenwerking

Activiteiten en resultaten

- Het Samenwerkingsverband Het Drentse Energieloket is in 2017 voortgezet, geïntensiveerd en heeft binnen het Drentse netwerk rondom energiebesparing een sterke en leidende rol gekregen. Het resultaat van meer dan 3 jaar samenwerken is dat het loket zich heeft verder ontwikkeld tot een krachtige samenwerkingsalliantie van alle Drentse gemeenten, Provincie Drenthe, de Natuur en Milieufederatie Drenthe, Bouwend Nederland, Uneto VNI, Slim Wonen met Energie en Buurkracht.
- Het loket is een actieve partner binnen het provincie brede actieprogramma Expeditie naar Energie Wonen. We maken deel uit van het kernteam en werken nauw samen met de andere leden binnen dit team.
- Het DEL werkt samen met de Duurzame Huizenroute, een project dat we samen met de provincie en gemeenten graag verder willen brengen in Drenthe. We delen de PR uitingen en benaderen onze klanten voor deelname aan de huizenroute als bezoeker. Maar vooral ook de woningeigenaren van wie we weten dat ze inspirerend kunnen zijn voor andere woningeigenaren om de deuren open te stellen.
- Het DEL werkt samen met Sport Drenthe en de Natuur en Milieufederatie Drenthe aan het project rondom de verduurzaming van de buitensportaccommodaties. Het DEL treedt op als Sportloket voor vragen en doet de eerste intake. Daarnaast wordt een groot deel van de PR rondom dit project door het DEL verzorgd.
- Ad hoc is het DEL aanwezig bij eenmalige bijeenkomsten/evenementen die door derden (partners maar ook andere initiatieven) worden georganiseerd. Voorbeeld is het Duurzaamheidsevent van de Rabobank in het Duurzaamheidscentrum in Assen.
- Het DEL werkt samen met de Energiewerkplaats Drenthe; het provinciale samenwerkingsverband voor ondersteuning van energie initiatieven.

5 DEL organisatiestructuur

Dagelijkse organisatie

Binnen het DEL werken vier medewerkers.

De regiocoördinator verzorgt de afstemming tussen de partners van het loket, bestuurlijk draagvlak, de verbinding binnen de Expeditie en de landelijke aanpak vanuit de VNG. De twee projectmedewerkers/energieadviseurs van het loket verzorgen de eerste lijns afhandeling van alle vragen (online en digitaal) en geven uitvoering aan de campagnes (voorbereiding en uitvoering). Verder zijn zij vraagbaak voor gemeenten en beheren de helpdesk en CRM. De communicatiemedewerker zorgt voor de PR strategie en PR taken tijdens campagnes en zorgt voor zichtbaarheid van het loket gedurende het hele jaar.

De projectmedewerkers en communicatiemedewerker zijn in dienst met de NMFD. De coördinator is in dienst van de SWO De Wolden-Hoogeveen.

Gemiddeld eens in de drie maanden heeft overleg plaats gevonden met de partners en de stuurgroep van het DEL. Deze overleggen vinden plaats in de volgorde van DEKO (Drents Energie & Klimaat Overleg), aanjaagteam en stuurgroep.

DEL en gemeentelijke partners (DEKO)

Via het DEKO overleg zijn alle gemeenten ambtelijk actief betrokken bij de activiteiten van het DEL. In 2017 heeft dit overleg vier keer plaatsgevonden. Daarnaast heeft er in november een extra werksessie plaatsgevonden rondom de lancering van de nieuwe website. Verslaglegging van het DEKO overleg wordt verzorgd door het secretariaat van de VDG. In heeft er in elke gemeente een overleg plaatsgevonden met het DEL en de betrokken wethouder en beleidsambtenaar voor het delen van de resultaten, feedback over het DEL en om input voor het plan 2018 op te halen.

Aanjaagteam DEL

In dit team zijn Bouwend Nederland, Uneto VNI, NMF Drenthe, Slim wonen met energie, de provincie Drenthe en drie gemeenten (Midden Drenthe, Emmen en Assen) vertegenwoordigd. In 2017 heeft het aanjaagteam 3 keer overlegd. Tijdens deze overleggen vindt terugkoppeling plaats over de werkzaamheden (werkveld breed) en wordt de te varen koers van het DEL besproken. Van deze overleggen is de verslaglegging verzorgd door de regiocoördinator.

Stuurgroep DEL

De stuurgroep van het DEL bestaat uit de wethouders GJ. Bent (voorzitter en wethouder gemeente Midden Drenthe), R. van der Weide (gemeente Emmen) en G. Stam (gemeente Meppel). De stuurgroep is eens in de 3 maanden geïnformeerd in de voortgang van het DEL, waarbij orden inhoudelijke zaken zijn besproken en is richting gegeven in de koers van het DEL. Daarnaast heeft voorbereiding plaatsgevonden voor eventuele presentaties voor het Drenthe brede wethouders overleg (phMEM) plaats. Afgelopen jaar heeft de stuurgroep vier keer overlegd. De verslaglegging is verzorgd door de regiocoördinator.

DEL en bestuurlijk phMEM overleg

Op aanwijzen van de stuurgroep is door het DEL in drie overleggen een presentatie verzorgd in het bestuurlijk overleg ph MEM (portefeuilleoverleg Milieu, Energie en Mobiliteit). De verslaglegging is verzorgd door het secretariaat van de VDG.

DEL en VNG

Afstemming tussen de VNG en het DEL heeft plaats gevonden op de regiocoördinatorenbijeenkomsten (vijf bijeenkomsten in 2017) en in bilaterale overleggen tussen de regiocoördinator en de contactpersoon van de VNG. Daarnaast zijn er een aantal inhoudelijk op thema bijeenkomsten georganiseerd door de VNG. Zoals de bijeenkomst over beschikbare woningdata waar het DEL ook een presentatie heeft gegeven. Agenda en presentaties van deze bijeenkomsten zijn beschikbaar via VNG.

6 DEL en financiën

De financiën van het DEL worden beheerd door de trekkende gemeente van het regioverband. Dit is de gemeente Hoogeveen.

In de onderstaande tabel zijn de begrootte en werkelijke kosten van het DEL voor 2017 opgenomen. Algemeen kan gesteld worden dat de gerealiseerde kosten en baten van het loket conform de begroting zijn met hier en daar een kleine verschuiving.

In de tabel zijn per hoofdonderdeel zijn de kosten begroot en gerealiseerd weergegeven. Per onderdeel is kort aangegeven welke werkzaamheden daar onder vallen. Ook is de inzet per partner aangegeven.

Op een aantal onderdelen is sprake van over- en onderschrijding c.q. verschuivingen. De kosten voor het CRM lijken in dit overzicht hoger uitgevallen. Een deel van deze kosten zijn echter gemaakt in het kader van de voorbereiding van de nieuwe website. Dit betrof de analyse vooraf om tot een gedegen programma van eisen te komen voor zowel de website als het CRM. De kosten voor PR zijn lager uitgevallen. Dit komt deels door de gratis extra ondersteuning van de VNG via de strippenkaarten, waardoor dit niet op ons eigen budget rust. Daarnaast vallen de kosten voor PR, gekoppeld aan een campagne, onder de totaalkosten van de betreffende campagne. De kosten voor de helpdesk en coördinatie zijn iets lager dan begroot. Alle begrotingsverschuivingen zijn gedurende jaar voorzien.

Kosten basiswerkzaamheden DEL 2017	BEGROOT	GEREALISEERD	gerealiseerd	gerealiseerd	gerealiseerd
		TOTAAL	gemeente basis	provincie basis	extra basis DEL
coördinatie en samenwerking DEL	€ 50.000	€ 40.163			
<i>coördinatie DEL (Stuurgroep, aanjaagteam, VDG, VNG, leiding DEL Verzorgen provinciebrede samenwerking (DEKO, bedrijven) Doorontwikkeling loket, trekkerschap expeditieteam</i>					
Loket (voorlichting ontzorging particuliere woningeigenaren)	€ 74.000	€ 65.216			
<i>On en off line vragen afhandeling Drents Energieloket informatiemarkten loket on tour PR/sociale media/ webbeheer informatie en relatiebeheer/bijhouden subsidieregelingen etc. telefonie</i>					
CRM systeem en woningdossier	€ 25.000	€ 43.276			inzet nmfd € 28.276
<i>programma van eisen/inventarisatie bestaande systemen bouw en implementatie</i>					
Website 2.0	€ 15.000	€ 36.986			inzet provincie € 21.986
<i>totale raming</i>					
PR offensief	€ 30.000	€ 12.500			
<i>totale raming</i>					
Advisering sportverenigingen	€ 18.000	€ 19.904			inzet nmfd € 19.904
<i>loopt rechtstreeks via NMFD (€ 18.000)</i>					
Totaal Basiswerkzaamheden DEL	€ 212.000	€ 218.045	€ 85.879	€ 62.000	€ 70.166
Kosten aanvullende projecten DEL 2017	BEGROOT*	GEREALISEERD	gerealiseerd	gerealiseerd	gerealiseerd
Campagnes en vraagstimulering			gemeente	prov. Drenthe	nmfd
<i>campagnes en projectontwikkeling</i>	€ 5.000	€ -			
<i>provinciebrede zonnecampagne nieuwe stijl</i>	€ 20.000	€ 47.983	€ 21.250	€ 20.000	€ 6.733
<i>Bespaarcampagne 2017</i>		€ 85.282	€ 50.800	€ 30.000	€ 4.482
Totaal	€ 25.000	€ 133.265	€ 72.050	€ 50.000	€ 11.215
TOTAAL DEL basis + aanvullend		€ 351.310	€ 157.929	€ 112.000	€ 81.381

*de campagnes waren nog niet begroot bij start 2017. Deze zijn als projecten toegevoegd.

Uit de tabel volgt dat de financiering van het loket de campagnes breed door de partners wordt gedragen. Opgemerkt wordt dat de inzet van de bedrijvenpartners en gemeenten aan de informatieavonden niet in deze tabel zijn verwerkt. Deze in kind bijdragen kosten zijn niet opgenomen in deze tabel. Het gaat daarbij o.a. om de uren aanwezigheid van de bedrijven op de voorlichtingsbijeenkomsten en bij de gemeenten het versturen van de brieven en de kosten van de locatie en de lokale PR.

7 Conclusies en aanbevelingen

In dit hoofdstuk zijn de belangrijkste conclusies getrokken en aanbevelingen gedaan.

Conclusies

Doelstellingen worden gehaald:

1. Meer dan 50.000 inwoners totaal bereik via huidige communicatiemix: doelstelling gehaald.
2. 3.000 tot 5.000 inwoners face to face/peer to peer (loket, direct mail, zonne/warmtetour ed): doelstelling gehaald
3. 1.000 woningen met 1 á 2 genomen maatregelen: op basis van indicatoren gehaald
4. Vergroten bijdrage Drentse economie: bijdrage geleverd.

Ad 1. Het aantal bezoekers op de verschillende websites van het loket, het aantal helpdeskvragen, verstuurde brieven en het aantal bezoekers van een van de informatieavonden bedraagt in totaal ruim 72.000.

Ad 2. Het aantal contactmomenten met inwoners bedraagt ruim 3.000. Dit zijn de contacten via de helpdesk en tijdens bezoeken tijdens de informatieavonden en de respons van de winactie.

Ad 3. Over het aantal uitgevoerde maatregelen heeft het DEL geen harde data. Op basis van het aantal investeringen via de zonnelening en het NEF fonds weten we dat er veel investeringsbereidheid is. Deze twee financieringen zijn een belangrijk onderdeel van onze campagnes. Ook veel vragen aan het DEL gaan hierover. Afgelopen jaar zijn er via de zonnelening minimaal 1.000 systemen gefinancierd. Daarnaast is in 2017 veel gebruik gemaakt van het NEF fonds.

Ad 4. In totaal hebben in 2017 in de 3 campagnes 32 bedrijven meegedaan. Hiervan komen 19 bedrijven uit Drenthe, 10 bedrijven uit Groningen, 2 bedrijven uit Overijssel en 1 organisatie uit Breda. Verdeeld over de 3 campagnes hebben deelgenomen: 2 onafhankelijke energieadviseurs, 4 aannemers, 10 isolatiebedrijven, 2 glaszetters, 12 installateurs en 2 overige organisaties.

Vooruitblik

In 2017 hebben we achter de schermen geïnvesteerd in de ontwikkeling van onze nieuwe website en CRM en in de personele bezetting om in 2018 en de verdere noodzakelijke versnelling in het verduurzamen van de particuliere woningvoorraad te kunnen maken. Eind 2017/begin 2018 het is ons plan van aanpak 2018 opgesteld. De ambitie voor 2018 ligt hoog!

Bij het afronden van dit jaarverslag is door Minister Wiebes het historische besluit bekendgemaakt dat de gaswinning in Groningen zal worden teruggebracht naar nul. Het is duidelijk dat dit grote gevolgen zal hebben voor de energievoorziening van Drentse woningen en de noodzaak en urgentie voor een krachtige gezamenlijke inzet verder is toegenomen.



Met de stappen die we in 2017 met alle partners in het Drents Loket en de Drentse expeditie Energie Neutraal wonen hebben gezet en de resultaten die hiermee zijn bereikt is hiervoor een uitstekende basis gelegd. Er ligt hier niet alleen grote opgave maar ook grote kansen voor werkgelegenheid, klimaat en vermindering van woonlasten. Die grijpen we graag aan.