



Volume door maatwerk

*Plan van aanpak 2018
Drents Energieloket*

Partner van/powered by



1. Samenvatting

In Drenthe is in de afgelopen jaren een sterk partnerschap ontstaan voor het stimuleren van meer energiebesparing bij particuliere huiseigenaren; Het Drents Energieloket.

De partners zien het belang van deze opgave en willen deze activiteiten voorzetten en intensiveren.

Onder de noemer Volume ook Maatwerk zetten zij gezamenlijk in op een stevige impuls en grootschalige inzet voor meer besparing voor en met particuliere woningeigenaren.

Daarin speelt het Drentse Energieloket als platform, aanjager en mede-uitvoerder van publieke voorlichting een prominente rol.

Het Drents Energieloket staat voor:

- *een onafhankelijke voorlichting en advisering van particuliere woningeigenaren,*
- *het aanjagen en vergroten van de vraag naar energiebesparing,*
- *de klant (verder) helpen met stappen voor energiebesparing en*
- *Verbetering/ontsluiting van het aanbod van energiebesparingsmaatregelen op basis van publieke samenwerking met lokale en regionale bedrijven*

Deze nota beschrijft de aanpak en inzet voor 2018 van het Drents Energieloket.

In 2018 zetten we in op een intensivering en opschaling rondom de verduurzaming van de bestaande woningvoorraad. Hierbij zetten we onze nieuwe, in 2017 ontwikkelde instrumenten (CRM, nieuwe website) en onze PR ervaringen vol in.

We bouwen aan een 'klant' relatie en helpen mee in het doorlopen van de eerste fases van de zogenaamde klantreis.

Het succes van de *provincie brede campagnes* wordt voortgezet.

Deze aanpak wordt aangevuld met *pilots en kennisuitwisseling*. Succesvolle pilots worden binnen de samenwerking *verspreid en opgeschaald*.

Het Drents Energieloket geeft proactief uitvoering aan de *expeditie Energieneutraal wonen* en is daarbinnen de trekker van het *Versnellingsteam Particulieren*.

Het beoogde resultaat van dit geheel is dat *tienduizenden huizen* in Drenthe *stappen maken naar energieneutraal*, er lagere energielasten komen voor woningeigenaren, *de investeringen zorgen voor werk en inkomen bij Drentse bedrijven en hun werknemers* en dat inwoners tevreden zijn over de geleverde hulp.

2. De opgave

Van Parijs tot Assen

De hoge ambitie voor het verduurzamen van de bestaande woningvoorraad is breed omarmd. Het klimaatakkoord van Parijs heeft de urgentie van handelen en van energiebesparing opnieuw hoog op de agenda gezet.

Door een groot aantal partijen is het Nationaal Energieakkoord voor duurzame groei (het SER Energieakkoord) ondertekend. Doel van dit akkoord is om gezamenlijk te werken aan besparing van energiegebruik, vergroting van het aandeel duurzame energie en vergroting van de werkgelegenheid. Energiebesparing in de gebouwde omgeving is hierin een belangrijk speerpunt. Het huidige energieakkoord heeft een looptijd tot (en met) 2020.

Met het nieuwe kabinet wordt fors ingezet op de energietransitie. In december is een start gemaakt met het vormgeven van een nieuw Energieakkoord. Deze wordt in de tweede helft van 2018 verwacht. Ook het regeerakkoord benadrukt het belang van energiebesparing in de gebouwde omgeving. De actualiteit van de aardbevingen benadrukken nog eens extra de noodzaak tot energiebesparing. Het belang van extra inzet neemt fors toe.

De publiek private samenwerking –het gezamenlijk optrekken van overheden, markt en publieke partijen – vormt een sleutelfactor in de energiebesparing van de gebouwde omgeving omdat zowel vraag als aanbodzijde nog veel schort. Deze samenwerking zal vooral op lokaal niveau –bij en met de woningeigenaar- moeten gebeuren.

Gemeenten spelen daarom een belangrijke rol bij het verbinden van de diverse partijen voor de realisatie van de doelen van het Nationaal Energieakkoord. Vanaf 2014 heeft de VNG hiervoor een ondersteunings-programma ontwikkeld waarin de regionale Energieloketten en daaraan verbonden samenwerkingsallianties centraal staan. Het Drents Energieloket komt voort uit dit programma van de VNG; de ondersteuning van de VNG liep vooralsnog tot eind 2017. Of er de komende jaren ondersteuning komt vanuit de VNG, is afhankelijk van de uitkomst van het bestuursakkoord (VNG, IPO, Unie en BZK) en het nog te sluiten energieakkoord.

De provincie Drenthe heeft in 2016 (ondertekening op 7 oktober 2016) haar doelstellingen opnieuw geformuleerd en een Drents programma opgesteld voor realisering van een energie neutrale woningvoorraad binnen de komende 25 jaar, de Expeditie naar energieneutraal wonen. Voor deze inzet, werken inmiddels meer dan 100 partijen, waaronder alle partners van het DEL, samen om de verduurzaming van de woningvoorraad te versnellen.

Verschillende Drentse gemeenten hebben zeer ambitieuze klimaatdoelstellingen vastgelegd zoals energieneutraal binnen 20-30 jaar; een energieneutrale woningvoorraad is hierin een belangrijk onderdeel.

Ook door het bedrijfsleven en maatschappelijke organisaties wordt het belang en de kansen van de inzet op een energieneutrale woningvoorraad breed erkend. Hun ambities en inzet zijn een cruciale factor. De overheid kan het niet alleen, maar het tegelijk nu ook niet aan de

markt overlaten, onder meer omdat de vraag naar energiebesparingsmaatregelen nog uitblijft. Hierin kunnen maatschappelijke organisaties op hun beurt weer een belangrijke rol vervullen.

Deze positieve en wederzijdse afhankelijkheid dient als basis voor een effectieve en doelgerichte samenwerking die we in Drenthe inmiddels provincie breed hebben vormgegeven met het Drentse Energieloket.

3. Het Loket

3.1 Samenwerking

16 partijen stonden aan de basis van het Drents Energieloket (twee partijen zijn later aangehaakt). Zij hebben eind 2014 een samenwerkingsovereenkomst opgesteld en afgesloten en zijn vervolgens voortvarend aan de slag gegaan. Begin 2015 was het Drentse Energieloket operationeel. De partners zijn:

- De 12 Drentse gemeenten
- Provincie Drenthe
- Natuur en Milieufederatie Drenthe
- Bouwend Nederland
- Uneto-VNI
- Buurkracht
- SLIM wonen met energie

Binnen het loket en samen met alle betrokken partijen is vervolgens gewerkt aan de drie pijlers zoals die bij de start benoemd zijn in het plan van aanpak, te weten:

- Stimuleren en creëren van de vraag, op basis van onafhankelijk georganiseerde publieke voorlichting en uitvoering van campagnes
- Verder helpen van de huiseigenaren, een goed werkende loket/helpdesk
- Verbetering en ontsluiting van de aanbodkant, samenwerking met het daartoe georganiseerde bedrijfsleven

De afgelopen drie jaar hebben we met relatief weinig middelen veel bereikt. We hebben veel ervaring opgedaan en veel woningeigenaren verder kunnen helpen. We hebben geleerd over wat werkt en wat niet binnen de drie pijlers van het DEL.

De samenwerking is gericht op de provinciale schaal, vanwege de effectiviteit en omdat daar de dynamiek zichtbaar is. De uitwerking en zichtbaarheid vinden vooral plaats op het niveau van wijken, buurten en particuliere woningeigenaren.

Met het Drents Energieloket en de daaraan gelieerde wijkgerichte campagnes hebben we laten zien dat we met de gekozen aanpak een groot bereik kunnen halen. In de volgende paragraaf staat een samenvatting over waar we het afgelopen jaar op ingezet hebben en wat we hebben gerealiseerd. Een uitgebreider jaarverslag wordt begin 2018 opgesteld.

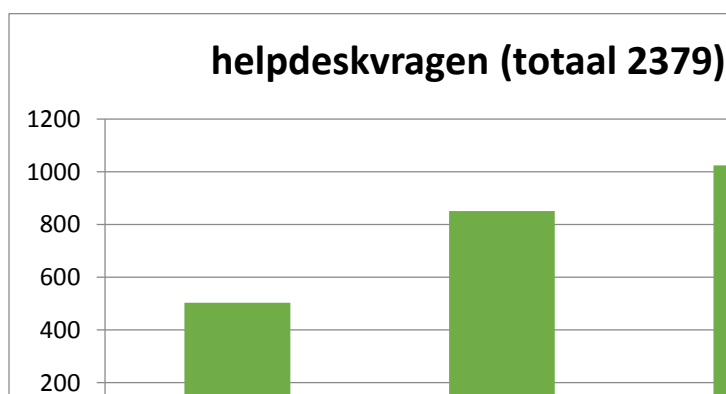
3.2 Samenvatting resultaten 2017

Met ons plan Volume door Maatwerk zetten we in op het versnellen van de verduurzaming van de particuliere woningvoorraad. 2017 was een jaar waarin we naast onze ontwikkelde basis, de PR hebben uitgebouwd en experimenten zijn aangegaan om deze versnelling te realiseren. Samenvattend was onze inzet voor 2017 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) provincie brede 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;
 - ✓ Inzet op samenwerking, heldere werkafspraken en inzet voor Slim wonen met Energie
 4. Verstevigen en uitbouwen Drenthe brede samenwerking;
 - ✓ Samenwerking binnen de Expeditie en gemeenten versterkt.

Dit is een korte weergave van onze inzet van afgelopen jaar. Begin 2018 wordt voor het DEL een uitgebreider jaarverslag opgesteld.

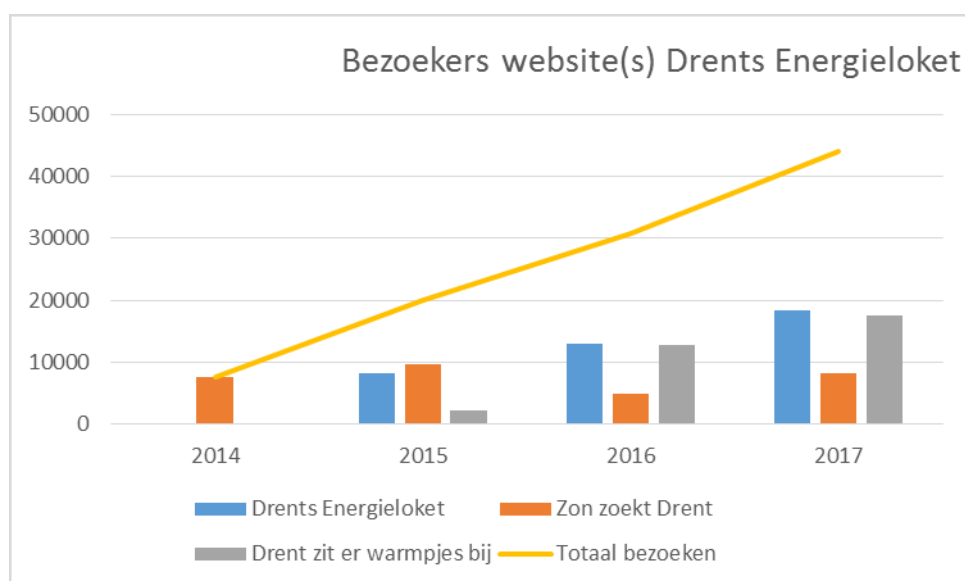


Campagnes	2014	2015	2016	2017	Totaal
Zon zoekt Drent					
Aantal bijeenkomsten	8	9	6	6	29
Bereik (direct mail)	Nb	18000	7314	14816	40130
Aantal bezoekers	1420	1940	555	1095	5010
Betrokken bedrijven	nb	38	14	14	52
Drent zit er warmpjes bij	2014	2015	2016	2017	Totaal
Aantal bijeenkomsten	-	12	10	4	26
Bereik (brieven)	-	15080	17008	5800	37888
Aantal bezoekers	-	875	405	215	1280
Betrokken bedrijven	-	22	17	16	55
Bespaarkaravaan 2017-2018	2014	2015	2016	2017	Totaal
Aantal bijeenkomsten*	-	-	-	1	1
Bereik (brieven)	-	-	-	1600	1600
Aantal bezoekers	-	-	-	150	150
Betrokken bedrijven	-	-	-	5	5

* Totaal 10 bijeenkomsten gepland, 9 bijeenkomsten worden in 2018 organiseerd.

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

In totaal is de website van het DEL meer dan 100.000 keer bezocht!



3.3 Ontwikkelingen werkveld

Voor het samenstellen van het werkplan 2018 staan we eerst stil bij de ontwikkelingen in onze omgeving. Op de drie niveaus overheid (gemeenten, provincie, rijk), het bedrijfsleven en onze klanten, de particuliere woningeigenaren, zien we de volgende ontwikkelingen die voor ons loket van belang zijn.

Drentse gemeenten

Het loket geeft mede uitvoering aan de gemeentelijke inspanning op de verduurzaming van de bestaande particuliere woningvoorraad. Het loket wordt als een positieve samenwerking ervaren. Eind maart 2018 zijn de gemeenteraadsverkiezingen. Onze verwachting is dat energiebesparing in de gebouwde omgeving ook na de verkiezingen een majeur issue zal blijven. Belangrijk is dat de nieuwe colleges zich daarbij uitspreken over de rol van het Drents Energieloket in de komende jaren in relatie tot hun ambities.

In september heeft een inventarisatieronde plaatsgevonden langs de betrokken wethouders en beleidsmedewerkers van de 12 Drentse gemeenten. Zij benadrukten de meerwaarde van de samenwerking. Op gemeentelijk niveau zijn als aanvullende thema's energiearmoede, de wijkaanpak en collectieven genoemd. Een aantal partners gaven aan het loket te willen laten samenwerken met onderwijsinstellingen.

Provincie

Op provinciaal niveau heeft het loket een centrale rol binnen de Expeditie als het gaat om de verduurzaming van de particuliere woningvoorraad. De samenwerking is goed en we versterken elkaar in het halen van de doelen. Op basis van het voorlopige plan van aanpak Expeditie 2018 liggen er veel raakvlakken op de thema's: nieuwbouw, warmtepompen, armoedebestrijding, en asbest op daken/dakrenovatie. Met daarbij de instrumenten die al beschikbaar zijn/dan wel ontwikkeld worden zijn, zoals bijvoorbeeld de duurzame huizenroute, de energiecoaches, een bespaarbus en het project de energieslurper.

Rijk

Het nieuwe kabinet heeft haar nieuwe speerpunten voor energiebeleid bepaald. Onduidelijk is welke extra inzet en focus er wordt gelegd op de verduurzaming van de bestaande woningvoorraad en de rollen van de regionale energieloketten. Binnen de verduurzamingsopgave ligt de aandacht op dit moment vooral op regionale energiestrategieën, aardgas loze wijken en warmteplannen. Op dit moment zijn er –ook voor de loketten- nog geen financiële middelen beschikbaar vanuit BZK, via de VNG. Dit is een kwalijke zaak. Als samenwerkingsverband zullen we hier de komende tijd een lobby voor inzetten.

Op dit moment wordt gewerkt aan een bestuursakkoord (planning eind januari gereed) tussen VNG, IPO, Unie van Waterschappen en BZK. Ook is recent de start gemaakt met een

nieuw Energieakkoord. Deze wordt niet eerder dan oktober volgend jaar verwacht. Het is nog onduidelijk welke bijdrage het rijk aan bovenstaande ambities zal leveren.

Woningeigenaren

Bij de woningeigenaar zien we een groeiende aantal vragen rondom renoveren naar energieneutraal en aardgas loos. We merken dat de motivatie voor het nemen van de maatregelen niet meer alleen is gestuurd op prijs en terugverdiertijden. De zorgen over het klimaat zijn steeds vaker een (mede) argument om te verduurzamen.

Bedrijfsleven/markt

De samenwerking met het bedrijfsleven (Bouwend NL, SLIM, Uneto/VNI) is goed. Bij onze bedrijvenpartners merken we o.a. de groeiende belangstelling voor de warmtepomp, met name de hybride warmtepomp. Op onze laatste campagneavond was dit al goed merkbaar. Op het gebied van collectieve inkoop van isolatie of zonnepanelen zijn afgelopen jaar bij twee gemeenten goede ervaringen opgedaan met een zogenaamde veiling. Voor 2018 is door een aantal partners de wens uitgesproken om deze vorm ook in Drenthe breder in te zetten i.s.m. het DEL.

Zorgen maken we ons over het feit dat de bedrijven i.h.a. kunnen voldoen aan de sterk toenemende algemene vraag van de markt.

3.4 Ambities 2018 en doelen

Voorzetten provincie brede samenwerking

Er is brede eensgezindheid voor het voortzetten van het DEL en de samenwerking. De ambities liggen daarbij vooral op het geven van verdergaand advies, de eerste stappen van de klantreis, versnellen en door ontwikkelen van het loket.

Het motto is '*Volume door maatwerk*': We creëren meer volume en vraag door samenwerking en het aanbieden van maatwerk. Dit gebeurt zowel via persoonlijk maatwerkadvies als via lokale informatiecampagnes in de eigen wijk of buurt.

Met dit geheel geven we mede vorm en uitwerking aan de ambitie van de Expeditie naar Energie neutraal wonen. Het DEL en haar samenwerkingsstructuur vervult daarin de rol van het versnellingsteam particulieren.

Ambities en doelen

De Drentse lange termijn doelstelling voor de Expeditie nemen we over als ambitie voor Drents Energieloket:

In 2040 is iedereen die in Drenthe woont voor zijn/haar woongenot niet meer afhankelijk van fossiele energiebronnen, zoals aardgas, kolen en olie. In 2040 worden we in Drenthe energieneutraal en zijn we zelfvoorzienend op energiegebied.

Noot: Waarbij vanuit wordt gegaan dat in 2020 een reductie van 16% minder fossiele energie wordt gebruikt (tov 2015).

Binnen deze gezamenlijke ambitie hebben we de doelstelling van Het Drents Energieloket als volgt verwoord:

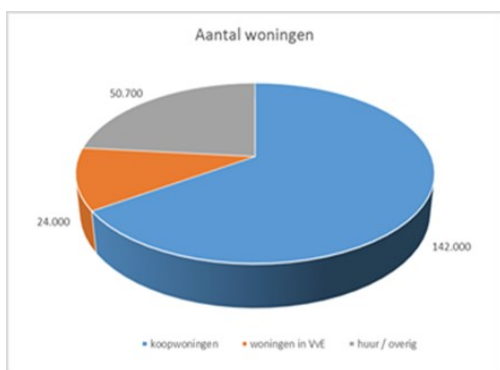
Het vergroten en versnellen van de realisering van energiebesparende maatregelen bij particuliere huishoudens door publieke voorlichting, vraagstimulering, bijdragen aan ontzorging en het bij elkaar brengen van vraag en aanbod.

Het DEL en de daaraan verbonden partners leveren hiermee een substantieel bijdrage aan energieneutraal maken van de Drentse woningvoorraad.

Het Drents Energieloket richt zich uitdrukkelijk op publieke voorlichting binnen het hele traject van verduurzaming binnen de bestaande bouw. We willen woningeigenaren stimuleren en helpen om ook echt stappen te zetten. We zijn daarbij onafhankelijk en niet gelieerd aan geen enkele commerciële partij. Onze rol in de zogenaamde 'Klantreis' betreft de eerste stappen die woning eigenaren nemen. Bij de uiteindelijke aanschaf en bespaarmaatregelen maakt de woningeigenaar zelfstandig de keuze in de markt. Samen met de woningeigenaren en bedrijfsleven brengen we in beeld tot welke resultaten die leidt.

Vertrekpunt begin 2017

- 489.000 inwoners



Bereik Drents Energieloket

- 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

Ambities 2017- 2018

Inspanning per jaar groeiend tot ambitie eind 2018



- 75.000 a 100.000 inwoners totaal bereik
- 5000 a 10.000 inwoner/eigenaren face tot face/peer to peer
- 2000 a 3000 woningen met 1 a 2 maatregelen
- 10 miljoen extra investeringen



Ambities 2019-2020

Per jaar groeiend tot ambitie eind 2020



- 100.000 inwoners totaal bereik
- 10.000 a 20.000 eigenaren face tot face/peer tot peer
- 5000 a 10.000 woningen met minimaal 2 maatregelen
- 15 a 20 miljoen extra investeringen



Ambitie na 2020

Verdere groei op basis aantrekkelijkheid/populariteit en marktmodel

4. De aanpak

De basis voor de werkzaamheden van het loket ligt op stimuleren en versnellen van de verduurzaming bij de particuliere woningeigenaren. In het plan voor Volume door Maatwerk hebben we in het uitvoeringsplan voor 2017 een doorkijk gegeven voor de 2018-2020. Op basis van de daarin aangegeven koers, de ervaringen van het afgelopen jaar en de ontwikkelingen in het werkveld, hebben we onze aanpak voor 2018 geformuleerd. In dit hoofdstuk beschrijven we deze aanpak in vier onderdelen, die samen de juiste ingrediënten vormen voor het DEL 2018. Een aanpak waarmee wijde gestelde doelen en genoemde resultaten wensen te realiseren.

Hieronder worden die vier onderdelen kort beschreven. Een uitgebreidere toelichting wordt vervolgens per paragraaf in dit hoofdstuk gegeven. Bij de basisactiviteiten ligt het voortouw bij het Drents Energieloket. Bij campagnes, specials en coproducties ligt het initiatief meer en mede bij de betrokken samenwerkingspartners.

1. Vergroting zichtbaarheid, bereik en verbinding bewoners aan het loket

- Inzet CRM – inzet vergroten contactmomenten met klant, volgen en aanbieden stappen in klantreis
- PR – het hele jaar door.
- Helpdesk is de hele week bereikbaar.
- Doorontwikkeling website op thema vragen klanten.

2. Loket on tour

- Provinciebrede campagnes
 - o Campagne op *Zon Totaal*: waarbij het gaat om PV, zonneboilers en financiering. Zon Totaal geeft ook de kans om asbest mee te nemen.
 - o *Wintercampagne*: de wintercampagne gaat over isoleren en duurzame warmte.
- Loket op locatie: Met locatie op locatie willen we bekendheid en bereik verder vergroten.

3. Loket –specials

- *De Energie make over*. PR campagne waarbij een aantal woningeigenaren worden gevolgd in de stappen die ze doen om hun huis richting energieneutraal te renoveren.
- *Thema Energiearmoede*, huishoudens met de smalle beurs. We willen de kansen om ook deze doelgroep te kunnen helpen met energiebesparing benutten en hier in 2018 inhoud aan geven.

4. Loket samenwerking/co-producties

- Energiecoaches die beschikbaar zijn voor onze klanten
- Lokale energie initiatieven/ Energiewerkplaats Drenthe
- Sport Loket, project rondom verduurzaming buitensportaccommodaties.
- Asbest op daken. Pilot helpdesk/eerste opvang voor particulieren met een asbestdak.
- Veiling met Slim wonen met Energie en gemeenten.

- Samenwerking met Expeditie naar energieneutraal wonen.
- DEL en gemeenten
- Wijkgerichte aanpakken.

4.1 Vergroting bereik en verbinding bewoners aan het loket

Het loket wil in 2018 de zichtbaarheid vergroten. Meer woningeigenaren hebben in 2018 contact met het loket. Klanten die al bij ons bekend zijn of ons het komende jaar vinden, willen we langer aan het loket binden, samen de zogenaamde klantreis doorgaan. Het doel hiervan is het vergroten van de dienstverlening voor de woningeigenaar die op zoek is naar allerlei informatie rondom het energiezuinig maken van zijn/haar woning.

Vergroting bereik

Om woningeigenaren verder te kunnen helpen met energiebesparing, moeten ze eerst weten wat het Drents Energieloket is en wat het doet. Met een vernieuwde marketingcommunicatiestrategie wordt ingezet op het vergroten van bereik, door campagnes en inzet van o.a. social media. De strategie spitst zich toe op twee groepen, inwoners die het loket nog niet kennen en inwoners die al wel bekend zijn met het loket. Naast het vergroten van bereik is het binden en verder helpen van klanten een doelstelling. Dat doen we door de volgende loketinstrumentaria:

Helpdesk

De bereikbaarheid van de helpdesk wordt vergroot. In principe is het loket de hele week bereikbaar. De bereikbaarheid wordt op verschillende manieren geborgd.

- De openingstijden van de telefonische helpdesk zijn verruimd naar 4 dagdelen per week.
- Het maken van een belafspraak: Via de website wordt het mogelijk gemaakt om een belafspraak in te plannen. Op het voorgestelde tijdstip wordt de klant dan teruggebeld. Voordeel van deze afspraak is dat de helpdeskmedewerker zich al in de woning en de vraag heeft kunnen verdiepen. Het adviesgesprek kan dan meer de 'diepte' in.
- FAQ's: op de website zijn de antwoorden op veel gestelde vragen te vinden. Hierbij benadrukken we dat het gaat om duidelijke enkelvoudige vragen zonder 'vraag achter de vraag'. Dit soort vragen blijven maatwerk die we alleen kunnen en willen beantwoorden in een telefonisch adviesgesprek.

Het loket richt zich in 2018 op een aantal nieuwe onderwerpen zoals asbest en (in stappen) energieneutraal. De helpdeskmedewerkers worden opgeleid om ook voor deze doelgroepen goede adviezen te kunnen geven.

Website DEL

In november 2017 is de nieuwe website van het loket gelanceerd. De website is flexibel in te richten. Met actie banners kan per gemeenteomgeving aandacht gevestigd worden op lokale activiteiten en regelingen. We kunnen met deze website snel inspelen op veranderende actualiteit en vragen van inwoners. Per maatregel worden de relevante

financieringsmaatregelen en bedrijven getoond in die gemeente. Ook zijn er bij elk onderdeel bijpassende ervaringsverhalen van Drentse inwoners te vinden.

Het nieuwe CRM systeem

Ons CRM systeem wordt gekoppeld aan de website en wordt in twee fasen gebouwd. De eerste fase is in december 2017 opgeleverd. De tweede fase is naar verwachting in maart 2018 gereed. Het CRM systeem zetten we in voor marketing, voor het volgen en actief sturen en benaderen van de 'klantreis' die de woningeigenaren maken. We kunnen nu onze klanten, de Drentse woningeigenaren, beter bedienen met hun verduurzamingsopgave (de klantreis) van hun woning. Doordat we woninggegevens (open databronnen) op adres koppelen aan de eigenaar kunnen we in een oogopslag zien hoe de woning er voor staat en een maatwerkadvies geven. We kunnen op een later stadium terugkomen bij de klant om hem of haar verder te begeleiden in de klantreis. Daarnaast leent het CRM systeem zich goed voor het benaderen van specifieke doelgroepen voor op maat campagnes. Verder kunnen via het CRM monitoringoverzichten worden gegenereerd (bijv. aantal maatregelen, vragen per gemeente, doelgroep ed.)

PR marketing jaarplan

PR – het hele jaar door is het loket zichtbaar, in campagnes rondom thema, buiten campagnes op algemene bekendheid loket.

In 2018 zorgen we, met campagnes, social media, loket op locatie en via de kanalen van partners, voor een doorlopende zichtbaarheid. We stimuleren de vraag naar energiebesparing en –opwekking bij Drentse woningeigenaren. Daarnaast houden we deze klanten vast met vervolgmails en nieuwsbrieven en gerichte adviezen. Door de verbinding te leggen met lokale energiecoöperaties gaan we op wijkniveau naar de mensen toe. Ook met het loket op locatie zoeken we een directe verbinding met woningeigenaren. De formule voor het verkrijgen van een zo hoog mogelijke conversie is nog niet bekend. En het energieveld is constant in beweging. Daarom zullen we binnen de communicatiestrategie van het DEL ook een aantal experimenten uitvoeren. Voor de totale marketingcommunicatieaanpak van het Drents Energieloket presenteren we begin dit jaar een uitgewerkte strategie. In de bijlage 1 is de tabel voor de beoogde acties in 2018 toegevoegd.

Energiecoaches

Zowel voor huurders als voor particuliere woningeigenaren worden in Drenthe energiecoaches opgeleid. Energiecoaches geven een onafhankelijk bespaaradvies aan bewoners. Zij verwijzen door naar bedrijven of epa-adviseurs voor vervolggacties of uitgebreidere adviezen. De energiecoaches kunnen worden ingezet op verzoek van gemeenten, woningcorporaties en lokale energie initiatieven zoals Buurkrachtbuurten en lokale energie coöperaties. We streven ernaar om in 2018 een grote pool met coaches te krijgen die in het grootste deel van Drenthe inzetbaar zijn. Via de energiecoaches verhogen we de bewustwording en verbinden we meer bewoners bij het energieloket.

4.2 Loket on tour

Provinciebrede campagnes

De provincie brede campagnes vormen ook in 2018 de belangrijkste drager voor de algehele informatievoorziening en zichtbaarheid van ons Drents Energie loket. Herkenbaarheid en een format voor alle gemeenten zorgt voor vertrouwen bij onze klanten, de woningeigenaren in Drenthe. We bouwen voort op de succesfactoren van de bestaande campagnes en ontwikkelen verder. Uitgangspunt van de campagnes is maatwerk. De invulling van campagnes gaat altijd samen met een betreffende gemeente en wordt zoveel mogelijk aangesloten bij lokale initiatieven en aanpakken.

- *Campagne op Zon Totaal*: waarbij het gaat om PV, zonneboilers en financiering. Zon Totaal geeft ook de kans om de combinatie asbest en dakisolatie mee te nemen. De inzet is een korte krachtige campagne waarbij de focus ligt op een grootschalige (social) media offensief, lokaal ondersteund door de gemeentelijke partners en twee regionale bijeenkomsten.
- *Wintercampagne*: de wintercampagne gaat over isoleren en duurzame warmte. De wijze waarop we deze campagne precies invullen, bepalen we rond de zomer 2018 nadat we de winter van 2017 -2018 hebben geëvalueerd. Daarbij bouwen we voort op de ervaringen en experimenten die we hebben ingezet.

Loket op locatie

Met het loket op locatie willen we bereik en bekendheid van het loket verder vergroten. We kijken naar de plek, naar de doelgroep en het moment. Dit kan op verschillende plekken zijn: in een wijk, bijeenkomst, pop up woning, ed. De visie en keuze van het DEL is daarbij leidend. We zetten in op het samenwerken met de provincie rond de eventuele ontwikkeling van een bespaarbus.

4.3 Loket - specials

In 2018 willen we als loket naast de provincie brede campagnes nieuwe experimenten aangaan met een andere aanpak en doelgroep. Het eerste experiment is sterk op PR gericht: de energie make over. In het tweede experiment richt zich op het thema energiearmoede. Het initiatief van deze campagnes ligt mede bij de betrokken partners.

De energie make over

De energie make over is een sterk op PR gerichte campagne waarbij een aantal woningeigenaren worden gevolgd in de stappen die ze doen om hun huis richting energieneutraal te renoveren. Onder begeleiding van een specialist en met een woonplan gaan de bewoners aan de slag. Samen met de betrokken bouwbedrijven ontwikkelen we een leeromgeving waarbij het concept verder wordt ontworpen. Met de woningeigenaren en de specialist als ambassadeur gaan we in een provincie brede campagne aandacht geven aan de mogelijkheden van Energieneutraal wonen. We laten bewoners en bedrijven zien wat er mogelijk is via verhalen en social media.

Thema Energiearmoede

Het thema energiearmoede speelt met name in de noordelijke provincies, zo ook in Drenthe. Landelijk is een werkgroep actief rondom het thema Energiebesparing bij huishoudens met een smalle beurs. Deze doelgroep is beperkt in het nemen van duurzame maatregelen in huis. Als loket veranderen we dat niet. Maar we kunnen wel bijdragen aan bewustwording en besparing. De vervanging van de energiemeters in huis is bijvoorbeeld een moment om aan de slag te gaan met energiebesparing. Dat moment willen we als loket benutten met bijvoorbeeld de inzet van energiecoaches en de koppeling zoeken met een vervolgstap. Een enkel moment van inzicht is niet voldoende. Dit kan zijn in combinatie van een brede campagne, energiecoachtraject, een veiling of een actie i.s.m. met betreffende gemeente (stekkeractie, gratis isolatiepakket ed.). Voor dit thema reserveren we tijd en gaan we samen met een aantal partners een of meerdere experimenten uitvoeren.

4.4 Loket samenwerking/coproductie

Sport Loket

Ook in 2018 werken we in een samenwerkingsproject met Sport Drenthe en de Natuur en Milieufederatie aan Drenthe Sport Duurzaam en worden sportverenigingen geadviseerd rondom hun eigen buitensportaccommodatie. Het Drents Energieloket treedt op als loket en monitort de uitvoering van maatregelen. Via de sportvereniging wil het Drents Energieloket de individuele leden bereiken met informatie en acties.

Asbest op daken

Het loket verzorgt vanaf februari 2018 de eerste opvang voor particulieren die iets willen met hun asbest dak. We starten deze samenwerking als pilot in eerste instantie voor een half jaar. Dit om te kijken of de combinaties van asbest en energiebesparing positief uitwerkt. Het thema asbest is lastig en als loket willen we graag de verbinding leggen met energiebesparende maatregelen. Daarmee willen we een Win-win situatie creëren.

Wijkgerichte aanpakken

Vanuit de expeditie werken we samen aan de wijkgerichte aanpakken. We gaan na welke rol het Drents Energieloket op basis van de bovenstaande aanpakken (loket op locatie, bespaarbus, bespaarmarkten, specials) daarin kan spelen.

Veiling

Slim wonen met Energie, onze bedrijvenpartners, de gemeenten en het loket kijken naar de kansen voor een veiling rondom isolatie en zonnepanelen en zetten in op een veiling bij 3 tot 5 gemeenten. De rol van het loket zal in deze aanpak gericht zijn op het beschikbaar zijn van de helpdesk voor vragen van woningeigenaren.

Samenwerking met Expeditie naar energieneutraal wonen

Het aanjaagteam van het DEL vormt versnellingssteam particulieren voor de Expeditie energieneutraal wonen. Binnen deze samenwerking nemen we onze rol, zetten we in en haken aan bij projecten waar we kansen zien voor een versnelling van de verduurzaming van de woningvoorraad. Samen met haar partners doet het DEL specifieke voorstellen voor projecten en betreft daarbij ook andere spelers uit het veld.

Lokale energiecollectieven/ Energiewerkplaats Drenthe

In Drenthe zijn vele tientallen energie collectieven actief op het gebied van energiebesparing en duurzame energie. Via de Energiewerkplaats worden deze initiatieven ondersteund en wordt er gewerkt aan verdere professionalisering van deze initiatieven. Het Energieloket werkt samen met de Energiewerkplaats Drenthe om in wijken acties te ontplooiën. In de Energiewerkplaats Drenthe werken vijf partijen (Buurkracht, Natuur en Milieufederatie Drenthe, Drentse KEI, Samen Energie Neutraal end e Hanzehogeschool) samen om lokale initiatieven te ondersteunen.

DEL en gemeenten

Via het DEKO overleg worden alle gemeenten ambtelijk actief betrokken bij de activiteiten van het DEL. We bespreken met elkaar of de frequentie van deze overleggen voldoende zijn (4 overleggen per jaar). Voorstel kan zijn om tussen deze 3 maandelijks DEKO overleggen een extra DEL-Expeditie overleg te plannen. Zo zorgen we voor meer afstemming en dynamiek.

5. Organisatie

5.1 Raambegroting 2018

Op basis van de uitwerking van de drie onderdelen van het DEL zijn hieronder de activiteiten en producten voor 2018 samengevat. Binnen het fundament van het loket is onderscheid gemaakt tussen basisactiviteiten provincie brede samenwerking, ontzorging (loket), infrastructuur (website, CRM, klantvolgsysteem en monitoring) en vraagstimulering (campagnes en pilots),

Een deel van de activiteiten liggen in het verlengde van de huidige samenwerkingsvorm en niveau. inclusief twee provincie brede campagnes (Zontotaal en een Wintercampagne/Bespaarkaravaan 2018-2019). De intensivering van de werkzaamheden van het DEL sluit in zijn geheel aan bij de doelstellingen en ambities van de Expeditie Energieneutraal wonen. In de begroting is een splitsing aangebracht tussen de basisactiviteiten van het loket en afzonderlijke projectfinanciering.

Provincie brede samenwerking (basisfinanciering)

- Aanjaagteam/coördinatie/DEKO/stuurgroep
- Borgen en verbeteren betrokkenheid Drents bedrijfsleven (projectdeal)
- Uitvoering/trekkerschap Versnellingsteam Particulieren binnen Expeditie
- Samenwerking partners

Ontzorging (basisfinanciering)

- Basis uitvoering loket: informatie en advisering particulieren (uitbreiding openstelling)
- CRM – klantreis volgen/activering en monitoring
- Doorontwikkeling website
- Algemene PR DEL
- Sportloket uitvoering
- Uitbreiding loketfunctie Asbest

Vraagstimulering (op basis co-producties partners en projectfinanciering)

Loket on Tour

- Ontwikkeling/uitvoering basis informatiecampagne Zontotaal 2017
- Ontwikkeling/uitvoering basis informatiecampagne Wintercampagne 2018-2019 (actueel aardgas loos en warmtepomp)
- Loket op locatie, raming 12 locaties

Loket Specials

- Energie make-over, PR campagne woningeigenaren op weg naar energieneutraal
- Energiearmoede kansen slimme meter en energiecoaches

Begroting 2018	Kosten	Dekking				in kind overige partners
		Gemeenten	Prov. en expeditie	Over 2017	Project-financiering	
DEL basis						
Coördinatie en uitvoering verzorgen provincie brede samenwerking partners, trekkerschap versnellingsteam particulieren	60.000					
Loket – helpdesk, 5 dagen per week bereikbaar, via tel. helpdesk en online	75.000					
Klantreis begeleiding en activering m.b.v. CRM en monitoring	25.000					
Website onderhoud en doorontwikkeling	5.000					
PR offensief Loket algemeen	50.000					
Sportloket	15.000				15.000	
Campagnes en projectontwikkeling	Pm.					
Asbestloket, pilot 1 ^{ste} half jaar 2018, incl. 2 pilots in campagne	23.000				23.000	
Totaal Del Basis	253.000	60.000	125.000	30.000	38.000	
Loket on tour (project financiering)						
Provincie brede campagne Zon campagne 2018, incl. 2 regionale bijeenkomsten	30.000					
Wintercampagne incl. PR en vraagafhandeling	80.000					
Loket op locatie (raming 12 momenten)	30.000					
Totaal loket on Tour	140.000					
Loket – specials (project financiering)						
Energie make-over, PR campagne woningeigenaren op weg naar energieneutraal	50.000					
Energiearmoede kansen slimme meter en energiecoaches	pm.					
Totaal Loket - specials	50.000					

5.2 Planning en organisatie

Het samenwerkingsverband van het loket wordt geleid door de regiocoördinator en uitgevoerd in samenwerking partners/projectmedewerkers die mede uitvoering geven aan voor dit werkprogramma. De regiocoördinator verzorgt de afstemming tussen de partners van het loket, de verbinding binnen de Expeditie en de landelijke aanpak vanuit de VNG.

Regelmatig vindt terugkoppeling over de werkzaamheden (werkveld breed) plaats in het aanjaagteam van het DEL. In dit team zijn Bouwend Nederland, Uneto VNI, NMF Drenthe, Slim wonen met energie en drie gemeenten (Midden Drenthe, Emmen en Assen) vertegenwoordigd.

Afstemming met de gemeentelijke partners vindt plaats in het provincie brede DEKO overleg (zie ook 4.4).

Per kwartaal wordt de voortgang en koers van het DEL met de stuurgroep, bestaande uit de wethouders van Emmen, Meppel en Midden-Drenthe (bestuurlijke verantwoordelijke), besproken. Via de stuurgroep worden de onderwerpen aangedragen voor het provincie brede wethouders-overleg PHmem VDG.

Daarnaast werden er vanuit de VNG landelijke bijeenkomsten voor regiocoördinatoren georganiseerd met als doel oa kennisdeling, verbinden met andere loketten, afstemming met VNG en netwerken. Vooralsnog is onduidelijk of en hoe dit in 2018 wordt opgepakt.

6. Doorkijk Drents Energieloket 2019 - 2020:

In dit werkprogramma zijn ook de doelstellingen en ambities voor 2019 en 2020 benoemd:



- ➔ 100.000 inwoners totaal bereik
- ➔ 10.000 a 20.000 eigenaren face tot face/peer tot peer
- ➔ 5000 a 10.000 woningen met minimaal 2 maatgelen
- ➔ 15 a 20 miljoen extra investeringen

Het gezamenlijke lange termijn perspectief is dat de Drentse woningvoorraad in 2040 energieneutraal is. Dat betekent –zeker voor de particuliere woningvoorraad een forse opgave. De hierboven geschetste inzet en groei moet daarvoor nog fors omhoog. De inzet en verwachting is dat steeds meer woningeigenaren steeds verdergaande stappen zullen nemen. Daarnaast dat door de grotere worden omvang ook markt een steeds grotere rol zal gaan spelen in dit proces.

Perspectief na 2020

- Verdere groei energie-bespaarmaatregelen in particuliere voorraad.
- Groeiende noodzaak aanscherping beleid m.b.t. vermindering gasgebruik in woningen.
- Grotere rol regionale overheden/organisaties op basis van regionale energie-strategieën.
- Meer aanbod en grotere diversiteit aanbieders
- Grotere rol bewoners-initiatieven.



Bij en in dit geheel zal de regionale samenwerking, publieke voorlichting en ondersteuning van (groepen) woningeigenaren een belangrijke functie blijven vervullen. Het huidige Drents Energieloket heeft hierbinnen zijn meerwaarde bewezen. In de loop van 2018 zullen we op basis van het rijksbeleid en de nieuwe collegeprogramma's de inzet en het perspectief voor de komende 5 jaar schetsen en met de partners bespreken. Met de partners zetten we dit vervolgens om in duidelijke inzet en nieuwe samenwerkingsafspraken voor de periode 2020 en verder.

Bijlage 1: **Communicatieaanpak Drents Energieloket 2018**

Doel

Dit jaar zetten we in op een versnelde verduurzaming van de bestaande woningvoorraad en een grotere bereikbaarheid en zichtbaarheid van het loket. Ook willen we bestaande klanten beter vasthouden, volgen en stimuleren in hun verduurzamingsreis.

Deze gestelde doelen vertalen zich in de volgende communicatiedoelstellingen:

➤ **Naamsbekendheid voor hoog bereik**

Energieloket Drenthe wordt door gemeenten en provincie, inwoners en stakeholders gezien als de kennisautoriteit op energiebesparen voor woningeigenaren in Drenthe. (zichtbaarheid)

➤ **Conversie**

We gaan vol inzetten op structurele campagnes, gekoppeld aan het nieuwe CRM systeem om nog meer inwoners te verleiden om energiebesparende maatregelen te nemen. (opvolgen)

➤ **Draagvlak**

We hebben gemeenten (beleidsmedewerkers, communicatiemedewerkers en wethouders) en provincie (beleidsmedewerkers, communicatiemedewerkers en gedeputeerde) hard nodig om gezamenlijke doelstellingen te halen voor energiebesparing. (met partners)

➤ **Aantrekkelijke partner**

Voor stakeholders als leveranciers, corporaties, onderwijs, energie-adviseurs, Energiebouwplaats, bouwmarkten etc. zijn we een interessante partner om samen en proactief projecten te ontwikkelen en kennis te delen. (innovatie)

Doelgroepen

Inwoners van Drenthe met een eigen woning

- Totaal 120.000 huishoudens
- waarvan bestaande klanten (20.000)
- en dus nieuwe klanten (100.000)

Gemeenten

- Beleidsmedewerkers en wethouders van de gemeenten in Drenthe
- Communicatiemedewerkers
- KCC bij gemeenten

Provincie

- Beleidsmedewerkers en gedeputeerde van de provincie Drenthe
- Communicatiemedewerkers
- Partners Expeditie Energieneutraal Wonen

Stakeholders

- (nieuwe) Leveranciers

- energie-adviseurs
- Energiewerkplaats
- SportDrenthe in Drenthe Sport Duurzaam
- Woningcoöperaties

Geplande acties 2018

In 2018 zorgen we, met campagnes, social media, loket op locatie en via de kanalen van partners, voor een doorlopende zichtbaarheid. We stimuleren de vraag naar energiebesparing en –opwekking bij Drentse woningeigenaren. Daarnaast houden we deze klanten vast met vervolgmails en nieuwsbrieven en gerichte adviezen. Door de verbinding te leggen met lokale energicoöperaties gaan we op wijkniveau naar de mensen toe. Ook met het loket op locatie zoeken we een directe verbinding met woningeigenaren. De formule voor het verkrijgen van een zo hoog mogelijke conversie is nog niet bekend. En het energieveld is constant in beweging. Daarom zullen we binnen de communicatiestrategie van het DEL ook een aantal experimenten uitvoeren. Voor de totale marketingcommunicatieaanpak van het Drents Energieloket presenteren we begin dit jaar een uitgewerkte strategie. Zie bijgevoegde tabel voor de beoogde acties in 2018, met begrote productkosten en uren.

Beoogde activiteiten 2018

<i>Vergroting bereik</i>
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Nieuwe website uitbouwen met costumerstories (met professionele foto's), over o.a. succesvolle verduurzaming particulieren, energieneutraal wonen, e.a. ➤ Met een winactie via Facebook creëren we een bereik van min. 30.000 woningeigenaren. ➤ De structurele campagnes worden ondersteund met gebruik van driehoeksborden, delen via de partners en social media voor een optimaal bereik. ➤ Met het breed uitventen van loket op locatie (spreekuur, wijkaanpak) bereiken we direct woningeigenaren, die dit weer delen via hun sociale netwerk. ➤ De in 2017 gestarte acties om het DEL beter zichtbaar te maken via de partners, zal in 2018 voortgezet worden. Denk bv. aan folderdisplays bij elk gemeenteloket. ➤ We gaan kijken naar een manier om uitvoering van maatregelen zichtbaar te maken, bv door borden te plaatsen bij huizen waar aangesloten bedrijven maatregelen uitvoeren. ➤ Er wordt in 2018 ingezet op een versterkte koppeling van particuliere woningeigenaren met collectieve/ lokale energiegroepen via het Servicepunt/ Energiewerkplaats van de Natuur en Milieufederatie Drenthe.
<i>Binden klanten die interesse hebben in maatregelen, conversie genereren</i>
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Optimaliseren CRM voor monitoring conversie, gekoppeld aan website. ➤ Winactie (zonneboiler) gekoppeld aan Zoncampagne, voor bezoekers Zonnemarkten en of inwoners die een offerte aanvragen via de website bij een bedrijf. ➤ Verzamelen gegevens inwoners op Bespaar- en of Zonnemarkten, via winacties en website voor invoer CRM systeem, voor direct-mailingvervolg om conversie te vergroten.
<i>Partners in positie brengen voor optimale zichtbaarheid</i>
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Gedurende het jaar worden de partners gestimuleerd en ondersteund bij het zichtbaar(der) maken van gemeenteactiviteiten op de website van het DEL en de zichtbaarheid via eigen kanalen (website, social media).