

In overleg met de provincie Noord-Holland is afgesproken dat het Servicepunt Duurzame Energie (vanaf nu: servicepunt) in aanvulling op de presentatie van de resultaten bij de beoordeling van de opdrachtverlening een beknopt jaarverslag oplevert waarin teruggeblikt wordt op het gehele jaar.

Introductie

Vanaf 1 januari 2017 is de uitvoering van het servicepunt overgegaan van DWA naar Over Morgen en Andersson Elffers Felix (AEF) als gevolg van het winnen van de aanbesteding die in het najaar van 2016 door de provincie Noord-Holland (vanaf nu: provincie) was uitgezet. Het 'nieuwe' servicepunt heeft in overleg met de provincie zich als doel gesteld¹ om **focus** aan te brengen in de onderwerpen en werkzaamheden die ze uitvoeren en de doelgroepen die ze aanspreken. Inhoudelijk is focus gelegd op het verduurzamen van de gebouwde omgeving hetgeen vervolgens vertaald is doormiddel van een focus op de warmtetransitie. Binnen de bebouwde omgeving is daarnaast onderscheid gemaakt tussen nieuwbouw en bestaande bouw. Deze keuzes zijn ingegeven door de omvang en complexiteit van de uitdaging.

Bij het aanbrengen van focus in de doelgroepen (gemeenten, regionale samenwerkingsverbanden, omgevingsdiensten en woningcorporaties) die het servicepunt bedient is de keuze gemaakt om de ambitieuze partijen en projecten met potentie te ondersteunen. Met deze keuze was en is de verwachting dat er snel meters gemaakt kunnen worden. Hierbij richten we ons niet alleen op de ambtenaren en bestuurders met duurzaamheid in de portefeuille. Juist de combinatie met Ruimtelijke Ordening (RO), Wonen etc. is noodzakelijk om het tempo te verhogen en de slagkracht bij onze partners te vergroten. Daarnaast kan er op basis van de opgedane kennis en ervaringen een betere bediening plaatvinden van anderen partijen die vaak nog niet zover zijn.

Inhoudelijk is deze focus uitgewerkt in een drietal **programmaliijnen** (excl. overhead) te weten:

1. **Faciliteren**: Het bieden van deskundig advies, waar nodig in samenwerking met de bestaande energieloketten
2. **Aanjagen en initiëren**: Het actief benaderen van stakeholders met als doel dat enerzijds een scherper en gedeeld beeld ontstaat over de strategie op weg naar een aardgasvrije gebouwde omgeving en dat anderzijds gestart wordt met concrete aanpakken
3. **Leren**: Het monitoren van effecten, geleerde lessen delen, toegankelijk maken van gedragswetenschappelijke inzichten en opschaalbaar maken van projecten.

In de praktijk hebben we gemerkt dat deze programmaliijnen een kader bieden waaraan we nieuwe activiteiten kunnen toetsen en dat dit goed werkt om uit te leggen wat het servicepunt doet. Tegelijkertijd is gebleken dat deze lijnen dwars door onze activiteiten lopen. In het vervolg van dit verslag zullen daarom de activiteiten centraal staan en niet de programmaliijnen die hen ondersteunen en inkaderen.

Opzetten organisatie

Het overnemen en opnieuw opstarten van een organisatie vraagt naast het ontwikkelen van een nieuwe visie ook het oppakken van enkele praktische aspecten die ondersteunend zijn aan de kernwerkzaamheden, zo ook voor het servicepunt. Met name de eerste helft van 2017 heeft in het teken gestaan van het opzetten van de interne organisatie waarin wisselingen en uitbreidingen plaatsvonden en werkprocessen ingericht zijn om tot een efficiënte en effectieve uitvoering van het inhoudelijke programma te komen. Drie activiteiten springen hier qua tijdsbesteding en impact bovenuit.

Een goed functionerend servicepunt is erbij gebaat, zeker met het oog op de aangebrachte focus, om een goed werkend netwerk en een adequaat beeld te hebben van de situatie in Noord-Holland. De eerste maanden van het servicepunt nieuwe stijl stonden daarom in het teken van **kennismaken**. Met meer dan 30 gemeenten, regionale samenwerkingsverbanden, omgevingsdiensten en andere

¹ Jaarplan 2017 (2017) Servicepunt Duurzame Energie

stakeholders (netbeheerders, brancheorganisaties etc.; zie bijlage I) zijn kennismakingsgesprekken gevoerd en contacten gelegd. Niet in de laatste plaats is ook aandacht besteed aan het opzetten van een netwerk bij de relevante afdelingen van de provincie.

Deze gesprekken werden wederzijds als zinvol beschouwd en hebben eraan bij gedragen dat een groot deel van de partners op de hoogte is van het bestaan van het servicepunt, weet waar het servicepunt bij kan ondersteunen en dat onderlinge contacten soepel verlopen. Dat neemt niet weg dat er nog steeds partijen zijn waar nog geen contact mee is gelegd. Dit betreffen vaak de kleinere gemeenten die nog een beperkte voortgang hebben kunnen maken in de warmtetransitie. Kennismaken blijft daarom ook voor 2018 een aandachtspunt, zeker ook in het licht van de gemeenteraadsverkiezingen en de daaraan gerelateerde bestuurlijke wisselingen.

Communicatie

Een ander belangrijk aspect, dat raakt aan de bekendheid van het servicepunt en wat we doen, is het opzetten van een adequaat **communicatiebeleid** inclusief bijbehorende **communicatiemiddelen**. In dat kader is halverwege 2017 een nieuwe website opgeleverd, een nieuw nieuwsbriefsysteem opgezet en zijn het bestaande twitter- en linkedInprofiel aangepast. Daarnaast is voor de website een 'Google Analytics' account aangemaakt waarmee we het gebruik van de website kunnen monitoren. Dit heeft voor de periode 1 juli 2017 t/m 31 december 2017 de volgende kengetallen opgeleverd:

Kengetallen	Aantallen
Totaal aantal nieuwe gebruikers	1449 (84,1%)
Totaal aantal terugkerende gebruikers	273 (15,9%)
Gem. aantal bezoeken terugkerende gebruikers	2,5 bezoeken
Gem. aantal bekeken pagina's terugkerende gebruikers	3,5 pagina's per bezoek

De kern van onze achterban bestaat uit ongeveer 270 mensen die onze website vaker dan één keer hebben bezocht (gemiddeld 2,5 bezoeken) waarbij ze gemiddeld 3,5 pagina's hebben bekeken. Bezoekers komen op onze website via een direct kanaal hetgeen kan door het juiste e-mailadres in te voeren of een link aan te klikken in bijvoorbeeld de nieuwsbrief (44,9%) of via Google (38,5%). We zien vlak na het versturen van de nieuwsbrief een duidelijke piek in het gebruik van de website. Op dit moment ontvangen 935 abonnees de nieuwsbrief van het servicepunt en wordt deze bovengemiddeld goed geopend en aangeklikt. Social media vervult (vooralnog) een ondergeschikte rol in het bereikbaar maken van onze website. Op Twitter heeft het servicepunt 334 volgers.

De pagina's die het beste zijn bekeken (met uitzondering van de homepage) zijn de pagina's over ons aanbod, het team, en het nieuws. We zien dat deze pagina's aanzienlijk vaker bekeken zijn dan de pagina's die een niveau daaronder liggen (afzonderlijke nieuwberichten, agenda-items). Over de verschillen in aantallen bezoekers tussen de artikelen is op basis van de bekeken periode nog geen conclusie te trekken. De verschillende soorten vormen waarin berichten worden geplaatst trekken namelijk grotendeels dezelfde aantallen bezoekers.

Ook heeft het servicepunt bij verschillende conferenties en congressen een inhoudelijke bijdrage geleverd i.s.m. interne en externe experts. Bij de conferentie **Wonen en duurzaamheid** van de provincie Noord-Holland zijn twee werksessies verzorgd met als onderwerp: 'de rollen van verschillende stakeholders in de warmtetransitie'. Bij het congres **Samen Slimmer** is in samenwerking met Brabant Water en na een inleiding door Jack van der Hoek een presentatie verzorgd over het belang van samenwerking tussen verschillende stakeholders in de 'ondergrond' en welke rol gemeenten daarin hebben te vervullen. Bij het **Warmtecongres** heeft het servicepunt enkele rondetafeldiscussies geleid over de vraag hoe draagvlak gecreëerd kan worden bij bewoners voor een alternatieve warmtevoorziening.

Tenslotte heeft het servicepunt twee inhoudelijke notities uitgebracht over onderwerpen die volgden uit de contacten met onze voornaamste doelgroepen. In 2017 is gekozen voor de onderwerpen: 'aardgasvrije nieuwbouw' en 'duurzame warmte – de techniek van de warmtetransitie'. Doormiddel van notities wordt invulling gegeven aan de overdracht van een stuk inhoudelijke kennis aan een breed publiek en kunnen ook ambtenaren binnen gemeenten, regio's en uitvoeringsdiensten waar (nog) geen persoonlijk contact mee is geweest, bereikt worden.

Social return

Een ander aspect dat opgepakt is betreft de afspraak rond **social return**. Elk jaar is het servicepunt verplicht om ter waarde van 5% van het budget invulling te geven aan social return. De provincie heeft daarbij de voorkeur uitgesproken iemand met een afstand tot de arbeidsmarkt aan te stellen binnen het servicepunt. Het servicepunt heeft deze verplichting voor 2017 ingevuld en daarbij de keuze gemaakt om zowel begeleiding in het werk te bieden als om iemand te stimuleren een volgende stap te zetten. In 2017 is deze positie vanaf 1 juli ingevuld door Paulus de Wilt die met name op het vlak van communicatie en regelwerk werkzaamheden heeft opgepakt.

Inhoudelijke activiteiten

De bovengenoemde programmalijnen zijn ingevuld doormiddel van verschillende **activiteiten** die één of meerdere keren in verschillende regio's zijn uitgevoerd. In het onderstaande overzicht is per activiteit aangegeven in welke regio's en gemeenten deze zijn uitgevoerd.

Daarnaast wordt er aandacht besteed aan het onderdeel '**Bedrijventerreinen**'. Dit aandachtsgebied is gedurende het jaar toegevoegd aan de aandachtsgebieden van het servicepunt voor een looptijd van één jaar en vormt een aparte tak binnen het servicepunt.

Ondersteuning bij aardgasvrije nieuwbouw

Het ondersteunen van vraagstukken op het gebied van aardgasvrije nieuwbouw is op verschillende manieren door het servicepunt vormgegeven afhankelijk van de specifieke behoeften van gemeenten. Zo is geholpen bij het opstellen van de juiste college- en raadsbesluiten, is kennis over beleidsmatige en wettelijke kaders overgebracht, is inzicht verschaft in de technische mogelijkheden en hebben we laten zien dat aardgasvrije nieuwbouw financieel haalbaar is.

Noord-Holland-Noord

Bij de regio Noord-Holland-Noord is een traject opgestart en doorlopen t.a.v. aardgasvrije nieuwbouw. In 2 ambtelijke sessies zijn kennis en ervaringen uitgewisseld. Tevens hebben er locatiesessies plaatsgevonden waarin door het servicepunt is meegekeken met concrete projecten en concrete mogelijkheden om aardgasvrij te implementeren. De ervaringen in Noord-Holland-Noord hebben ook bijgedragen aan de ontwikkeling van de toolbox: 'aardgasvrije nieuwbouw' waarmee gemeenten nu zelf aan de slag kunnen gaan.

De regio's Noord-Holland Noord en Gooi en Vechtstreek

Ook zijn gemeenten ondersteund bij gesprekken met ontwikkelaars. Het resultaat van deze inspanning is met name zichtbaar geworden in het eerste kwartaal van 2018 waarin een aantal gemeenten en regio's (waaronder Heerhugowaard, Schagen, Hoorn, Haarlem, de MRA, en Noord-Holland-Noord) overgegaan zijn tot besluitvorming en het ondertekenen van intentieverklaringen.

De gemeenten die individueel ondersteund zijn door het servicepunt zijn: Gooise Meren, Haarlem, Heemskerk, Heerhugowaard, Hilversum, Hoorn, Medemblik, Stede Broec en Weesp.

Ondersteuning bij aardgasvrij maken bestaande bouw

Aansluiten bij warmtetafels

Bij verschillende gemeenten is het servicepunt aangeschoven bij zogenaamde warmtetafels. Deze tafels hadden als doel om het opstarten van de warmtetransitie met verschillende stakeholders (woningcorporaties, netbeheerders, waterleidingmaatschappijen) te stroomlijnen. Het servicepunt heeft bij deze tafels expertise ingebracht over de inhoudelijke opgave en de procesmatige uitdagingen. Aangesloten is bij warmtetafels van Alkmaar, Haarlemmermeer, Heerhugowaard en Hilversum.

Ontwerpsessies

In maart en september zijn ontwerpessies georganiseerd in samenwerking met gedragswetenschappers van de Hogeschool Utrecht (HU) en Social Design (SD, in september). Bij deze sessies werden gemeenten op uitnodiging gevraagd deel te nemen en stond het ontwerp van een wijkaanpak centraal. Vragen als: Met welke aspecten in een wijk moet ik rekening houden? Hoe ga ik om met bewonersparticipatie? Welke belangen spelen er bij bewoners? stonden centraal en

werden met elkaar verkend. De sessie in september is daarnaast aangegrepen om ook op bestuurlijk niveau draagvlak te creëren voor een gezamenlijke propositie (zie onderstaande activiteit). Aan de ontwerpessies hebben deelgenomen: Alkmaar, Amsterdam, Den Helder, Haarlem, Heerhugowaard, Diemen, Hoorn, Haarlemmermeer, Zaanstad, Duurzaam Bouwloket, HIER Verwarmt, VNG en de provincie Noord-Holland.

Opzetten Lerend Netwerk

Bij vrijwel alle gemeenten bestaat de behoefte om kennis en ervaringen over de warmtetransitie uit te wisselen. Tegelijkertijd bestaan er al vele verbanden waarin gemeenten elkaar treffen en die mogelijk voor een deel reeds in de behoefte voorzien. N.a.v. deze signalen hebben het servicepunt, de MRA en het ministerie van Economische Zaken en Klimaat (EZK) / Rijksdienst voor Ondernemend Nederland (RVO) elkaar gevonden in de intentie om een dergelijk netwerk gezamenlijk vorm te geven. De uitwerking hiervan is voorzien in 2018 en moet de gemeenten die zijn aangesloten bij de Green Deal Aardgasvrij en de propositie Van het gas los, bijeen brengen in een interactief programma waarin kennisoverdracht en het uitwisselen van ervaringen centraal staan.

Ontwikkelen propositie: 'Van het gas af'

In navolging van de ontwerpessie van september is met de betrokken gemeenten een propositie ontwikkeld waarin gemeenten zich geëngageerd hebben om op korte termijn te starten met het aanwijzen van de eerste wijk die 'van het gas af gaat'. Deze propositie is zodanig vormgegeven dat middels cofinanciering van de provincie en het Rijk (ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties; BZK) de gemeenten instaat worden gesteld het proces van besluitvorming en planontwikkeling, in samenspraak met alle stakeholders vorm te geven. Het servicepunt draagt zorg voor een adequate borging van geleerde lessen, voldoende variatie in aanpakken en de mogelijkheid tot het uitwisselen van kennis en ervaring (zie ook het Lerend Netwerk). Deze propositie wordt in 2018 verder uitgewerkt en zal in het eerste kwartaal van 2018 door de betrokken bestuurders worden vastgesteld. Verdere ontwikkeling hangt nauw samen met de keuzes die het ministerie van BZK t.a.v. de gereserveerde budgetten zal gaan maken.

Regionale trajecten

Gooi- en Vechtstreek

Regio Gooi- en Vechtstreek heeft aan het servicepunt gevraagd om deel uit te maken van het regionale projectteam dat werkte aan een regionale energiestrategie. Het 'oude' servicepunt was hierbij al betrokken en ook dit is overgenomen van DWA. De focus in deze regio ligt op aardgasvrije wijken. Het servicepunt heeft vooral inhoudelijke en procesmatige kennis ingebracht met betrekking tot de warmtetransitie. Op 24 november is op een regionale conferentie commitment uitgesproken door stakeholders en de zeven gemeenten om gezamenlijk te werken aan de energietransitie. Hiertoe wordt in 2018 een transitieteam gevormd dat bemenst wordt vanuit alle gemeenten.

IJmond - Zuid-Kennemerland

Op verzoek van de regio IJmond – Zuid-Kennemerland heeft het servicepunt op 2 oktober een warmte-atelier georganiseerd samen met de omgevingsdienst IJmond en de gemeente Haarlem. Hierin zijn zowel de ambtenaren als bestuurders meegenomen in de warmtetransitie en zijn antwoorden gegeven op vragen zoals: Wat staat ons te wachten? En wat moet er worden gedaan? centraal stonden. Naast plenaire kennisoverdracht en discussie waren er verschillende workshops waarin de focus kwam te liggen op verschillende deelaspecten waaronder aardgasvrije nieuwbouw, ontwikkeling routekaart voor bestaande bouw en bewonersparticipatie. Dit atelier vormt de basis voor trajecten die deze regio's nu in zijn gegaan om met elkaar tot routekaarten te komen met betrekking tot de warmtetransitie.

Zaanstreek-Waterland

In Zaanstreek-Waterland is in 2017 gestart met een bredere verkenning waarvoor deels ook aanvullende middelen door de regio zijn opgebracht. Gestart is met een drietal bijeenkomsten voor 2-3 gemeenten waarin in kaart is gebracht hoe de huidige energiemix eruit ziet, hoe deze er in 2050 uit kan zien en hoe deze ingevuld kan worden. Hierdoor krijgen gemeenten een heel goed beeld van de totale opgave van de energietransitie.

Daarnaast is er op basis van de bestaande rapporten 'Energieverkenning MRA' en de rapporten van het project 'warmte in transitie' van CE Delft gekeken naar de betekenis hiervan voor de regio met

focus op wind, zon en warmte. Begin 2018 zal hier ook nog een ambtelijke sessie over georganiseerd worden en zal bepaald worden hoe dit traject voortgezet gaat worden.

Woningcorporaties

Het Servicepunt werkt met woningcorporaties aan kennisontwikkeling energieneutraal corporatiebezit. In werksessies met het Ecoplatform en Amsterdamse Federatie van Woningcorporaties (AFWC) wordt aandacht besteed aan de route naar CO2 neutraal. Het gaat daarbij niet alleen om het ondersteunen bij het maken van het Routeplan van Aedes, maar vooral ook om het maken van de vertaalslag naar een plan van aanpak, waarmee corporaties concreet kunnen starten de komende 5 jaar.

Het doel is dat ze niet alleen zelf aan de slag gaan, maar ook:

- Beter gaan samenwerken (kennisdeling, aanpak, strategie en aanbesteding)
- Inhoudelijke input kunnen leveren voor het warmtetransitieplan van gemeentes
- Langjarige prestatieafspraken kunnen maken inzake de opgave aardgasvrij en CO2 neutraal

Het Servicepunt wil het komende jaar graag deze werkzaamheden uitbreiden naar andere regio's en gaat daarbij op zoek naar andere regionale samenwerkingsverbanden.

Verduurzaming bedrijventerreinen

Deze aparte tak van het servicepunt is vorm gegeven middels een drietal hoofdactiviteiten:

- Gesprekken en werksessies
Door het servicepunt is samenwerking aangegaan met de twee ontwikkelingsbedrijven die actief zijn in Noord-Holland, te weten: het Projectbureau Herstructurering Bedrijventerreinen (PHB) van het Schiphol Area Development Company (SADC) en het Ontwikkelingsbedrijf Noord-Holland Noord (ONHN). Vanuit deze samenwerking is aansluiting gezocht en zijn gesprekken gevoerd met bedrijven en vertegenwoordigers van bedrijventerreinen en met diverse gemeenten waaronder Haarlem, Hoorn en Zaanstad en het samenwerkingsverband VVRE van de gemeenten in Westfriesland. Tevens is geïnventariseerd welke partijen actief zijn in de verduurzaming van bedrijventerreinen en welk aanbod zij leveren voor bedrijventerreinen. Met deze partijen zijn gesprekken gevoerd over mogelijke afstemming omtrent het stimuleren en ondersteunen van bedrijventerreinen bij verschillende aspecten van verduurzaming. Gesproken is onder meer met aanbieders van producten, het RVO, de omgevingsdiensten en de provincie.

Daarnaast heeft het servicepunt bijgedragen aan meerdere werksessies met vertegenwoordigers van bedrijventerreinen in samenwerking met PHB en ONHN. In 2018 organiseert het servicepunt i.s.m. PHB en ONHN nog enkele bijeenkomsten

- Kennisplatform voor verduurzaming van bedrijventerreinen
Allereerst is de website van het servicepunt verrijkt met een aparte ruimte voor verduurzaming bedrijventerreinen. Dit onderdeel wordt op dit moment verder uitgewerkt en bevat relevante links, inspirerende voorbeelden en een programma aanbod vanuit ontwikkelbedrijven in samenwerking met gemeenten (en omgevingsdiensten) en het servicepunt.

Als tweede is er een beleidsscan uitgevoerd van al het beleid van de gemeenten in Noord-Holland ter ondersteuning of stimulering van de verduurzaming van bedrijventerreinen. Ook dit wordt via de website ter beschikking gesteld.

- Data inventarisatie kansen verduurzaming bedrijventerreinen
Dit betreft een inventarisatie van alle bedrijventerreinen in Noord-Holland met gegevens over energieverbruik en ruimte cq. oppervlakte voor duurzame energie op basis van een data-tool. Deze data-tool wordt ingezet bij bijeenkomsten met bedrijventerreinen

Financiële verantwoording

In het onderstaande overzicht is het financiële resultaat van het servicepunt in 2017 afgezet tegen de begroting uit het jaarplan 2017.

Pijlers	Begroting 2017 (€)	Realisatie 2017 (€)
Faciliteren	147.000	207.488
Aanjagen en initiëren	243.000	178.063
Leren	60.000	42.065
Algemene kosten (w.o. social return, overhead)	50.000	72.385
Verduurzamen bedrijventerreinen ²	37.500	37.500
Totaal:	537.500	537.500

Ten opzichte van de begroting is bij de uiteindelijke realisatie een verschuiving zichtbaar tussen de verschillende pijlers. Deze verschuiving wordt voornamelijk verklaart door de reeds eerder opgemerkte overlap van pijlers in verschillende werkzaamheden. Ter illustratie: de ontwerpsessie zijn oorspronkelijk bedacht als activiteiten in het kader van de pijler 'Leren' echter tegelijkertijd hebben ze ook een belangrijke aanjaag- en initiatiefunctie richting gemeenten. De vraag waar deze activiteit dan vervolgens verantwoord moet worden is voor meerdere uitleg vatbaar en kan dus leiden tot een andere indeling dan zoals deze op pijlerniveau was voorzien bij het opstellen van de begroting. Ook zijn onze algemene kosten hoger geweest dan we hadden begroot. Hierin zitten ook alle kosten voor communicatie zoals het opzetten en onderhouden van de nieuwe website en nieuwsbrief.

² De looptijd van de tak verduurzaming bedrijventerreinen loopt van september 2017 t/m mei 2018. Het begrootte bedrag (à € 50.000) is ook voor deze periode vastgesteld waarvan een deel in 2017 en een deel in 2018 zal worden gerealiseerd.

Bijlage I: Overzicht gesprekspartners

Gesprekspartners	
Gemeenten	Regionale verbanden
Alkmaar	Eco-platform
Amstelveen	Omgevingsdienst IJmond
Den Helder	Overleg wonen regio Alkmaar
Diemen	PORA regio Alkmaar
Gooise Meren	Regiokantoor Gooi- en Vechtstreek
Haarlem	Regionale uitvoeringsdienst Noord-Holland-Noord
Haarlemmermeer	Regio-overleg Zaanstreek-Waterland
Heerhugowaard	Overige
Hilversum	Aedes
Hoorn	AFWC
Medemblik	Alliander
Opmeer	Bouwend Nederland
Wijdmeren	Engie
Zaanstad	HVC
Provincie	Nuon
Provincie Noord-Holland	Stadsverwarming Purmerend
Rijksoverheid	Uneto-Vni
Ministerie van BZK	
Ministerie van EZK	
RVO	