

## Bewonersgerichte aanpakken voor energiebesparing: de Lessons Learned

In maart 2018 heeft het klimaatbureau HIER de publicatie “[naar een effectieve lokale energiebesparingsaanpak](#)” gepubliceerd. Hierin worden de lessen gepresenteerd die zijn opgehaald bij bewonersgerichte aanpakken waar de klantreis centraal heeft gestaan. Deze lessen bieden een goed inzicht in wat wel en niet werkt en vormen de basis voor enkele aanbevelingen van HIER voor lokale aanpakken en landelijk beleid.

Een interessante spanning die inzichtelijk wordt gemaakt is de spanning tussen de focus op concrete energiebesparingsmaatregelen, zoals wordt gehanteerd bij de klantreis, en het toenemende belang van een integrale aanpak die verbonden is met doelstellingen die verder in de toekomst liggen zoals aardgasvrij of CO<sub>2</sub>-neutraal. Dat deze spanning ontstaat is niet vreemd; de regionale energieloketten zijn vanaf 2014 gestart, met een diversiteit aan invulling van de loketten. Vervolgens kwam in 2016 de aardgasvrij doelstelling in beeld. Een onderwerp dat ten tijde van de oprichting van de energieloketten nog niet zo nadrukkelijk op de voorgrond stond. Ondanks deze spanning hoeven beide aandachtsgebieden elkaar niet te bijten en kunnen ze elkaar versterken, zolang ze gezien worden als twee zijden van dezelfde medaille. Hierbij moet de focus liggen op specifieke maatregelen als stappen in een fasering naar een aardgasvrije of CO<sub>2</sub>-neutrale gebouwde omgeving.

Van organisaties die bewoners ondersteunen en adviseren op het gebied van verduurzaming van de eigen woning vraagt dit om de grote opgaven behapbaar te maken, door deze ‘op te knippen’ in haalbare stappen. Maar ook om de haalbare stappen voortdurend te plaatsen in het licht van de opgave naar aardgasvrij en CO<sub>2</sub> neutraal. Lokale adviseurs en organisaties zouden deze rol kunnen vervullen en bewoners dit inzicht kunnen verschaffen. Aandachtspunt hierbij is wel de nauwe samenwerking tussen de energieloketten en de gemeenten/regio’s aangezien zij in de komende jaren energiestrategieën gaan ontwikkelen waarin de alternatieve warmtevoorziening(en) per wijk in kaart worden gebracht.

In het advies richting bewoners zou naast de fasering ook aandacht moeten zijn voor wat ‘natuurlijke momenten’ worden genoemd. Dit zijn momenten waarop woningeigenaren aanpassingen aan de woning doorvoeren als gevolg van onderhoud, comfortverbetering of verhuizen. Door deze momenten aan te grijpen om ook duurzame maatregelen door te voeren kunnen kosten worden bespaard, overlast verminderd en wordt de route naar aardgasvrij versneld. Deze momenten werken hierdoor als een hefboom in de verduurzaming van de gebouwde omgeving. Goede adviezen die elkaar aanvullen zijn hierbij doorslaggevend. Hypotheekverstrekkers, installateurs, aannemers en zelfs keukenleveranciers: allemaal hebben ze een adviserende rol en een verantwoordelijkheid richting woningeigenaren. Zij spreken deze bewoners immers tijdens verbouwingen en kunnen een element invullen van de klantreis. Zo dragen zij bij aan de stappen in deze grote opgave.

Vanuit het servicepunt zullen we ook op het gebied van energiebesparing ondersteuning gaan leveren. In samenspraak met de energieloketten zullen wij de gemeenten en regio’s bedienen om zodoende tot een complementair en dekkend aanbod te komen waarmee bewoners (energieloketten) en de overheid (servicepunt) gezamenlijk kunnen werken aan de realisatie van de grote opgaven. De wijze waarop we dit gaan vormgeven wordt op dit moment nader uitgewerkt en hierover zullen we u op korte termijn over informeren. Mocht u daarnaast geïnteresseerd zijn in de andere werkzaamheden van het servicepunt, kijk dan ook eens in ons [jaarplan 2018](#) waarin onze plannen voor het komende jaar beschreven staan.