



Plan van Aanpak

Uitvoering Energieadvies aan huis Klimaatroute

Gemeente Eemnes

Projectleider gemeente

Consultant Klimaatroute

Datum

12 april 2022

Duurzaam Wonen 
onderdeel van KLIMAATROUTE

Inhoud

Inhoud	2
1. Introductie	3
2. Uitvoeringsplan.....	3
2.1 Aanmelding deelnemers.....	3
2.2 Uitvoering Energieadvies aan huis	3
2.2.1 Stap 1: Energieadvies aan huis.....	3
2.2.2 Stap 2: selecteren en uitreiken besparingsmaatregelen	4
2.2.3 Stap 3: Installatiehulp	4
2.3 Doelgroep en doelgebied	4
2.4 Planning	5
2.5 Prijsstelling en facturatie	5
3. Verwachte resultaten en Rapportage	6
3.1 Potentiële energiebesparing.....	6
3.2 Kosten/baten ratio	6
3.3 Rapportage	7
4. Klachtenprocedure en klantbeoordeling	7
4.1 Klachtenprocedure	7
4.2 Klanttevredenheidsonderzoeken.....	7
Bijlagen.....	9
Bijlage I – Voorbeeldrapportage.....	9
Bijlage II – Overzicht productaanbod	10
Bijlage III – overzicht doelgebied	11
APRIL 2022.....	11
MEI 2022.....	11
JUNI 2022.....	12

1. Introductie

Voor u ligt het Plan van Aanpak van Klimaatroute ten aanzien van de uitvoering van energieadviezen aan huishoudens met een laag inkomen in de gemeente Eemnes. Aanleiding voor het Plan van Aanpak is de vraag van de gemeente naar een specifieke aanpak gericht op het ondersteunen van bewoners die leven in energiearmoede. De opdracht bestaat uit het geven van energieadvies en het uitreiken én aanbrengen van energiebesparende producten aan circa 150 tot 200 huishoudens in Eemnes. Het doel van de opdracht is om door middel van gedragsverandering en kleine besparingsmaatregelen te komen tot een vermindering van het energieverbruik om daarmee behalve milieuwinst, een verlaging van de energielasten te bereiken. De opdracht start op 28 april mei en loopt tot 28 oktober 2022.

2. Uitvoeringsplan

2.1 Aanmelding deelnemers

De opdracht begint bij de aanmelding van de deelnemers. Vanaf half april kunnen huishoudens zich via een speciale landingspagina van de gemeente aanmelden voor het energieadvies aan huis van Klimaatroute. Bewoners worden hierover geïnformeerd door maatschappelijke organisaties en hulpverleners die in nauw contact staan met de doelgroep, zoals de voedselbank en de SchuldHulpMaatje. Deze instanties helpen de bewoner tevens bij het invullen van een aanmeldformulier.

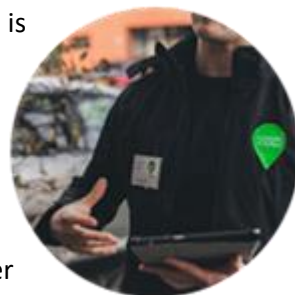
De aanmeldingen worden ontvangen door de gemeente Eemnes. Een contactpersoon van de gemeente neemt contact op met de bewoner om een afspraak in te plannen. Klimaatroute heeft hiervoor in de maanden april, mei en juni circa drie dagen per week gereserveerd (Bijlage I - Planning). Bewoners kunnen zich intekenen op een tijdslot, bijvoorbeeld tussen 10:00 uur en 11:00 uur. De gemeente zorgt ervoor dat de agenda zo efficiënt mogelijk wordt ingepland, zodat bewoners op korte termijn geholpen kunnen worden. Idealiter worden er 5 afspraken per dag ingepland. Bij het maken van de afspraak wordt naam, adres, telefoonnummer en e-mailadres genoteerd. Het afspraakoverzicht wordt uiterlijk één week voorafgaand aan de bezoeken conform AVG aangeleverd aan Klimaatroute.

2.2 Uitvoering Energieadvies aan huis

Voor de uitvoering van de huis aan huis energieadviezen zet Klimaatroute de Duurzaam Wonen dienstverlening in. Deze dienstverlening is speciaal ontwikkeld voor het adviseren en begeleiden van huurders bij het verduurzamen van de woning. De aanpak bestaat uit drie stappen: het geven van energieadvies, het uitreiken van energiebesparende maatregelen en het aanbieden van installatiehulp. De drie stappen worden hieronder afzonderlijk toegelicht.

2.2.1 Stap 1: Energieadvies aan huis

Het energieadvies wordt aan de deur opgesteld. Bewoners zijn hierover geïnformeerd door de gemeente en/of betrokken hulpverlener. Voor het opstellen van het advies maakt de energiecoach van Klimaatroute gebruik van een adviessoftware die speciaal is ontwikkeld voor particuliere (huur)woningen. De software genereert een 3D-model van de woning op basis van BAG data, satellietbeelden, hoogtekarten, het bouwjaar en het woningtype. Om het advies verder te specificeren kunnen bewoners aangeven welke maatregelen reeds zijn toegepast in de woning, en wat ze het belangrijkste vinden bij het verduurzamen van hun woning. De maatregelen worden op volgorde van rendement (terugverdientijd) aan de bewoner gepresenteerd. Na het opstellen van de energiescan worden de geadviseerde maatregelen



een voor een met de bewoner doorgenomen. De uitgebrachte adviesrapporten worden per mail of per post (indien geen e-mail beschikbaar) opgestuurd. In Bijlage I treft u een voorbeeld.

Naast de besparingsmaatregelen geeft de energiecoach van Klimaatroute **aanvullende gedragstips** die de bewoner kan toepassen om het energiegebruik in de woning te reduceren. Denk aan het lager zetten van de thermostaat, tips om kort(er) te douchen en/of tips voor het energiezuinig gebruik van elektrische apparaten. Ook wordt er gekeken naar eventuele (vocht)problemen in de woning en bespreekt de energiecoach de mogelijkheden om dit voorkomen door middel van verbeterde ventilatie.

2.2.2 Stap 2: selecteren en uitreiken besparingsmaatregelen

Alle deelnemers mogen op basis van het energieadvies een pakket met gratis energiebesparende producten uitkiezen. Denk aan maatregelen zoals ledverlichting, radiatorfolie en tochtstrips. De waarde van het pakket bedraagt maximaal €140 euro excl. BTW; de inhoud wordt bepaald door de besparingsmogelijkheden in de woning en de behoefte van de bewoner. De energiecoach helpt de bewoner bij het maken van een juiste keuze, zo weten we zeker dat de bewoner uitsluitend producten ontvangt die passend zijn voor het woningtype en de behoefte van de bewoner. Het volledige productassortiment is opgenomen in Bijlage II. De gekozen producten worden direct na afloop van het energieadvies door de energiecoach verzameld uit de elektrische bestelbus van Klimaatroute.



2.2.3 Stap 3: Installatiehulp

Het adviestraject van Klimaatroute geeft bewoners inzicht in hoe ze bewuster kunnen omgaan met het energieverbruik in de (huur)woning. Dit is goed voor het klimaat en bespaart kostbare grondstoffen, maar het is tevens belangrijk dat bewoners hiermee de energiekosten significant kunnen verlagen. Een voorwaarde voor het realiseren van energielastenverlaging is dat de uitgereikte producten daadwerkelijk worden toegepast. Om bewoners hierbij te helpen verzorgt Klimaatroute direct de installatie. Na het verzamelen van de producten brengt de energiecoach de maatregelen direct aan in de woning – uiteraard met toestemming van de bewoner. De ledlampen worden in de lampvoet gedraaid, de tochtstrip(s) in de kozijnen geplaatst en de folie wordt achter de radiator geplakt. Ondertussen geeft de energiecoach uitleg aan de bewoner over de toepassing en het gebruik van de producten, zo kan de bewoner de maatregelen in het vervolg zelf installeren.

Bewoners die om wat voor reden ook geen installatiehulp wensen, ontvangen een schriftelijke installatie-instructie en/of zij kunnen installatievideo's bekijken op de website van Klimaatroute. Deze video's zijn volledig beeldend; ook bewoners die de Nederlandse taal niet goed machtig zijn kunnen ermee overweg. Pas als alles duidelijk is wordt het gesprek afgerond en gaat de energiecoach door naar de burens. Nu kan de bewoner dezelfde dag nog besparen op de energie in huis!

2.3 Doelgroep en doelgebied

De opdracht richt zich op huishoudens die in energiearmoede leven. Vaak betreft het huishoudens met een laag inkomen, bij deze groep leggen de energielasten relatief een groter beroep op het besteedbaar inkomen. Door de explosieve stijging van de energieprijzen dreigen bovendien steeds meer huishoudens in de financiële problemen te geraken. Met deze opdracht hoopt Klimaatroute de impact hiervan voor inwoners in de gemeente Eemnes zo veel als mogelijk te beperken.

Een groot deel van de huishoudens die in aanmerking komen voor deelname aan het energieadvies wonen in een huurwoning. Voor deze doelgroep geldt dat kleine energiebesparende maatregelen en/of gedragstips die leiden tot energiebesparing het meest kansrijk zijn. Klimaatroute besteedt in de adviesverlening voor huurders dan ook relatief weinig aandacht aan vergaande besparingsmaatregelen zoals spouwmuurisolatie of zonnepanelen, en richt zich in plaats daarvan op eenvoudig zelf toe te passen maatregelen die een directe besparing opleveren, zoals ledverlichting, tochtstrips en radiatorfolie.

Om te zorgen dat het budget bij de juiste inwoners terecht komt zoekt de gemeente Eemnes de samenwerking op met maatschappelijke organisaties die reeds in contact staan met de doelgroep. Denk aan de voedselbank en de schuldhulpverlening. Deze instanties informeren huishoudens over het energieadvies van Klimaatroute en helpen hen om zich aan te melden via de landingspagina. Het streven is om maximaal 200 huishoudens binnen de doelgroep 'energiearmoede' te bereiken en te helpen een energieadvies en met het installeren van de uitgereikte energiebesparende maatregelen. Een goede informatievoorziening en hulp bij het aanmeldproces is van groot belang voor het realiseren van dit streven.

2.4 Planning

In de periode eind april tot en met juni gaan de energiecoaches van Klimaatroute langs bij bewoners die zich hebben aangemeld voor het energieadvies. In Bijlage I is een overzicht opgenomen van de beoogde bezoekdata. Klimaatroute houdt in de uitvoering rekening met een eventuele uitloop van circa 2 weken. De tijdsloten zijn als volgt:

Bezoekronde ochtend/middag	Bezoekronde middag/avond
10:00 uur – 11:00 uur	13:00 uur – 14:00 uur
11:00 uur – 12:00 uur	14:00 uur – 15:00 uur
12:30 uur – 13:30 uur	15:30 uur – 16:30 uur
13:30 uur – 14:30 uur	16:30 uur – 17:30 uur
15:00 uur – 16:00 uur	18:00 uur – 19:00 uur

2.5 Prijsstelling en facturatie

De prijsstelling is hieronder weergegeven. De genoemde bedragen zijn exclusief BTW. Gezien de onzekerheid in het daadwerkelijke aantal deelnemers rekent Klimaatroute met een staffelkorting van : de prijs per deelnemer neemt af naarmate er meer huishoudens zich aanmelden voor het energieadvies. De prijs voor het maatregelpakket is onafhankelijk van het aantal deelnemers.

De financiële afhandeling is bij Klimaatroute erg eenvoudig. Wij factureren maandelijks achteraf enkel daadwerkelijk uitgevoerd werk. Kosten voor de projectuitvoering, transport en inkoop maatregelen zijn in de prijs inbegrepen.

3. Verwachte resultaten en Rapportage

3.1 Potentiële energiebesparing

Eén van de voordelen van de aanpak van Klimaatroute is dat onze energiecoaches de bewoner helpen bij het kiezen van de juiste energiebesparende maatregelen. Dit betekent dat de gekozen maatregelen dus ook altijd geschikt zijn voor de bewoner. In het maken van deze keuze speelt uiteindelijk zowel de wens van de bewoner als de ervaring van onze coach een belangrijke rol. De producten worden bovendien dezelfde dag nog geleverd en aangebracht waardoor we niet te maken hebben met wachttijden. Het resultaat is dat het totale bespaarpotentieel zeer secuur in kaart wordt gebracht en de besparing gemaximaliseerd wordt. Dankzij onze geavanceerde adviessoftware en de geïntegreerde orderportal wordt op adresniveau bijgehouden welke producten zijn afgegeven en wat de bijbehorende besparingen in termen van kWh/m³/CO₂/Euro zijn. Deze cijfers zijn onderdeel van de managementrapportage aan de gemeente (meer hierover, zie 3.3).

3.2 Kosten/baten ratio

Klimaatroute belooft al haar opdrachtgevers een kosteneffectieve aanpak door in de uitvoering altijd de nadruk te leggen op de toepassing van het energieadvies. Omdat wij ons succes meten in daadwerkelijk uitgevoerde maatregelen, en niet louter uitgevoerde adviezen, realiseren we een aantoonbaar effect in de lastenverlaging bij huishoudens in de beoogde doelgroep. Dit zien we onder meer terug in de resultaten van lopende projecten. In een vergelijkbaar project is bijvoorbeeld voor ongeveer € geïnvesteerd in energieadviezen vanuit de gemeente, dit heeft tot nu toe al geresulteerd in € aan energielastenverlaging onder huurders (factor 2,2). Bovendien rapporteert 80% van de deelnemers zich na ons bezoek meer bewust te zijn van de invloed van hun gedrag op het energiegebruik.

De kosteneffectieve aanpak geeft u als opdrachtgever de garantie dat het beschikbare budget ten goede komt aan het doel: het realiseren van CO₂ reductie door middel van verlaging van de energielasten onder huishoudens met een laag inkomen. Zonder deze garantie zijn projecten als deze enkel interessant voor de adviesbranche zelf. Het creëren van bewustzijn en het activeren van bewoners om de maatregelen daadwerkelijk toe te passen is de doorslaggevende doelstelling.

3.3 Rapportage

Tijdens de looptijd van het project wordt al het klantcontact door Klimaatroute geregistreerd – van aantal deelnemers tot aan de installatie van de uitgereikte producten. De gemeente ontvangt maandelijks een beknopte tussentijdse update van het aantal bereikte deelnemers, de planning en eventuele bijzonderheden. Bij het afronden van de pilot, eind juni, wordt een **managementrapportage** opgeleverd. In de rapportage staat ten minste weergegeven:

- De gerealiseerde participatiegraad (aantal bereikte deelnemers);
- Een totaaloverzicht van de uitgereikte energiebesparende producten;
- De potentiële besparing van de geleverde producten in €, kWh, m3 en CO2
- Resultaten klanttevredenheidsonderzoek en eventuele verbetervoorstellen.

De rapportage bevat tevens een **kwalitatieve evaluatie** van (o.a.) bewonersreacties, bijzondere verhalen en eventuele obstakels bij het uitvoeren van de opdracht. De opdrachtgever is gedurende de looptijd van het project eigenaar van de data. Klimaatroute zal deze conform de AVG verwerken.

De rapportage wordt door de projectleider van Klimaatroute toegelicht in een (digitale) bijeenkomst. Het staat de gemeente vrij om andere betrokken partners, zoals de woningcorporaties of lokale energiecoaches, uit te nodigen om de bijeenkomst bij te wonen.

4. Klachtenprocedure en klantbeoordeling

4.1 Klachtenprocedure

Klimaatroute heeft als groeiende organisatie gemerkt hoe belangrijk de kwaliteit van een dienstverlening is en hoe moeilijk het kan zijn om dit in een groeiende organisatie te borgen. Om die reden hebben wij er in 2020 voor gekozen om onze processen vast te laten leggen in een kwaliteitsmanagementsysteem (**ISO9001**). Inmiddels mogen wij dit certificaat voeren, wat u als opdrachtgever laat zien dat wij er alles aan doen om onze kwaliteitsstandaard te waarborgen. Zo is er in ons kwaliteitshandboek o.a. een registratiesysteem voor klachten en afhandeling opgenomen. Alle klachten worden verplicht opgenomen in het klachtenregister als “afwijkingen” waarop actie moet worden ondernomen. De afwijking moet verholpen worden en er moet terugkoppeling worden gegeven aan zowel deelnemer als opdrachtgever. Deze werkwijze wordt ook gevolgd wanneer er deelnemers in het klanttevredenheidsonderzoek (zie 4.2) aangeven dat zij bijvoorbeeld een negatieve ervaring hebben gehad.

De **klantenservice** van Klimaatroute is op werkdagen bereikbaar tussen 08:30 uur en 17:30 uur voor het beantwoorden van vragen en/of het afhandelen van klachten. Alle klachten worden binnen 2 tot 5 werkdagen opgepakt en geregistreerd in het klachtenregister. Dit register wordt periodiek gecontroleerd door de kwaliteitsmanager op naleving van het kwaliteitshandboek. De afhandelingstermijn van klachten is afhankelijk van de aard van de klacht, maar bedraagt maximaal 10 werkdagen.

4.2 Klanttevredenheidsonderzoeken

Alle deelnemers aan het huis aan huis energieadvies worden uitgenodigd voor een klanttevredenheidsonderzoek. Dit is een vereiste uit ons ISO9001 kwaliteitshandboek en de uitvoering hiervan wordt jaarlijks geaudit door een onafhankelijke instantie. In de kwaliteitscontrole wordt feedback opgehaald bij de deelnemers aan het project en hen gevraagd hen te. Het onderzoek bestaat uit een vragenlijst die binnen 2 tot 4 weken na het huis aan huis energieadvies per mail wordt verstuurd. De vragenlijst bestaat uit maximaal 10 vragen en het invullen kost de bewoner circa 5 – 10 minuten. De vragenlijst

kan in overleg met de gemeente aangevuld of aangepast kan worden. De uitkomsten van het onderzoek worden gedeeld met de opdrachtgever en opgenomen in de rapportage.

Bijlagen

Bijlage I – Planning bezoeken Klimaatroute

APRIL 2022

Maandag	Dinsdag	Woensdag	Donderdag	Vrijdag	Zaterdag	Zondag
				1	2	3
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17
18 Beoogde livegang landingspagina	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28 Bezoeken Klimaatroute 10:00 – 16:00	29	30	

MEI 2022

Maandag	Dinsdag	Woensdag	Donderdag	Vrijdag	Zaterdag	Zondag
						1
2	3 Bezoeken Klimaatroute 10:00 – 16:00	4 Bezoeken Klimaatroute 10:00 – 16:00	5 <i>Bevrijdingsdag</i>	6 Bezoeken Klimaatroute 10:00 – 16:00	7	8
9	10	11 Bezoeken Klimaatroute 10:00 – 16:00	12 Bezoeken Klimaatroute 13:00 – 19:00	13	14 Bezoeken Klimaatroute 11:00 – 16:00	15
16	17 Bezoeken Klimaatroute 13:00 – 19:00	18 Bezoeken Klimaatroute 10:00 – 16:00	19 Bezoeken Klimaatroute 10:00 – 16:00	20	21	22
23 Bezoeken Klimaatroute 10:00 – 16:00	24 Bezoeken Klimaatroute 10:00 – 16:00	25 Bezoeken Klimaatroute 10:00 – 16:00	26 <i>Hemelvaartsdag</i>	27	28	29
30	31 Bezoeken Klimaatroute 13:00 – 19:00					

JUNI 2022

Maandag	Dinsdag	Woensdag	Donderdag	Vrijdag	Zaterdag	Zondag
		1 Bezoeken Klimaatroute 10:00 – 16:00	2 Bezoeken Klimaatroute 10:00 – 16:00	3	4	5
6 <i>Tweede Pinksterdag</i>	7 Bezoeken Klimaatroute 13:00 – 19:00	8 Bezoeken Klimaatroute 10:00 – 16:00	9	10	11 Bezoeken Klimaatroute 11:00 – 16:00	12
13	14 Bezoeken Klimaatroute 10:00 – 16:00	15 Bezoeken Klimaatroute 13:00 – 19:00	16 Bezoeken Klimaatroute 10:00 – 16:00	17	18	19
20 Eventuele uitloop	21 Eventuele uitloop	22 Eventuele uitloop	23 Eventuele uitloop	24 Eventuele uitloop	25 Eventuele uitloop	26
27 Eventuele uitloop	28 Eventuele uitloop	29 Eventuele uitloop	30 Eventuele uitloop			

Bijlage II – Voorbeeldrapportage

KLIMAATROUTE.nl

Gegevens
Uw woning
3 Gratis advies


Waterbespaarder kraan

[Meer details](#)
☒

Besparing	Netto investering	Subsidie	Terugverdientijd
		Nee	


Waterbesparende douchekop

[Meer details](#)
☒

Besparing	Netto investering	Subsidie	Terugverdientijd
		Nee	


Douchecoach

[Meer details](#)
☒

Besparing	Netto investering	Subsidie	Terugverdientijd
		Nee	


Kierdichting

[Meer details](#)
☒

Besparing	Netto investering	Subsidie	Terugverdientijd
		Nee	


Leidingisolatie

[Meer details](#)
☒

Besparing	Netto investering	Subsidie	Terugverdientijd
		Nee	


Radiatorventilator

[Meer details](#)
☒

Besparing	Netto investering	Subsidie	Terugverdientijd
		Nee	

[Toon meer producten](#)

Indicatie besparing op energierekening

Huidig jaarbedrag
Besparing op jaarbedrag
Nieuw jaarbedrag

[Wat draagt bij aan deze besparing?](#)

Waterbespaarder kraan
Waterbesparende douchekop
Douchecoach
Kierdichting
Leidingisolatie
Radiatorventilator

Onze expert bekijkt graag uw mogelijkheden

Adviessgesprek aanvragen

Bel ons op 020-244 39 77

Bijlage II – Overzicht productaanbod