

Plan Energieloket Achterhoek 2024-2030

Datum: 29 september 2023

Opstellers: Klaartje Legtenberg, Tim Jacobs, Jeroen aan het Rot

CC: Sanne Ouwers, Erik Stermerding, Ellen Klaassen

Versie: 1.2. (definitief)

Aanleiding

Op moment van schrijven ligt het verlengen van de DAEB-aanwijzing voor het Energieloket ter besluitvorming voor bij de in het Energieloket participerende gemeenten. Uitgangspunt hierbij is het verlengen van de DAEB-aanwijzing voor de periode 2024-2030. Deze aanwijzing is een juridische basis voor het verantwoord verstrekken van subsidies richting het Energieloket, inhoudelijk bevat de DAEB-aanwijzing geen verdere afspraken of activiteiten. Daarom is, aanvullend op deze DAEB-aanwijzing, in samenwerking tussen gemeenten en het Energieloket dit inhoudelijke plan 'Energieloket Achterhoek 2024-2030' opgesteld, waarin nader staat omschreven welke activiteiten en werkwijze het Energieloket in de genoemde periode uitvoert en welke kosten daarvoor verwacht worden.

Aan dit plan liggen de uitkomsten van een enquête onder duco's d.d. 2 augustus 2019 (bijlage 1), de heidag d.d. 6 juli 2023 (bijlage 2) en de Jaarrapportage Achterhoeks Energieloket 2022 (bijlage 3) ten grondslag.

Loketfunctie

De primaire functie van het Energieloket is de **loketfunctie**. De loketfunctie is enerzijds een set van laagdrempelige diensten en activiteiten voor inwoners die uit eigen beweging (zonder actieve stimulatie vanuit het Energieloket) aan de slag willen (voorheen 'reactief bedienen'). Anderzijds is de loketfunctie een belangrijke basis voor de projectfunctie. Bij de uitvoering van projecten wordt gebruik gemaakt van de diensten en activiteiten in de loketfunctie. Uiteraard worden in die gevallen de hiervoor benodigde opschaling en aanpassingen bij de onderdelen uit de loketfunctie separaat gefinancierd vanuit de onderdelen uit de projectfunctie.

De loketfunctie bevat (op hoofdlijnen) de volgende onderdelen:

Bewonersbegeleiding

Bewonersbegeleiding bestaat in feite uit twee (aan elkaar complementaire) activiteiten:

- **Klantenservice**

Dagelijks bereikbare frontoffice voor algemene informatie over o.a. verduurzaming, diensten van het Energieloket en beschikbare financiële regelingen. De klantenservice is bereikbaar via telefoon en e-mail. Daarnaast handelt de klantenservice aanvragen voor adviesdiensten af en kunnen aftersales-activiteiten worden uitgevoerd om inwoners actief te blijven stimuleren tot het nemen van stappen.

- **Bewonersadvisering**

De bewonersadviseur neemt de inwoner (naar behoefte) actief mee door alle stappen in de 'verduurzamingsreis' en adviseert over de genomen en nog te nemen stappen. De adviseur vormt hierbij de schakel tussen de inwoner en de verschillende diensten, producten en regelingen die vanuit de gemeente, het Energieloket en/of andere partijen beschikbaar zijn.

De bewonersadviseur is géén energieadviseur, maar beschikt wel over de basiskennis over energiebesparing in en verduurzaming van de woning. De bewonersadviseur helpt de inwoner door zijn/haar persoonlijke verduurzamingstraject, zet waar nodig concrete acties uit (bijv. inschakelen van een energieadviseur) en monitort de voortgang van de inwoner (dus ook wanneer deze om wat voor reden dan ook afhaakt).

De bewonersadviseur richt zich met name op het 'tweedelijns-contact': ondersteuning van inwoners die al zijn benaderd (bijv. via een wijkbijeenkomst, klantenservice of energiecoaches vanuit het Energieloket of contactpersonen vanuit de gemeente) en concreet aan de slag willen.

Gemeenten kunnen ervoor kiezen zelf gedeeltelijk of geheel invulling te geven aan het 'eerstelijns-contact': het benaderen van inwoners en hen bewust en geïnteresseerd maken voor verduurzaming (bijv. via wijkcontactpersonen of inwonersbegeleiders), maar het Energieloket kan dit ook deels of geheel uitvoeren, al dan niet in samenwerking met de gemeente. De precieze invulling hiervan kan per gemeente worden afgestemd, vanzelfsprekend worden eventuele meer- of minderkosten hiervoor separaat verrekend.

Bewonersadvisering kan globaal op drie manieren plaatsvinden:

- Gesprek aan huis
- Inloopspreekuur op wisselende locaties
- Inloop en afspraak kantoor bij het Energieloket

Door de invoering van deze manieren van bewonersadvisering zet het Energieloket een belangrijke stap in haar fysieke toegankelijkheid. Zo kan het inloopspreekuur op wisselende locaties bijv. op vaste dagdelen per gemeente fysiek in het gemeentehuis georganiseerd worden (al dan niet aansluitend op bestaand gemeentelijke inloopspreekuren vanuit bijv. wijkcontactpersonen of wmo). Op dit moment worden enkele pilots voor dit inloopspreekuur uitgevoerd, afhankelijk van de uitkomsten daarvan wordt deze variant verder uitgewerkt en uitgerold. Voor het gesprek op kantoor kan een fysieke informatiebalie bij de ingang van het kantoor in Wehl worden geplaatst (bemand door de klantenservice) en/of een apart spreekkamer worden ingericht voor het voeren van bewonersgesprekken met de bewonersadviseur.

Digitale ondersteuning

De digitale ondersteuning bestaat uit de volgende (aan elkaar complementaire) activiteiten:

- **Website**
Digitaal informatieplatform vanuit het Energieloket met informatie over o.a. mogelijke maatregelen, adviesdiensten, financiële regelingen en voorbeelden uit de regio. De website past zich op basis van locatie aan naar de specifieke bezoeker, zowel qua informatie als qua beeldgebruik. De website is daarmee, naast de klantenservice, een belangrijk eerste contact- en informatiepunt voor inwoners, die vanuit hier hun verduurzamingsreis kunnen starten/vervolgen.
- **Bewonersportaal**
Digitaal platform dat enerzijds fungeert als CRM-systeem (waarbij op inwoner- en woningniveau kan worden bijgehouden wat de situatie is en aan welke diensten/activiteiten zijn deelgenomen) en anderzijds als een aanvraag- en afhandelsysteem voor projecten, diensten en financiële regelingen. Het portaal is daarmee een groeiende database aan informatie over de huidige stand van zaken m.b.t. de opgave in de Achterhoek en de ontwikkelingen op inwoner- en woningniveau. In een verdere ontwikkeling moet het portaal daarnaast een actieve marketingfunctie krijgen, waarmee nog effectiever ingespeeld kan worden op de persoonlijke situatie.

Adviesdiensten

Om inwoners concreet te ondersteunen bij het in kaart brengen van de mogelijkheden en het nemen van stappen richting verduurzaming worden vanuit het Energieloket in de basis een aantal adviesdiensten aangeboden:

- **Energiecoaches**
Coördinatie en ondersteuning van de bij het Energieloket aangesloten vrijwillige energiecoaches. Deze coaches worden variërend ingezet, van het aanwezig zijn bij beurzen en evenementen tot het ondersteunen binnen projecten en het voeren van 'inzichtgesprekken' bij bewoners aan huis. Vanuit het Energieloket is een vaste vrijwilligerscoördinator actief voor het begeleiden van deze coaches. Om het commitment en de slagkracht van de coaches te vergroten biedt het Energieloket een onkosten- en vrijwilligersvergoeding aan de coaches. Om dit juridisch mogelijk te maken zijn de coaches organisatorisch ondergebracht bij een aparte stichting naast de B.V. van het Energieloket. De inzet en aansturing van de coaches vindt wel volledig vanuit de B.V. plaats, zodat de funding hiervoor via de DAEB-aanwijzing kan verlopen.
- **Energieadvies**
Aanbod van persoonlijk energieadvies, geleverd door diverse externe bij het Energieloket aangesloten energieadviseurs. Dit advies kent een drietal vormen:
 - Telefonisch advies, kosteloos voor de inwoner
 - Bezoek aan huis, bijdrage van €50,- voor de inwoner
 - Woningverbeterplan, bijdrage van €100,- voor de inwoner

De overige kosten worden vanuit de gemeentelijke financiële bijdrage betaald. Zowel het telefonisch advies als het advies aan huis leveren geen uitgebreid adviesrapport voor de inwoner, maar vooral antwoorden op de vragen van de inwoner en tips voor de verdere stappen. Deze diensten kunnen daarom worden gezien als diensten voor de 'doe-het-zelver'. Het Woningverbeterplan levert wél een uitgebreid adviesrapport met een beschrijving van de huidige staat van de woning, de mogelijkheden om de woning verder te verduurzamen c.q. aardgasvrij of energieneutraal te maken en de bijbehorende kosten en besparingen. Deze dienst kan daarom worden gezien als dienst voor de inwoner die ondersteund wil worden.

Inwoners kunnen op eigen initiatief een aanvraag voor één van deze adviesdiensten indienen, maar ook kan vanuit de bewonersadvisering op basis van de specifieke situatie, wensen en behoeften van de inwoner worden doorverwezen naar deze diensten. Daarmee hoeft de inwoner niet zelf een keuze te maken in dienst, product of regeling, maar wordt hij/zij hierin aan de hand meegenomen door de bewonersadviseur.

- Financiële informatie en (extern) advies

Bij het verduurzamen van de woning gaan informatie en advies over enerzijds de technische (energetische) uitvoering en anderzijds de financiële mogelijkheden hand in hand, het één kan niet los worden gezien van het ander. Vanuit het Energieloket wordt daarom financiële informatie aan de inwoner aangeboden.

- o **Telefonisch informatiesprek:** hierbij neemt een klantenservice-medewerker van het Energieloket telefonisch de verschillende financieringsmogelijkheden voor het verduurzamen van de woning door. Dit gesprek is kosteloos voor de inwoner.

Daarnaast heeft het Energieloket contact met verschillende externe gecertificeerde financiële adviseurs waarnaar inwoners doorverwezen kunnen worden wanneer behoefte is aan financieel advies. Vanuit de loketfunctie kent deze doorverwijzing de volgende vormen:

- o **Persoonlijk informatiedocument:** een persoonlijk informatiedocument waarin alle financieringsmogelijkheden voor het verduurzamen van de woning staan weergegeven per vorm is aangegeven of deze voor de inwoner wel of niet van toepassing is.
- o **Doorverwijzing naar extern financieel advies:** een volledig financieel advies voor de inwoner, waarin staat beschreven wat de inwoner op basis van de persoonlijke inkomens- en lastensituatie qua financiering wel en niet kan.

Zo worden de informatie- en adviesfunctie duidelijk gescheiden om te voorkomen dat het Energieloket de schijn wekt van het aanbieden van financieel advies. De kosten voor het telefonisch informatiesprek en het persoonlijk informatiedocument worden vanuit gemeentelijke bijdrage voor de loketfunctie vergoed, de kosten voor het financieel advies worden doorberekend aan de inwoner zelf (deze kunnen evt. meegefinancierd worden in een lening of subsidie).

Inwoners kunnen op eigen initiatief een aanvraag voor het telefonisch informatiesprek indienen. Het persoonlijk informatiedocument en/of doorverwijzing naar een extern financieel adviseur verloopt in principe uitsluitend via de bewonersadviseur, die samen met de bewoner kan bepalen of en wanneer hieraan behoefte is. Zo beperken we het aantal hulpverzoeken richting de financieel adviseurs (en bijbehorende kosten) en zorgen we dat zij alleen worden ingeschakeld wanneer dat ook daadwerkelijk meerwaarde biedt.

Communicatie en campagnes

- Beheer van social media en digitale nieuwsbrief, ontwikkeling van algemeen promotiemateriaal (bijv. folders en banners) en het aanleveren van input voor bijv. de gemeentelijke website of pagina in de lokale krant. Deze activiteiten worden in de basis vanuit de loketfunctie uitgevoerd.
- Algemene regionale campagnes, met name voor specifieke doelgroepen die vanuit de activiteiten binnen de projectfunctie niet of te weinig worden bereikt.

Ruimte voor maatwerk

- Vast bedrag per gemeente voor kleine verzoeken en maatwerk (bijv. aanwezigheid bij een informatieavond)

Kosten

De activiteiten binnen de loketfunctie worden regionaal (voor alle in het Energieloket participerende gemeenten) en zoveel als mogelijk in gelijke mate per gemeente uitgevoerd. Van gemeenten wordt daarom een evenredige financiële bijdrage voor de uitvoering van deze activiteiten gevraagd. Deze bijdrage kan door gemeenten worden gefinancierd vanuit het eigen duurzaamheidsbudget, de subsidie energieloketten van de provincie Gelderland en (een deel van) de landelijke CDOKE-middelen. Uitgangspunt bij deze financiering is het jaarlijks verstrekken van een subsidiebeschikking met bevoorschotting en verslaglegging vanuit het Energieloket.

Binnen de loketfunctie is sprake van een gestage intensivering van de activiteiten en kosten, enerzijds doordat de **algehele bewustwording en actiebereidheid** tot verduurzaming steeds verder toeneemt (zie **bijlage 1** in dit document voor het verloop van aantal bewonerscontacten en adviesdiensten van het Energieloket in de afgelopen jaren) en anderzijds doordat vanuit de projectfunctie een **groeïende aanwas van nieuwe contacten** wordt gegenereerd die ook na afloop van dat specifieke project vervolgstappen willen/moeten zetten. Hierdoor zal de mate van contact en begeleiding voor deze contacten binnen de looptijd van dit plan steeds verder toenemen. Afhankelijk van de gemeentelijke middelen en op basis van de werkelijke indexatie en groei van contacten van het Energieloket wordt jaarlijks bepaald of en in hoeverre deze intensivering daadwerkelijk gerealiseerd kan worden.

Op de volgende pagina is een kostenbegroting voor de jaren 2024-2030 opgenomen. Daaronder wordt per onderdeel een korte aanvullende toelichting gegeven.

Begeleiding en ondersteuning

Om de administratieve lasten zoveel mogelijk te beperken kunnen vanuit de gezamenlijke gemeenten één of twee primaire contactpersonen worden aangewezen voor de uitvoering van de loketfunctie. Deze personen vormen niet alleen het primaire aanspreekpunt voor de inhoudelijke uitvoering van de activiteiten, maar kunnen ook een begeleidende en ondersteunende rol spelen in de administratieve werkzaamheden, waaronder:

- het opstellen van een (regionale) beschikking
- het voorbereiden van de besluitvorming (bijv. opstellen van een college-advies)
- het begeleiden van het vaststellingstraject (bijv. het laten checken van de rapportage door een financiële medewerker van een gemeente, andere gemeenten kunnen dan gebruik maken van deze check)

Hierdoor hoeven niet alle gemeenten dit afzonderlijk van elkaar te doen, maar kan efficiënt gebruik worden gemaakt van de ondersteuning vanuit de coördinerende personen.

Uitgangspunten begroting

In onderstaande begroting zijn de volgende uitgangspunten gehanteerd:

- Jaarlijkse subsidiebeschikking met bevoorschotting en verslaglegging, jaarlijks vaststelling en accountantscontrole (vanaf 2024 wordt de jaarrekening van het Energieloket jaarlijks door de accountant gecontroleerd. De kosten hiervoor zijn opgenomen in de begroting met in 2024 eenmalige opstartkosten)
- De uurtarieven van het Energieloket worden met ingang van 2024 herijkt o.b.v. werkelijke kostprijs met overhead en zijn daarmee transparanter.
- Geschatte indexatie van 6% in 2024 (conform voorlopige CBS-cijfers), voor de jaren daarna wordt vooralsnog uitgegaan van een jaarlijkse indexatie van 3%
- Gestage intensivering van activiteiten door toename aantal contacten (deze intensivering zit vooral in de onderdelen klantenservice, bewonersadviesering, bewonersportaal, energieadvies en financiële informatie en doorverwijzing (extern) advies)

Jaarlijks **uiterlijk 1 oktober** worden de daadwerkelijke (verwachte) indexatie en mate van intensivering in kaart gebracht en wordt op basis daarvan het definitieve subsidiebedrag voor het eerstvolgende jaar bepaald. Ook kunnen eventuele overschotten vanuit het afgelopen jaar hierin worden meegenomen, het subsidiebedrag voor het eerstvolgende jaar kan hiermee navenant verlaagd kan worden.

Activiteiten / jaar	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030
Bewonersbegeleiding							
- Klantenservice	€ 205.000	€ 237.000	€ 270.000	€ 305.000	€ 342.000	€ 381.000	€ 422.000
- Bewonersadviesering	€ 130.000	€ 162.000	€ 197.000	€ 233.000	€ 272.000	€ 312.000	€ 355.000
Digitale ondersteuning							
- Website	€ 50.000	€ 52.000	€ 54.000	€ 56.000	€ 58.000	€ 60.000	€ 62.000
- Bewonersportaal	€ 158.000	€ 196.000	€ 236.000	€ 279.000	€ 324.000	€ 371.000	€ 421.000
Adviesdiensten							
- Energiecoaches	€ 65.000	€ 68.000	€ 70.000	€ 73.000	€ 76.000	€ 79.000	€ 82.000
- Energieadvies	€ 79.000	€ 95.000	€ 110.000	€ 125.000	€ 141.000	€ 158.000	€ 175.000
- Financiële informatie en (extern) advies	€ 30.000	€ 42.000	€ 56.000	€ 69.000	€ 83.000	€ 97.000	€ 111.000
Communicatie en campagnes							
- Communicatie en campagnes	€ 125.000	€ 129.000	€ 133.000	€ 138.000	€ 143.000	€ 148.000	€ 153.000
Ruimte voor maatwerk							
- Maatwerk per gemeente (€10.000 per gemeente)	€ 80.000	€ 82.000	€ 85.000	€ 87.000	€ 90.000	€ 93.000	€ 96.000
Jaarlijkse accountantscontrole							
- Controle jaarrekening (in 2024 eenmalige opstartkosten)	€ 14.000	€ 13.000	€ 13.500	€ 14.000	€ 14.500	€ 15.000	€ 15.500
TOTAAL	€ 936.000	€ 1.076.000	€ 1.224.500	€ 1.379.000	€ 1.543.500	€ 1.714.000	€ 1.892.500

Bijdrage gemeenten (inwonersaantal o.b.v. CBS)	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030
Aalten (inwoners per 1-1-2023: 27.244)	€ 89.500	€ 103.000	€ 117.500	€ 132.000	€ 148.000	€ 164.500	€ 181.500
Berkelland (inwoners per 1-1-2023: 44.022)	€ 145.000	€ 167.000	€ 189.500	€ 213.500	€ 239.500	€ 265.500	€ 293.000
Bronckhorst (inwoners per 1-1-2023: 36.277)	€ 119.500	€ 137.500	€ 156.500	€ 176.000	€ 197.000	€ 218.500	€ 241.500
Doesburg (inwoners per 1-1-2023: 11.081)	€ 36.500	€ 42.000	€ 48.000	€ 54.000	€ 60.000	€ 67.000	€ 74.000
Doetinchem (inwoners per 1-1-2023: 59.195)	€ 195.000	€ 224.500	€ 255.000	€ 287.500	€ 321.000	€ 357.000	€ 394.000
Montferland (inwoners per 1-1-2023: 36.882)	€ 121.500	€ 139.500	€ 159.000	€ 179.000	€ 200.000	€ 222.500	€ 245.500
Oost Gelre (inwoners per 1-1-2023: 29.846)	€ 98.500	€ 113.000	€ 128.500	€ 145.000	€ 162.500	€ 180.000	€ 199.000
Oude IJsselstreek (inwoners per 1-1-2023: 39.613)	€ 130.500	€ 149.500	€ 170.500	€ 192.000	€ 215.500	€ 239.000	€ 264.000
Totaal	€ 936.000	€ 1.076.000	€ 1.224.500	€ 1.379.000	€ 1.543.500	€ 1.714.000	€ 1.892.500

Toelichting begroting

De kostenposten en mate van intensivering in de begroting zijn als volgt bepaald:

- de uurtarieven van het Energieloket zijn vanaf 2024 herijkt o.b.v. werkelijke interne kostprijs
- op de uurtarieven 2024 is een indexatie van 6% t.o.v. 2023 aangehouden, conform de voorlopige CBS-cijfers
- voor de jaren daarna wordt vooralsnog uitgegaan van 3% indexatie op uurtarieven en out of pocket budgetten, de definitieve indexatie wordt jaarlijks bij het indienen van de subsidieaanvraag definitief vastgesteld
- de kosten en bijdragen gemeenten zijn voor de overzichtelijkheid afgerond op eenheden van €500

Bewonersbegeleiding

- **Klantenservice**
 - o In 2024: 64 uur per week (1,6 fte) frontoffice-capaciteit en €10.000 out of pocket budget
 - o Daarna jaarlijks stijgend met 8 uur per week (0,2 fte) aanvullende capaciteit
- **Bewonersadvisering**
 - o In 2024: 32 uur per week (0,8 fte) aan effectieve bewonersadvies-capaciteit en €20.000 out of pocket budget
 - o Daarna jaarlijks stijgend met 8 uur per week (0,2 fte) aanvullende capaciteit

Digitale ondersteuning

- **Website**
 - o Doorlopend 4 uur per week (0,2 fte) projectleiding, 4 uur per week communicatie-uren en €20.000 out of pocket budget (in 2024)
- **Bewonersportaal**
 - o In 2024: 16 uur per week (0,4 fte) projectleiding, 8 uur per week (0,2 fte) projectondersteuning ('troubleshooter' portaal) en €60.000 out of pocket budget (in 2024)
 - o Daarna jaarlijks stijgend met 4 uur per week (0,1 fte) aanvullende capaciteit voor projectleiding en 4 uur per week voor projectondersteuning

Adviesdiensten

- **Energiecoaches**
 - o Doorlopend 8 uur per week (0,2 fte) projectleiding en €30.000 out of pocket budget (in 2024)
- **Energieadvies**

zie bijlage 2 voor de aantallen uit 2022 en eerste helft 2023 ter onderbouwing van onderstaande prognoses

 - o In 2024 2 uur per week (0,05 fte) binnendienst voor coördinatie en out of pocket budget voor:
 - 100 telefonisch consults (inkoopprijs €80 per aanvraag)
 - 400 bezoeken aan huis (inkoopprijs €160 per aanvraag, bijdrage €50 incl. btw door bewoner)
 - 150 Woningverbeterplannen (inkoopprijs €200 per aanvraag, bijdrage €100 incl. btw door bewoner)
 - o Daarna jaarlijkse stijgend met:
 - 1 uur per week (0,025 fte) aanvullende capaciteit binnendienst voor coördinatie
 - Out of pocket budget voor 25 extra aanvragen per adviesdienst
- **Financiële informatie en (extern) advies**
 - o In 2024:
 - 2 uur per week (0,05 fte) binnendienst voor coördinatie
 - 125 uur binnendienst voor uitvoeren telefonische informatiesprekken (uitgaande van 250 aanvragen á 0,5 uur per gesprek) (zie bijlage 2 voor onderbouwing van deze prognose)
 - 50 keer opstellen persoonlijk informatiedocument door extern financieel adviseur (inkoopprijs €300 per document)
 - o Daarna jaarlijks stijgend met:
 - 1 uur per week (0,025 fte) aanvullende capaciteit binnendienst voor coördinatie
 - 25 uur aanvullende capaciteit binnendienst voor uitvoeren telefonische informatiesprekken (jaarlijks stijging van 50 gesprekken)
 - 25 keer opstellen persoonlijk informatiedocument door extern financieel adviseur

Communicatie en campagnes

- **Communicatie en campagnes**
 - o 8 uur per week (0,2 fte) projectleiding, 16 uur per week communicatie-uren (0,4 fte) en €30.000 out of pocket budget (in 2024)

Ruimte voor maatwerk

- **Maatwerk per gemeente:**
 - o €10.000 budget per gemeente

Jaarlijkse accountantscontrole

- **Controle jaarrekening**
 - o In 2024 €12.500 controlekosten en eenmalige opstartkosten €1.500
 - o Daarna alleen controlekosten met jaarlijkse indexatie

Projectfunctie

Naast de loketfunctie heeft het Energieloket een belangrijke **projectfunctie**. Hieronder vallen (op moment van schrijven) de volgende onderdelen:

- Uitvoering regionale aanpak energiearmoede ('Bespaarhulp aan huis', regionaal project)
- Voorbereiding structurele aanpak energiearmoede (regionaal meerjarig project)
- Voorbereiding en uitvoering Nationaal Isolatieprogramma (regionaal meerjarig project)
- Uitvoering diverse leningen en subsidieregelingen (separate afspraken per gemeente)

Daarnaast kunnen voor alle of afzonderlijke gemeenten aanvullende projecten worden uitgevoerd, waaronder:

- Specifieke wijkaanpakken
- Uitvoering specifieke subsidieregelingen
- Uitvoering warmtransitie-aanpakken
- Etc.

De financiering van deze projecten verloopt los van de loketfunctie via separate afspraken met gemeenten. Bij deze projecten is het van belang dat gemeenten dit **vroegtijdig** (minimaal een **half jaar** van tevoren en uiterlijk **eind maart** of **eind september**) bij het Energieloket aangeven en (waar mogelijk) zorg dragen voor een **langdurige opdracht** (minimaal **één jaar**).

Voor de uitvoering van deze projecten maakt het Energieloket de afweging of dit binnen de bestaande capaciteit past, te combineren is met andere nieuwe projecten/aanvragen en/of dat specifiek extra capaciteit aangetrokken kan worden. In alle gevallen gaat er tijd overheen voordat het personeel daadwerkelijk inzetbaar is voor het betreffende project (bestaand personeel moet zich kunnen vrijmaken voor de nieuwe projecten, nieuw personeel moet eerst geworven en ingewerkt worden). Zodoende is voor het Energieloket voldoende tijd en perspectief nodig om deze projecten goed voor te bereiden.

Signaalfunctie

Tot slot kent het Energieloket een belangrijke **signaalfunctie** richting gemeenten en andere stakeholders, enerzijds om in te kunnen spelen op actuele kansen en ontwikkelingen, anderzijds om vanuit de praktijk voor gemeenten input en suggesties voor verbetering van het gemeentelijk beleid te bieden. Hierbij kunnen de rapportages van het Energieloket worden gezien als belangrijke schetsen van actuele ontwikkelingen. Ook kunnen nieuwe ontwikkelingen en kansen door het Energieloket worden aangestipt bij gemeenten (zoals dit bijv. bij de RREW of NIP is gegaan). Gemeenten en het Energieloket kunnen dergelijke ontwikkelingen en kansen met elkaar bespreken in het duco-overleg en waar nodig hier vervolgmogelijkheden uit benoemen.

De signaalfunctie van het Energieloket wordt in principe niet separaat gefinancierd, maar wordt gefinancierd vanuit de overhead binnen de loket- en projectfunctie en primair uitgevoerd door de manager en programmaleiders van het Energieloket. Wanneer de signaalfunctie leidt tot het concreet voorbereiden van een nieuw project, dan vindt deze voorbereiding plaats binnen de projectfunctie (uitvoering door projectleiders en projectassistenten) en worden met gemeenten afspraken gemaakt over het vergoeden van deze voorbereidingsuren.

Als blijkt dat de signaalfunctie in de praktijk minder intensief is geweest dan begroot (in de praktijk betekent dit: de overhead is hoger berekend dan nodig), dan kan dit deel terug worden gestort aan de gemeenten en/of het voorschot voor het eerstvolgende jaar hiermee navenant verlaagd worden.

Werkwijze

Uitgangspunt in de werkwijze van het Energieloket is dat in principe aan alle activiteiten van het Energieloket een gemeentelijke opdracht ten grondslag ligt. Deze opdracht kan verschillende vormen hebben, bijvoorbeeld het uitvoeren van de regionale loketfunctie, het uitvoeren van een regionaal specifiek project (bijv. RREW, NIP of Bespaarhulp aan Huis) of een separaat project voor een specifieke gemeente (bijv. uitvoering lening, subsidie of wijkaanpak). Bij het overeenkomen en uitvoeren van een opdracht voor het Energieloket wordt de volgende werkwijze gehanteerd:

Bespreking initiatief

Een initiatief voor een nieuw project (dit kan zowel vanuit gemeenten als het Energieloket komen) wordt besproken in het duco-overleg. Daar wordt het initiatief inhoudelijk besproken/toegelicht en gepeild hoeveel interesse en draagvlak er voor het initiatief is.

Uitwerking plan

Wanneer voldoende interesse en draagvlak voor het initiatief is kan worden besloten het initiatief verder uit te werken. Bij grotere/ingewikkelde projecten kan hiervoor een projectwerkgroep worden samengesteld met een afvaardiging vanuit de gemeenten en het Energieloket, bij kleinere/eenvoudige projecten is dit niet altijd nodig. Deze projectwerkgroep heeft niet alleen een rol in het inhoudelijk meedenken in de planvorming, maar ook in het ondersteunen bij administratieve werkzaamheden waaronder het opstellen van een beschikking, college-advies, evt. mandaatverlening en subsidievaststellingsformat. De rol van de projectwerkgroep kan eindigen op het moment dat gemeenten (al of geen) opdracht hebben verleend, maar kan desgewenst (afhankelijk van grootte en eenvoud van het project) ook blijven bestaan tijdens en na afloop van de uitvoering van het project.

Afspraak is tevens dat de uren en evt. kosten die het Energieloket in deze voorbereidingsfase maakt vergoed worden door alle in dat specifieke initiatief participerende gemeenten (ook wanneer gemeenten uiteindelijk besluiten toch niet deel te nemen aan het initiatief wordt van hen wel een evenredige vergoeding in de voorbereiding gevraagd).

Bespreking plan

Het door het Energieloket (en evt. projectwerkgroep) opgestelde plan wordt besproken in het duco-overleg. Wanneer nog aanvullingen of wijzigingen in het plan nodig zijn worden deze door het Energieloket (en evt. werkgroep) doorgevoerd.

Opdracht

Wanneer de in het initiatief participerende (en mogelijk ook nog niet-participerende) gemeenten akkoord zijn met het plan volgt vanuit het Energieloket een subsidieaanvraag c.q. projectvoorstel voor uitvoering van het project. Gemeenten verstrekken een subsidiebeschikking c.q. opdrachtbevestiging aan het Energieloket. Het Energieloket stuurt een factuur voor de afgesproken kosten en start met de uitvoering na ontvangst van betaling. Separaat worden de voorbereidingskosten in rekening gebracht.

Uitvoering

Na ontvangst van de betalingen start de uitvoering van het project door het Energieloket. Voorafgaand aan, tijdens en na afloop van de uitvoering van de opdracht vindt afstemming plaats tussen gemeente en Energieloket en wordt waar nodig/gewenst bijgestuurd. Primair vindt deze afstemming plaats in het duco-overleg, maar wanneer er een projectwerkgroep is opgericht kan deze worden ingezet als primair afstemmingsorgaan tussen gemeenten en het Energieloket. Vanuit deze projectwerkgroep kunnen de overige gemeenten via het duco-overleg worden geïnformeerd.

Verantwoording

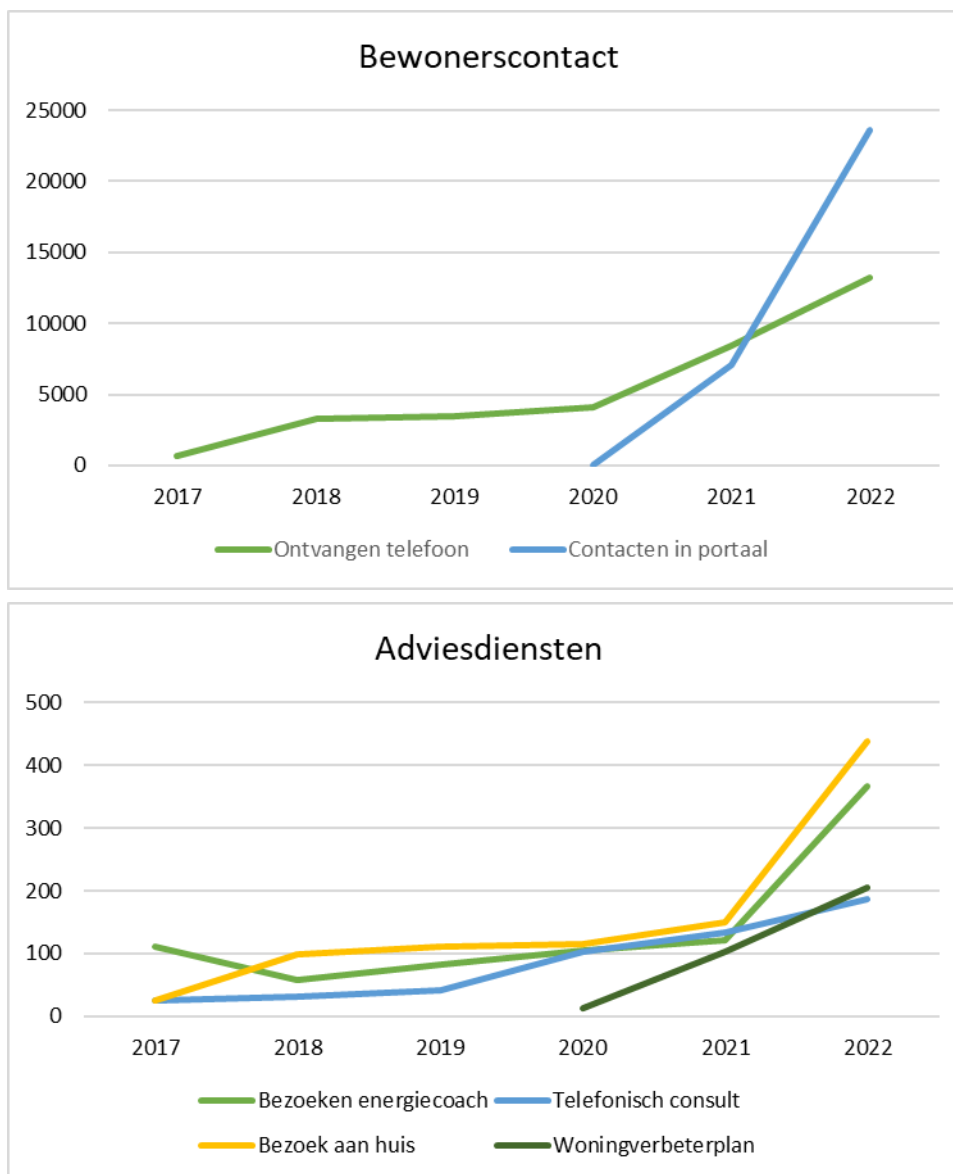
Wanneer alle projectdoelen zijn bereikt rond het Energieloket de activiteiten af en rapporteert hierover aan gemeenten. Wanneer het project via een DAEB-subsidie is uitgevoerd worden alle rapportage- en/of verantwoordingsverplichtingen vanuit de subsidiebeschikking en/of DAEB-aanwijzing uitgevoerd. Wanneer de gemeenten akkoord zijn met de eindverantwoording wordt het project definitief afgerond en eventuele afrondende acties (bijv. resterend budget terugstorten) opgepakt.

Bijlage 1: verloop van aantal bewonerscontacten en adviesdiensten Energienet 2017-2022

Onderstaande grafieken toont het verloop van aantal bewonerscontacten (via telefoon en portaal) en aanvragen voor adviesdiensten van het Energienet. Dit zijn diensten die het Energienet al vanaf het begin op relatief dezelfde wijze uitvoert (m.u.v. het portaal en Woningverbeterplan), waardoor hierin een trend goed te herkennen is.

In de eerste jaren (2017-2019) stond vooral het uitvoeren van het basispakket met wisselend aanvullende pluspakket-opdrachten voor gemeenten centraal. Sinds 2020 zijn de (regionale) activiteiten binnen de **projectfunctie** van het Energienet sterker toegenomen (eerst door de uitvoering van de RRE in 2020 en 2021, vanaf 2022 door de RREW, verder toenemende wijkaanpakken en de aanpak van energiearmoede), waardoor ook het aantal contactmomenten en aanvragen voor adviesdiensten sterker zijn toegenomen. We zien hierin duidelijk het effect terug van de toegenomen activiteiten in de projectfunctie en de daaruit volgende intensivering van onderdelen binnen de **loketfunctie**.

Voor de komende jaren is de verwachting dat het aantal activiteiten binnen de projectfunctie van het Energienet verder zal blijven toenemen (o.a. door de uitvoering NIP, structurele aanpak energiearmoede en projecten gericht op de warmtetransitie), waardoor deze trend zich hoogstwaarschijnlijk zal doorzetten. Dit verklaart de in dit plan omschreven gestage groei van het Energienet en de behoefte aan intensivering van de activiteiten in de komende jaren.



Bijlage 2: aantallen adviesdiensten 2022 en eerste helft 2023

Ter onderbouwing van de prognoses voor de verschillende adviesdiensten vanaf 2024 zijn hieronder de ontvangen aanvragen per adviesdienst in 2022 en eerste helft van 2023 weergegeven.

Gemeente	Q1-2022	Q2-2022	Q3-2022	Q4-2022	Totaal 2022	Q1-2023	Q2-2023	Totaal 2023
Telefonisch consult financieel	-	-	-	-	-	42	70	112
Telefonisch consult energie	75	24	53	35	187	23	20	43
Bezoek aan huis	110	67	129	133	439	99	66	165
Woningverbeterplan	52	73	50	30	205	17	36	53
Totaal	237	164	232	198	831	181	192	373

Op basis van deze cijfers zijn de verwachte aantallen aanvragen voor de jaren 2024-2030 als volgt bepaald:

- Telefonisch consult financieel:
 - o In 2024 **250 aanvragen**
 - o Daarna jaarlijks stijgend met **50 extra aanvragen**
- Telefonisch consult energie:
 - o In 2024 **100 aanvragen**
 - o Daarna jaarlijks stijgend met **25 extra aanvragen**
- Bezoek aan huis
 - o In 2024 **400 aanvragen**
 - o Daarna jaarlijks stijgend met **25 extra aanvragen**
- Woningverbeterplan
 - o In 2024 **150 aanvragen**
 - o Daarna jaarlijks stijgend met **25 extra aanvragen**

Na 2024 kan op basis van het aantal daadwerkelijk ontvangen aanvragen deze prognose worden bijgesteld en het subsidiebedrag voor de daaropvolgende jaren worden aangepast.