

# STAPSGEWIJS VERDUURZAMEN van particuliere woningen



Nieuwe inzichten, blinde vlekken en  
een keurmerk als oplossingsrichting

**OVER  
MORGEN**



# COLOFON

## Over Morgen

Robertjan Spaans, Jade Oudejans en  
Petra Ibrahim

## In opdracht van

RVO op verzoek van TKI -Urban Energy,  
met dank aan NVDE  
Opdrachtnummer RVO: TSE4200015

## Versie

Januari 2021

## Contact

Robertjan Spaans  
[robertjan.spaans@overmorgen.nl](mailto:robertjan.spaans@overmorgen.nl)

# INHOUD

Samenvatting management	3
Inleiding	6
De context van stapsgewijs verduurzamen	10
Blinde vlekken in de markt	14
Oplossen van de blinde vlekken	21
Hoe gaan we verder	29



# SAMEN

## MANAGEMENT samenvatting

In het Klimaatakkoord is de ambitie opgenomen van een aardgasvrije gebouwde omgeving in 2050. Een essentieel onderdeel van deze ambitie is het verlagen van de warmtevraag van woningen en gebouwen door isolatie en andere verduurzamingsmaatregelen. Om woningeigenaren handelingsperspectief te bieden bij het stapsgewijs verduurzamen van hun woning, worden in 2021 Standaard en Streefwaarden ingevoerd. De Standaard geeft per woningtype aan welke jaarlijkse netto warmtevraag (warmtevraag in kWh/m<sup>2</sup>/ jaar) bereikt moet worden. De Streefwaarden geven inzicht in de gewenste isolatieniveaus per bouwdeel.

In een kamerbrief<sup>1</sup> over de financiering en ontzorging van woningeigenaren bij de uitvoering van het Klimaatakkoord, is een keurmerk door het ministerie van Binnenlandse Zaken benoemd als mogelijk middel om particuliere woningeigenaren te ondersteunen bij het verduurzamen van hun woning. Zo'n keurmerk moet vertrouwen bieden aan de consument en bijdragen aan de nodige opschaling van de markt voor stapsgewijs verduurzamen. Over Morgen heeft in opdracht van RVO en TKI Urban Energy onderzoek gedaan naar de kansen voor het ontwikkelen van een dergelijk keurmerk, gerelateerd aan de Standaard en Streefwaarden. Hiervoor zijn 17 interviews afgenomen bij marktpartijen, overheidspartijen en brancheverenigingen.

Om te bepalen of een keurmerk kan bijdragen aan de stapsgewijze verduurzaming van particuliere woningen, zijn eerst de zogenaamde “blinde vlekken” in het huidige proces van stapsgewijs verduurzamen opgehaald. Hieruit komen twee blinde vlekken naar voren: (1) het maken van een gedegen, integraal plan op woningniveau om tot de Standaard te komen en (2) het creëren van zekerheid dat maatregelen “doen wat ze

<sup>1</sup> <https://www.rijksoverheid.nl/binaries/rijksoverheid/documenten/kamerstukken/2019/12/17/kamerbrief-financiering-en-ontzorging-woningeigenaren/kamerbrief-financiering-en-ontzorging-woningeigenaren.pdf>

beloven” oftewel dat losse maatregelen goed zijn uitgevoerd (zekerheid op Streefwaarden), en in samenhang/afstemming met elkaar (zekerheid op Standaard).

Een integraal plan wordt gezien een randvoorwaarde om het halen van de Standaard op grote schaal mogelijk te maken. Zonder enige vorm van een plan weet een particuliere woningeigenaar niet welke (combinatie van) stappen te zetten, in welke volgorde. Zo’n plan is nodig voor betere afstemming tussen maatregelen, omdat verduurzamingsmaatregelen vaak niet gelijktijdig en niet door dezelfde partij uitgevoerd worden. Een integraal plan kan verschillende vormen hebben, van een “light” plan op basis van data tot een volledig integraal advies. Het stimuleren van woningeigenaren om een vorm van een plan te maken, kan op verschillende manieren en is sterk afhankelijk van de behoefte. Wil een woningeigenaar een enkelvoudige maatregel nemen, dan is het stimuleren van een light plan via een toegankelijk online platform een logische stap. Een keurmerk kan zo’n light plan verplicht stellen. Bij verhuizing of de wens om meervoudige maatregelen te nemen, ligt het stimuleren of zelfs verplichten van een uitgebreider woonplan of integraal advies voor de hand.

Als het gaat om het bieden van zekerheid aan de consument, is het belangrijk om gebruik te maken van alles wat er al bestaat in de markt. Dit geldt voor bestaande keurmerken op componentniveau, garanties, kwaliteits- en beoordelingsrichtlijnen, referenties en reviews. Een nieuw keurmerk gericht op stapsgewijs verduurzamen moet deze zaken integreren, en zich richten op het ontwikkelen van extra bouwstenen voor zaken die zekerheid bieden op het behalen van de Standaard, maar in de huidige markt nog niet of onvoldoende aanwezig zijn. Hier komen twee componenten naar voren komen, namelijk een validatiestap in de klantreis na uitvoering van maatregelen en bouwstenen die de samenhang tussen uitgevoerde maatregelen garanderen.

Door op verschillende plekken in de klantreis van stapsgewijs verduurzamen via een keurmerk extra zekerheid in te bouwen, kan de kans op het halen van de Standaard worden vergroot. Het is belangrijk om als vervolgstap met dit onderzoek in de hand de “minimale kwaliteitslat”



te bepalen waar een keurmerk zich op moet richten: een minimale set aan eisen waaraan een partij moet voldoen om het keurmerk te mogen dragen. Het is belangrijk dat dit wordt gedaan in samenwerking met de markt, en met het betrekken van de consument, om zo te bouwen aan vertrouwen voor het keurmerk. Daarnaast dient onderzocht te worden hoe een “integraal plan” vorm kan krijgen, hoe dit geïntegreerd kan worden in een keurmerk en hoe het in ontwikkeling zijnde Nationaal Platform van de Rijksoverheid daarbij een rol kan spelen. Het wordt aangeraden om een concept van het keurmerk te valideren in de praktijk door het in te zetten in een drietal wijkaanpakken en via het Nationaal Platform. Na validatie kan het keurmerk worden verder worden verfijnd voorafgaand aan lancering op grote schaal.



# INLEIDING

Nederland zet zich in voor een duurzame en CO<sub>2</sub>-neutrale gebouwde omgeving in 2050. We gaan onze woningen en gebouwen verduurzamen en stappen over op andere, aardgasvrije manieren van verwarmen. In het Nationaal Klimaatakkoord is aangegeven dat dit proces wijk voor wijk en stap voor stap gaat. Een essentiële stap op weg naar aardgasvrije en duurzame woningvoorraad is het verlagen van de warmtevraag per woning. Dat wordt bereikt door woningen beter te isoleren, goed te ventileren, en soms ook installaties zoals radiatoren aan te passen.

De route naar een goed geïsoleerde, comfortabele woning bestaat meestal uit verschillende stappen. Die stappen worden gezet op momenten dat het de woningeigenaar uitkomt, bijvoorbeeld bij verhuizing, verbouwing of een schilderbeurt van de kozijnen. Het is belangrijk dat woningeigenaren deze natuurlijke momenten goed kunnen benutten en dat ze weten wat slimme stappen voor hun woning zijn. Een vaak gehoord punt op bewonersavonden over isolatie en verduurzaming is dat eenduidige informatie hierover mist, waardoor woningeigenaren door de bomen het bos niet meer zien.

In het Klimaatakkoord zijn verschillende afspraken gemaakt om bewoners te ondersteunen bij de verduurzaming van hun woning. Eén van de initiatieven is die is benoemd in de kamerbrief van BZK over financiering en ontzorging is om een Landelijk Digitaal Platform in te richten, waarin de verschillende stappen (advies, uitvoering, financiering) bij elkaar komen, zodat de gebouweigenaar één loket heeft. Daarnaast wordt een 'Standaard' ontwikkeld die per woningtype aangeeft welke netto warmtevraag (warmtevraag in kWh/m<sup>2</sup>/ jaar) bereikt moet worden in voorbereiding op aardgasvrij verwarmen. Daaraan gekoppeld zijn Streefwaarden per component, zodat losse maatregelen aan het juiste niveau voldoen. Deze Standaard en Streefwaarden, die in 2021 beschikbaar komen, geven woningeigenaren handelingsperspectief vooruitlopend op het alternatief voor een duurzame warmtebron. De maatregelen die nu en straks genomen worden door woningeigenaren

moeten dus in lijn zijn met deze Standaard en Streefwaarden. Maar hoe zorg je dat de Standaard en Streefwaarden – complexe materie - woningeigenaren ook daadwerkelijk gaan helpen in hun zoektocht om “de juiste dingen te doen”? En dat marktpartijen ze op de juiste manier gaan toepassen? Een mogelijkheid om zekerheid te bieden dat na deelstappen ten minste de Standaard wordt gehaald, is het ontwikkelen van een Keurmerk. Zo'n keurmerk laat bijvoorbeeld bewoners zien dat bepaalde leveranciers, aannemers of diensten werken volgens de juiste eisen. Dat kan vertrouwen geven aan consumenten en richting bieden aan marktpartijen.

Over Morgen heeft in opdracht van RVO (en op initiatief van TKI Urban Energy) onderzoek gedaan naar de kansen voor het ontwikkelen van een dergelijk keurmerk, gericht op het stapsgewijs verduurzamen van particuliere woningen. Wanneer heeft een keurmerk toegevoegde waarde, wat zijn de belangrijkste bouwstenen voor het keurmerk en welke vervolgstappen zijn nodig om het te implementeren?

## ***Standaard en Streefwaarden***

In het Klimaatakkoord wordt richting gegeven aan het handelingsperspectief voor eigenaar-bewoners middels de zogenoemde Standaard en Streefwaarden. Een standaard (in kWh/m<sup>2</sup>/jaar) voor de jaarlijkse netto warmtevraag van woningen en streefwaarden voor de isolatie op bouwdeelniveau (Rc- of U-waarden) en gebouwventilatie dragen bij aan dit doel. Een Standaard geeft handelingsperspectief aan woningeigenaren die nu al maatregelen willen nemen, vooruitlopend op het alternatief voor aardgas dat wordt gekozen in de wijkgerichte aanpak.

De Standaard heeft betrekking op de gehele woning en de Streefwaarden op de situatie waarin één of enkele

onderdelen van de woning worden aangepakt. Beiden krijgen een plaats op het Energielabel. De Standaard en Streefwaarden zijn op het moment van schrijven van deze rapportage nog niet vastgesteld.

Het Energielabel verandert vanaf 2021. Op het nieuwe label wordt aangegeven in hoeverre een woning de Standaard en Streefwaarden heeft behaald. Om te komen tot het label zal ook een andere werkwijze worden toegepast dan nu het geval is, zodat het label op basis van betere data tot stand komt en daarmee beter bruikbaar wordt voor de woningeigenaar.



## De aanpak

De belangrijkste bron voor dit onderzoek zijn interviews. Ter voorbereiding op de interviews is eerst research gedaan naar bestaande keurmerken. Voor deze rapportage zijn 16 partijen – integrale aanbieders van woningverduurzaming, uitvoerende partijen, consumentenpartijen, brancheorganisaties, de Rijksoverheid – geïnterviewd aan de hand van een vooraf opgestelde vragenlijst. De volgende partijen hebben we geïnterviewd:

- Woon Duurzaam
- Takkenkamp
- Ministerie van Binnenlandse Zaken
- Regionaal Energieloket
- Itho Daalderop
- Bouwhulpgroep
- Pluimers
- Gemeente Deventer
- Paris Proof
- Vattenfall
- Stroomversnelling
- Duurzame Aanbieder
- Techniek Nederland
- Consumentenbond
- Energy Guards
- OnderhoudNL Garantie

Van elk interview is een korte samenvatting gemaakt die de standpunten van de geïnterviewde partij beschrijft op een aantal punten: toegevoegde waarde van een keurmerk, succesfactoren, de bouwstenen van een keurmerk, marktwaarde en implementatie. Deze samenvatting is ter goedkeuring teruggekoppeld aan de geïnterviewden, de samenvatting is op te vragen bij de opdrachtgever TKI Urban Energy, of bij NVDE

De resultaten uit de interviews zijn verwerkt in concept bouwstenen voor een keurmerk. Deze resultaten zijn vervolgens weer getoetst bij een klankbordgroep (Nederlandse Vereniging Duurzame Energie, Stroomversnelling, Techniek Nederland, Bouwend Nederland, Consumentenbond, BZK en OnderhoudNL), bij geïnterviewde partijen en bij een groep marktpartijen in een validatiestap. Daarna zijn de resultaten verwerkt in deze rapportage.



## ***Wat is een keurmerk?***

'Keurmerk' is geen juridisch gedefinieerde term er zijn dan ook geen basisvereisten waaraan een keurmerk moet voldoen. In de praktijk verstaan we onder een keurmerk een merkteken dat belooft dat een product of dienst aan bepaalde eisen voldoet. Een keurmerk geeft aan dat iets is beoordeeld op kwaliteit en geeft daarmee een minimum kwaliteitslat aan. In een onderzoek van de ACM (2016) staat dit als volgt omschreven:

***“Een keurmerk kan bijvoorbeeld iets zeggen over de kwaliteit van het product of de dienst, over degene die het product of de dienst levert of over (een deel van) het productieproces of de handelsketen.”***

Naast het keurmerk zelf, is ook de totstandkoming van een keurmerk en de controle op de kwaliteitseisen van een keurmerk niet aan regels gebonden. Een fabrikant kan bijvoorbeeld zelf een logo op een product zetten en dit presenteren als een keurmerk, zonder dat de kwaliteit wordt beoordeeld door een onafhankelijke instantie.

Bron: ACM, 2016: ACM over keurmerken

# DE CONTEXT VAN stapsgewijs verduurzamen

**Isoleren is niet nieuw. Al sinds 1975 worden huizen gebouwd met steeds strengere eisen op het gebied van isolatie. Bovendien wordt na-isolatie al jaren door de Rijksoverheid gestimuleerd. De afgelopen jaren gebeurde dat bijvoorbeeld via de SEEH (Subsidieregeling Energiebesparing Eigen Huis) regeling, waarbij particuliere eigenaren subsidie krijgen bij het nemen van twee isolerende maatregelen.**

## **Behoefte aan opschaling**

Isoleren en stapsgewijs verduurzamen heeft tot op heden een vrijblijvend karakter. Veel eigenaren zetten logischerwijs stappen ter verbetering van wooncomfort of kiezen voor maatregelen die binnen afzienbare tijd zijn terug te verdienen. Door een combinatie van isolerende maatregelen en de intrede van de HR-ketel daalde het aardgasverbruik per huishouden tussen 1990 en 2018 al met 28 procent (Compendium voor de Leefomgeving, 2019). De figuur hieronder laat zien dat de isolatiegraad van woningen gestaag is gestegen de afgelopen jaren. Er is echter nog werk aan de winkel. Een meer planmatige aanpak en flinke opschaling van de Nederlandse verduurzamingsaanpak is nodig om aan onze klimaatdoelstellingen te voldoen, immers:

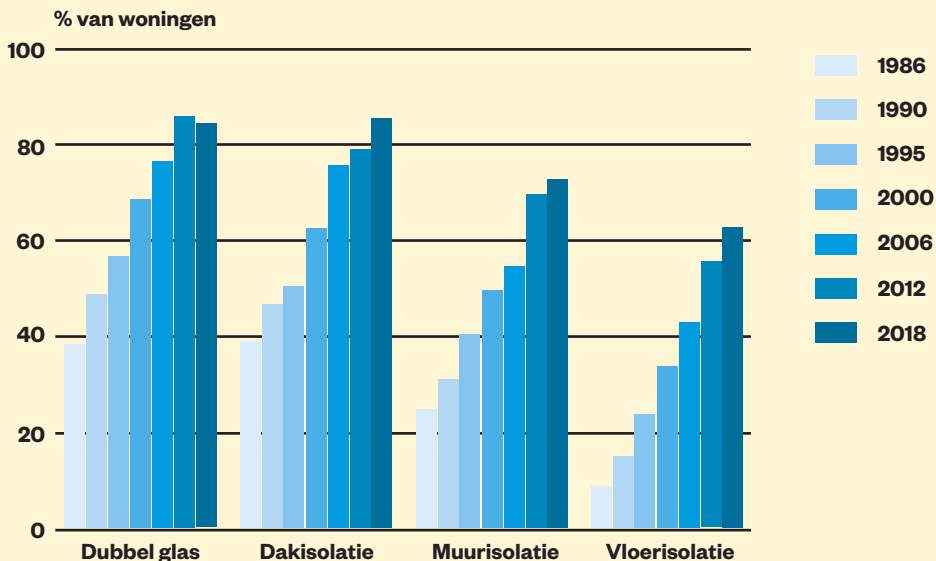
- Duurzame elektriciteit en warmtebronnen zijn schaars. Wat je niet gebruikt, hoef je ook niet op te wekken. Besparing op de warmtevraag is nodig om de kans op een volledig fossielvrije energievoorziening te vergroten. In de Regionale Structuur Warmte, onderdeel van de Regionale Energiestrategie, onderzoeken gemeenten, provincies en waterschappen hoeveel warmte en duurzame elektriciteit beschikbaar is binnen de regio en maken ze afspraken over de inzet hiervan.
- De warmtevraag in zowel omvang als vermogen is voor veel woningen, zeker woningen gebouwd voor 1995, nog te hoog om de overstap naar

een duurzame warmtevoorziening te maken (Nieman, 2020).

- De overstap naar een aardgasvrije warmtevoorziening gaat op veel plekken wijk voor wijk. Dat vraagt om een overstap van vrijblijvend en “ieder op zijn eigen moment” isoleren naar aanpakken om de warmtevraag voor alle eigenaren in een gebied gelijktijdig te verlagen. Zeker bij wijkaanpakken met collectieve oplossingen (warmtenetten) is dit het geval.
- Uiterlijk 2021 stellen alle gemeenten hun Transitievisie Warmte vast. Isolatie speelt in deze gemeentelijke warmteplannen een belangrijke rol. Vaak wordt daarin al voorgesorteerd op wijkgerichte of doelgroepengerichte isolatieaanpakken op basis van vergelijkbare woningtypen.

In de interviews over de rol die een mogelijk keurmerk kan spelen in het stapsgewijs verduurzamen van particuliere woningen, is deze context meegenomen. Een keurmerk moet dus niet alleen vertrouwen bieden aan de consument, maar ook bij kunnen dragen aan een grootschalige inzet op isolatie.

## Isolatiegraad van woningvoorraad



Bron: WoON module energie

PBL / jan2020  
www.clo.nl / nl038307

## *Welke keurmerken zijn er al?*

In de markt voor het verduurzamen van woningen bestaan al tal van keurmerken. De meeste keurmerken gaan over een component, een enkele zegt ook iets over de uiteindelijk gerealiseerde kwaliteit. Middels interviews en een bureauonderzoek is een limitatief onderzoek gedaan naar relevante keurmerken. Dit inzicht kan als basis fungeren voor verdere uitwerking van een kwaliteitslat en bouwstenen voor een nieuw keurmerk van toegevoegde waarde, en geeft een idee van de blinde vlekken.

Uit de interviews valt op te maken dat er zoveel keurmerken in de markt zijn, dat dit zelfs een negatief effect kan hebben:

“Er zijn al heel veel keurmerken en je weet als consument niet wat de goede is.” (Techniek Nederland)

“Er is een wildgroei aan keurmerken. Ik heb het liever over een systeemoplossing dan over een zegeltje.” (OnderhoudNL)

“Er zijn al voldoende keurmerken, dus het werkt beter om een bestaand keurmerk om te zetten in iets goeds, dan weer iets nieuws op de markt te brengen.” (Regionaal Energieloket)

Ondanks dat er veel keurmerken en andere kwaliteitsregelingen zijn, zoals erkenningen, beoordelingsrichtlijnen en voorschriften, blijken deze vooral gericht op een enkel onderdeel of maatregel. Maar weinig keurmerken zijn gericht op een eindprestatie of samenhang tussen maatregelen. Daarnaast zijn er enkele blinde vlekken waarvoor nu geen keurmerken bestaan, zoals kierdichting. Dat komt omdat deze markt minder volwassen zijn, zo geeft ParisProof aan. Voor het te ontwikkelen keurmerk ligt er een kans om de samenhang tussen maatregelen te bevorderen door slim gebruik te maken van bestaande keurmerken en kwaliteitsregelingen. Het ligt voor de hand een keurmerk samen te stellen uit veelal bestaande regelingen en gezamenlijk de gewenste en integrale kwaliteit te bepalen.

Keurmerk	Maatregel	Relevantie
KOMO-keurmerken   afbouw / install / keurmerk voor dakisolatie etc.	Vele producten in de burgerbouw	Selectie maatregelen met een uitvoeringsrichtlijn en link met bouwbesluit
KIWA erkende en -gecertificeerde bedrijven	Uitvoering maatregelen	Selectie bedrijven die werken conform standaard
Afbouwkeur	Afwerking van isolatiemaatregelen	Ervaren controleur, administratie en uitvoering
Insula	(Vloer)Isolatie	Ervaren controleur, administratie en uitvoering
SKG-IKOB	Gevelbouw (Gevelisolatie)	Ervaren controleur, administratie en uitvoering
SKG	Hang- en sluitwerk	Productcontroles
DE-erkend Haarden en Kachels	Kachels	Bedrijven die werken conform standaard
InstallQ-erkende en -gecertificeerde bedrijven	Installatietechnische maatregelen	Selectie aan bedrijven die werken conform Beoordelingsrichtlijn
DUBOkeur	Isolatiemaatregelen	Milieuprofiel materialen
Bouwgarant	Uitvoering maatregelen	Garanties, verzekeringen en keuringen
Warmtepompkeur (DHPA)	Warmtepomp	Productkwaliteit, garantie, beschikbaarheid onderdelen
Nul-op-de-meter (NOM) Keur (in stappen)	(Stapsgewijze) Uitvoering maatregelen inc. monitoring	Integraal keurmerk inc. monitoring en garanties
VGO-keurmerk voor Resultaatgericht Samenwerken (RGS).	Onderhoudsmaatregelen	Sturing op prestaties
Gaskeur (KIWA)	CV- en HRe ketels	Productkwaliteit
OnderhoudNL Garantie	Schilderwerk, Afwerking en Beglazing	Garantie
Vast en Zeker	Montage gevelementen	Garantie
Venin (Keurmerk)	Na-isolatie	Toezicht en controle
VLA Ventilatiekeur	Ventilatie	Onderhoudsnorm



# BLINDE

## **BLINDE VLEKKEN** in de markt

**Een keurmerk heeft pas toegevoegde waarde als het origineel is (Factsheet Rijksoverheid Keurmerk). Dat betekent dat het iets brengt dat er in de huidige markt nog niet is, maar waar wél behoefte aan is.**

Om te bepalen of een keurmerk kan bijdragen aan de stapsgewijze verduurzaming van particuliere woningen, is het dus belangrijk om eerst de zogenaamde “blinde vlekken” in het huidige proces van stapsgewijs verduurzamen naar boven te halen. Het proces van een woningeigenaar die behoefte heeft tot verduurzaming, zich gaat oriënteren en vervolgens een beslissing neemt tot de uitvoering van één of meerdere maatregelen in de woning, noemen we de klantreis.

Uit de interviews komt een aantal blinde vlekken naar voren. Deze blinde vlekken beschrijven wat er op dit moment vaak ontbreekt of misgaat in de klantreis van woningeigenaren die willen verduurzamen. We gaan in deze rapportage niet in op financiële belemmeringen voor woningeigenaren om te verduurzamen. Deze belemmeringen zijn in de markt bekend (geen blinde vlek) en niet door een keurmerk beïnvloedbaar.

### **Het ontbreekt de woningeigenaar aan handelingsperspectief en handvatten**

Een deel van de Nederlandse huishoudens heeft al maatregelen genomen om de woning te isoleren. Er is echter ook een groot deel van de markt die nog niet bereikt wordt. Een belangrijke reden hiervoor is dat woningeigenaren geen zicht hebben op de stappen die ze moeten uitvoeren om hun woning aardgasvrij of aardgasvrij-ready te maken. “Bewoners erkennen de urgentie, maar zien drempels voor het uitvoeren van vervolgstappen.” (Vattenfall). Sommige woningeigenaren denken dat ze al ver zijn, terwijl ze in praktijk nog veel maatregelen kunnen uitvoeren.

# Succesfactoren van een keurmerk

## Bestaand onderzoek

Uit verschillende onderzoeken zijn succesfactoren van keurmerken in het algemeen opgehaald. Onderstaande succesfactoren zijn als leidraad gebruikt in de interviews voor dit onderzoek.

Een succesvol keurmerk:

- Is bepalend bij keuze dienst/product
- Is 'hard' in uitvoering en controle
- Wordt erkend door de markt
- Is transparant

- Heeft reviews
- Is kwaliteit en imago verhogend
- Is registreerbaar
- Is origineel
- Is makkelijk te onthouden

Bronnen: ACM, 2016: ACM Over Keurmerken; Rijksoverheid: Factsheet Keurmerken; Cheq, 2016: De Trias Politica van een succesvol keurmerk (Consultancy.org).

De gemiddelde woningeigenaar heeft geen inzicht in de energetische status van zijn huis, laat staan dat hij inzicht heeft in de maatregelen die hij moet uitvoeren om de Standaard te behalen. Daarnaast ontbreekt het bij veel woningeigenaren aan technische kennis, om zelf te bepalen wat ze concreet moeten doen om duurzame ruimteverwarming en comfort in hun woning te realiseren. "Heel veel mensen wachten nog, omdat ze geen idee hebben hoe ze tot de selectie van maatregelen komen." (Woon Duurzaam). Wanneer een consument zich in de oriëntatiefase bevindt, ontbreekt het de consument aan handvatten om een keuze te kunnen maken.

Met de Standaard wordt wel richting gegeven, maar uit de interviews blijkt dat dit voor de meeste woningeigenaren niet voldoende zal zijn om tot concrete acties over te gaan: "Een particulier heeft geen idee wat kWh/m<sup>2</sup> is, de Standaard moet dus goed uitgelegd worden en aangevuld worden met een eenduidig advies." (Itho Daalderop).

De grote keuze aan maatregelen en aanbieders en gebrek aan inzicht in de huidige status van het huis, maken dat voor veel woningeigenaren, ook met de introductie van de Standaard en Streefwaarden, het handelingsperspectief ontbreekt.

Meerdere geïnterviewden (Woon Duurzaam, Pluimers, Itho Daalderop, Stroomversnelling, Duurzame Aanbieder, Paris Proof) geven aan dat er door het ontbreken van dit handelingsperspectief onder woningeigenaren behoefte is aan een doordacht plan voor duurzame warmte in hun woning. “Een woningeigenaar hoeft niet alles in één keer te doen, maar wil wel inzicht hebben in de maatregelen die nog gaan komen.” (Techniek Nederland). Een integraal plan aan de voorkant wordt dan ook als randvoorwaarde genoemd voor het behalen van de Standaard. Extra meerwaarde wordt gezien in een plan voor maatregelen die verder gaan dan standaard isolatie: “Koppeling aan maatregelen ten behoeve van lagetemperatuur-verwarming die verder gaan dan standaard isolatie zou een grote pré zijn.” (WoonDuurzaam).

### **Het Energielabel biedt onvoldoende perspectief**

Het nieuwe Energielabel dat sinds januari 2021 is ingevoerd zegt iets over de energieprestatie van een woning en biedt een eerste inzicht in de maatregelen die een woningeigenaar nog kan uitvoeren. Dat is volgens geïnterviewde partijen een stap vooruit. Waar het nog aan ontbreekt is duidelijkheid over de volgorde van te nemen maatregelen om tot de standaard te komen. Het Energielabel zou, zo volgt uit de interviews, meer handelingsperspectief moeten bieden op basis van de specifieke kenmerken van een woning en haar bewoners. Een zogenaamd “woningpaspoort”, waarin gegevens over de energetische status van een woning worden bewaard en bijgewerkt na ieder uitgevoerde maatregel, kan een consument op elke moment inzicht geven in de huidige status van de woning en daarmee een stapsgewijze aanpak van maatregelen bevorderen. Een woningpaspoort is, in tegenstelling tot het Energielabel, een dynamisch document. “Je zou eigenlijk een woningpaspoort moeten hebben rond de energetische waarde van je woning.” (Duurzame Aanbieder). Door BZK wordt met de doorontwikkeling van het Nationaal Platform verbeterjehuis.nl een begin gemaakt met het beter structureren van data van woningen op landelijke schaal. Een apart traject richting een woningpaspoort voor elke Nederlandse woning is echter nog niet in beeld.

## **Afstemming bij uitvoer meerdere maatregelen ontbreekt**

De Nederlandse markt van stapsgewijs verduurzamen is gefragmenteerd. Er is een handvol partijen die een integraal verduurzamingspakket kan aanbieden. Meestal worden voor losse maatregelen verschillende partijen ingeschakeld, de één gespecialiseerd in vloerisolatie, de ander in HR++ glas en weer een ander in leidingwerk en radiatoren. Bij grote complexmatige projecten voor partijen als woningcorporaties wordt vaak gewerkt met consortia van hoofdaannemer en onderaannemers, en worden meerjarige investeringsplannen gemaakt waarbij maatregelen genomen op verschillende tijden op elkaar worden afgestemd. Voor de particuliere markt is die afstemming tussen maatregelen en uitvoerende partijen een stuk lastiger te organiseren. Het ontbreekt vaak bij bedrijven aan een projectmatige aanpak om goede afspraken te maken over het op elkaar aansluiten van verschillende maatregelen: “De ketensamenwerking is nu niet goed georganiseerd. Er is in de markt geen zekerheid dat de processen tussen ketenpartijen goed inzichtelijk en georganiseerd zijn.” (OnderhoudNL).

Dit heeft als resultaat dat aanbieders elkaar soms tegenspreken, wat zorgt voor verwarring bij de woningeigenaar. Daarnaast is afstemming wenselijk, omdat de kwaliteit waarmee de ene maatregel is uitgevoerd, effect heeft op de warmtevraag van de volgende maatregelen. De Standaard geeft dan wel een eenduidig einddoel aan waar naartoe gewerkt kan worden, maar zegt niks over deze samenhang tussen maatregelen. Streefwaarden voor losse componenten verhogen de kans op kwalitatief goed uitgevoerde stappen, maar zeggen ook niets over welke combinatie van stappen gezet moet worden om zo efficiënt mogelijk tot de Standaard te komen. Dit heeft als gevolg dat de woningeigenaar nu geen zekerheid heeft dat de volgorde van de uitgevoerde maatregelen juist is.

Bovendien weten woningeigenaren vaak niet wat de kwaliteit is van in het verleden genomen maatregelen. Een spouw is soms maar voor de helft gevuld. Een huis kan overal HR++ glas hebben, maar via kieren bij het kozijn alsnog enorm veel warmte verliezen. Hierdoor is het niet goed mogelijk om te garanderen dat de combinatie van uitgevoerde maatregelen het resultaat levert dat de woningeigenaar ervan verwacht. “Op bouwdelen kan kwaliteit geleverd worden, maar prestatiegarantie

op het totaalplaatje is lastig.” (ParisProof). Wanneer er meerdere partijen in één woning maatregelen uitvoeren, is het vaak niet goed geborgd wie de eindverantwoordelijkheid heeft. Wie zorgt ervoor dat de maatregelen goed op elkaar aansluiten en dat de maatregelen het verwachtte effect hebben? Kortom: er is voor de particuliere markt een risico dat een voorgeschreven set aan maatregelen niet het gewenste resultaat heeft.

In de interviews worden verschillende zaken benoemd die nu ontbreken in de markt, maar de woningeigenaar wel meer zekerheid zouden kunnen bieden:

- “Er is een overkoepelende check nodig om alle domeinen van losse maatregelen aan elkaar te verbinden.” (ParisProof).
- “Bij een consortium aan partijen moet er worden gezorgd voor iemand die de verantwoordelijkheid neemt.” (Consumentenbond).
- “Er zijn al wel keurmerken op losse onderdelen, maar een integraal advies aan de voorkant ontbreekt.” (Energy Guards).

### **Een woningeigenaar kan niet zomaar vertrouwen op de aanbiedende partij**

Als consument wil je de zekerheid dat de maatregel waarin je investeert doet wat het belooft. Om deze zekerheid te krijgen heeft de woningeigenaar ten eerste vertrouwen nodig in de aanbiedende partij. Zo geeft Woon Duurzaam aan: “Wij verkopen echt op vertrouwen. Dat vertrouwen creëren we door gedegen advies, goed luisteren, vakkundigheid en durven tegen onredelijke wensen in te gaan.” Uit de interviews blijkt dat je in de huidige markt als woningeigenaar niet de zekerheid hebt, dat de aanbiedende partij ook daadwerkelijk voldoende kwaliteit levert: “In de markt ontbreekt het echter aan sturing op de kwaliteit van het proces van de ontzorgende partij.” (Regionaal Energieloket); “Er zitten nou eenmaal rotte appels in de bouwkolom.” (Regionaal Energieloket, Consumentenbond, Vattenfall); “Sommige adviseurs zijn onbewust onbekwaam” (Itho Daalderop); “Een keurmerk kan helpen cowboys uit te schakelen (Stroomversnelling).”

Met name voor kleine bedrijven en ZZP’ers kan het een uitdaging zijn om de basis op orde te hebben als het gaat om kwaliteitsrichtlijnen en -borging. Kleine bedrijven hebben niet altijd de interne capaciteit en infrastructuur om de administratieve taken uit te voeren, waardoor het



voor grotere bedrijven vaak gemakkelijker is om aan kwaliteitseisen te voldoen. “Veel kleine bedrijven doen niet eens aan nacalculatie. Deze kleine bedrijven zijn moeilijker aan te sturen als het om eisen gaat.” (OnderhoudNL).

### **Een woningeigenaar heeft geen inzicht in het effect van de maatregel**

Een woningeigenaar kan bij maatregelen voor isolatie vaak niet zelf het effect van de maatregel zien. Dit in tegenstelling tot bijvoorbeeld het plaatsen van zonnepanelen, waarna de woningeigenaar via een app meteen de hoeveelheid opgewekte energie van de zonnepanelen kan bekijken. Voor veel isolatiemaatregelen is het effect minder zichtbaar. Waar zonnepanelen op het dak liggen, is het onmogelijk om de spouw in te kijken om te checken of die wel tot de rand gevuld is. Het effect van isolatiemaatregelen is bovendien veel meer gedragsafhankelijk. Dat maakt de voorspelbaarheid op het gebied van zowel comfort als energieverbruik een stuk lastiger. Deze combinatie van minder voorspelbare én minder zichtbare resultaten wordt benoemd als reden dat woningeigenaren terughoudend zijn tegenover isolatiemaatregelen. Ze willen eerst weten of een maatregel wel het gewenste effect heeft.

In de interviews is besproken in hoeverre garanties kunnen helpen om dit punt op te lossen. Voor enkelvoudige maatregelen zijn er al keurmerken die garantie geven op de kwaliteit van de maatregel. Zo'n keurmerk “mist nog voor kierdichting” (ParisProof). Op dit onderdeel van isoleren ontbreekt nog veel kennis in de markt. Als het gaat om garanties op een set aan meervoudige maatregelen, geven partijen als Woon Duurzaam en EnergyGuards garantie op kwaliteit, bijvoorbeeld als er na verduurzamingsstappen toch nog tocht in huis is. De meeste marktpartijen werken op dit moment niet met energieprestatiegaranties (garanties op de reductie van energieverbruik door één of meerdere maatregelen) voor de particuliere markt. De Consumentenbond geeft aan dat vergaande garanties wel gewenst zijn bij grootschalig verduurzamen van particuliere woningen: “Je wilt systeemgarantie, waarbij leverancier verantwoordelijk is voor het werken van het totaalsysteem.”

## Integraal plan en zekerheid

Concluderend zien we op twee momenten in de klantreis een duidelijke blinde vlek: in de fasen van oriëntatie en overweging ontbreekt het aan handelingsperspectief, in de vorm van een eenduidig **integraal plan**. Onder een integraal plan wordt een plan verstaan waarin staat aangegeven welke combinatie van maatregelen de woningeigenaar moet nemen om zijn woning te verduurzamen, in welke volgorde. In het volgende hoofdstuk wordt dit verder toegelicht. Een integraal plan is met name van belang omdat verduurzamingsmaatregelen vaak niet gelijktijdig en niet door dezelfde partij uitgevoerd zullen worden. De afstemming tussen marktpartijen is nu onder de maat, met als gevolg dat een woningeigenaar niet de **zekerheid** heeft dat losse maatregelen in de uitvoeringsfase op elkaar zijn afgestemd en in de gebruiksfase het gewenste effect behalen: de Standaard.

## Blinde vlekken in de klantreis van het stapsgewijs verduurzamen



# OPLOSSEN VAN de blinde vlekken

In het vorige hoofdstuk is beschreven dat uit de interviews twee cruciale blinde vlekken naar voren komen, die met huidige keurmerken en regelingen niet voldoende ondervangen zijn: (1) het maken van een gedegen, integraal plan op woningniveau om tot de Standaard te komen en (2) het creëren van zekerheid dat maatregelen “doen wat ze beloven” oftewel dat losse maatregelen goed zijn uitgevoerd (zekerheid op Streefwaarden), en in samenhang/afstemming met elkaar (zekerheid op Standaard).

In dit hoofdstuk zoeken we de verdieping op deze twee blinde vlekken. Zo komen we bij de bouwstenen die een keurmerk moet bevatten om van toegevoegde waarde te zijn. Niet alles kan echter met een keurmerk worden opgelost. Bij het verdiepen van de blinde vlekken wordt daarom onderscheid gemaakt tussen zaken die wel en niet binnen een keurmerk kunnen vallen.

## **Blinde vlek: Integraal plan**

Een integraal plan wordt gezien een randvoorwaarde om het halen van de Standaard op grote schaal mogelijk te maken. Zonder enige vorm van een plan weet een particuliere woningeigenaar niet welke (combinatie van) stappen te zetten. Een integraal plan kan verschillende vormen hebben, van een “light” plan op basis van data tot een volledig integraal advies – ook wel “woonplan” genoemd - gericht op een toekomstbestendige woning, breder dan alleen energie. Welk type plan gewenst / haalbaar is, hangt sterk af van de situatie waarin een particuliere eigenaar zich bevindt. Bij verhuizing is een integraal woonplan logisch (zowel kostentechnisch als in uitvoering van meervoudige maatregelen), terwijl het voor een particulier die een enkelvoudige maatregel wil nemen al een hele stap is om toch light plan gericht op meerdere maatregelen aan te vragen.

## Light plan

- Wordt door interviewees ook wel een “80% plan” genoemd.
- Deze geeft minimaal een overzicht van maatregelen waarmee de Standaard behaald kan worden
- Slim gebruik van data en innovatie (bijv. drones)
- Behoeft geen huisbezoek
- Vraagt iets van de consument (zelf tooling invullen, uitgevoerde maatregelen aangeven)
- Kan eventueel gekoppeld worden aan het Landelijk Digitaal Platform
- Kan eventueel gekoppeld worden aan het nieuwe energielabel
- Een aantal partijen blijken reeds een kosteneffectieve light plan in de klantreis toe te passen waar met een beperkte aanpassing de Standaard en Streefwaarden ingepast kan worden.
- Kostenrange benoemd in interviews: Vrijwel gratis - €200

## Integraal advies

- Integraal advies gericht op toekomstbestendig wonen: comfort, klimaat/duurzaamheid, financieel (passend bij drijfveren)
- Combinatie van data en huisbezoek (gesprek, metingen, warmteverliesberekening)
- Geeft naast passende maatregelen richting de Standaard ook duidelijk de gewenste stappen in de tijd aan
- Consument wordt meer ontzorgd, vaak ook in keuze van uitvoerende partijen
- Vraagt veel kundigheid van adviserende partij
- Kostenrange benoemd in interviews: €1.500-€2.000 bij advies op grote schaal
- Logisch bij verhuizing (inclusief verplichting?) of wanneer een particulier vergaand wil verduurzamen

Het stimuleren van woningeigenaren om een vorm van een plan te maken, kan op verschillende manieren en is sterk afhankelijk van de behoefte. Wil een consument op dit moment slechts een enkelvoudige maatregel nemen, dan is het stimuleren van een **Light plan** via een toegankelijk online platform een logische stap. Het in ontwikkeling zijnde Nationaal Platform verbeterjehuis.nl, waarop ook een koppeling wordt gemaakt met de Standaard en Streefwaarden, is daarvoor een logisch startpunt. Ook Energieloketten en andere consumentenplatforms zouden een light plan kunnen integreren in hun websites. Het maken van een light plan kan gestimuleerd worden door het verplicht te stellen voor het verkrijgen van subsidies en door het een verplicht onderdeel van de klantreis te maken voor uitvoerende partijen die het keurmerk dragen. Een light plan kan tot zekere hoogte aangepast kunnen worden aan de lokale situatie door het ontbreken van informatie en/of kennis bij de gebruiker. Dit wordt opgevangen door de streefwaarden hoger in te zetten dan noodzakelijk

Wanneer een particulier verhuist of in zijn huidige woning meervoudige verduurzamingsmaatregelen wil nemen, ligt het stimuleren van een **Integraal advies** voor de hand. Dit kan gestimuleerd worden door bij verhuizing de kosten van zo'n advies aftrekbaar van de belasting te maken, zoals bij een bouwtechnische keuring ook het geval is. Verplichting van een integraal advies bij verhuizing is ook iets dat door veel geïnterviewde partijen ondersteund wordt. Dit kan in de toekomst zelfs bewegen naar het verplichten van isolatiestappen bij verhuizing, hoewel in het klimaatakkoord is benoemd dat aan zo'n verplichting voorlopig niet gedacht wordt.. De Rijksoverheid zou ook de advieskosten bij verhuizing kunnen subsidiëren. Geïnterviewde partijen raden aan de verplichting voor het aanvragen van een integraal advies bij verhuizing altijd neer te leggen bij de kopende partij, aangezien het ook de nieuwe woningeigenaar is die vervolgens aan de slag moet met de in het advies aanbevolen maatregelen. Dit kan bijvoorbeeld een verlengde zijn van de standaard Bouwtechnische Keuring. Bovenstaande benoemde stimulerende maatregelen zijn allemaal maatregelen die buiten de scope van een te ontwikkelen keurmerk vallen.



## **Blinde vlek: zekerheid**

Zekerheid dat maatregelen en uitvoerende partijen “doen wat ze beloven” betekent voor het ene huishouden iets anders dan voor de andere. De één zoekt naar zekerheid dat het comfort omhoog gaat of dat het huis na maatregelen toekomstbestendig is, dan ander vindt het belangrijk dat energie wordt bespaard en er een redelijke terugverdientijd wordt behaald. In de interviews wordt ook de zekerheid benoemd dat het proces vlot verloopt, van eerste contactmoment tot aan het stofzuigen van de deurmat na uitvoering. In dit onderzoek is gefocust op de zekerheid dat de Standaard wordt behaald.

Een keurmerk kan bijdragen aan het vergroten van deze zekerheid. Zekerheid op het halen van Standaard is onder te verdelen in verschillende bouwstenen, die in de figuur hieronder zijn weergegeven. Om te komen tot bouwstenen voor een keurmerk, is het belangrijk om binnen die bouwstenen onderscheid te maken tussen wat er nu al in de markt beschikbaar is om zekerheid te verhogen, en welke blinde vlekken er nog bestaan binnen die bouwstenen.

## **Bouwstenen van zekerheid**

### **Garanties**

- Productgaranties: voldoet aan Rc-waardes
- Garantie op uitvoering: is het op de juiste manier aangebracht / geïnstalleerd?
- Prestatiegarantie: garantie op prestatie product in de woning

### **Kwaliteit van proces en uitvoering**

- Kwaliteits/proces/ beoordelingsrichtlijnen & normeringen, inclusief opleidingen
- Valideren (check na uitvoering)

### **Samenhang tussen maatregelen**

- Samenhangend plan (voorwaarde)
- Bijhouden van en verplichte check op uitgevoerde maatregelen (Woningpaspoort)
- Ketensamenwerking

### **Kwaliteit van uitvoerende partij(en)**

- Track record (referenties)
- Reviews
- Marketing & communicatie

## **Van blinde vlekken naar een keurmerk**

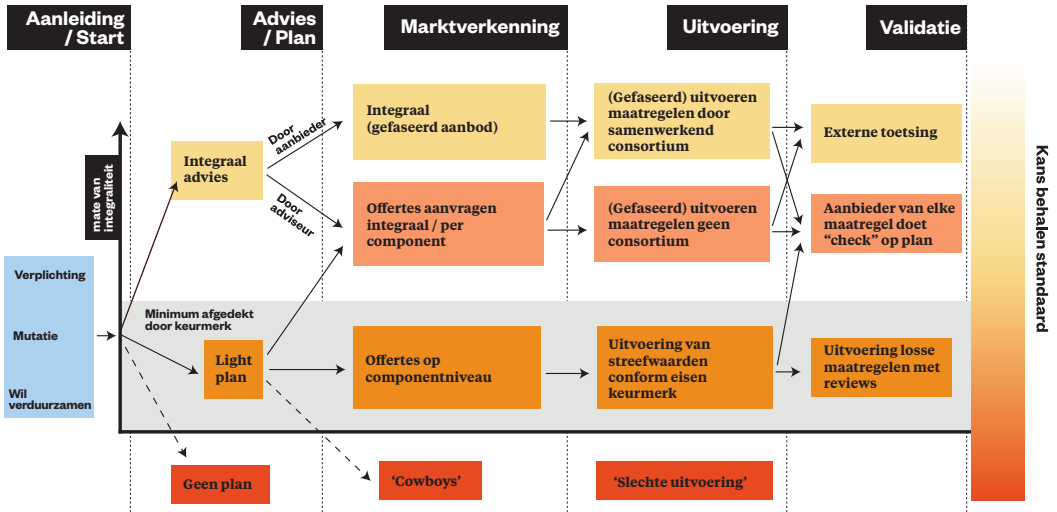
Om een keurmerk van toegevoegde waarde te ontwikkelen voor het stapsgewijs verduurzamen van particuliere woningen is het nodig om:

1. Slim gebruik te maken van de bouwstenen van zekerheid die al aanwezig zijn in de markt, en hierin niet opnieuw het wiel uit te vinden. Dit geldt voor bouwstenen op het gebied van garanties, bestaande kwaliteitsproces- en beoordelingsrichtlijnen en bestaande keurmerken op componentniveau. Dit geldt ook voor instrumenten die al aanwezig zijn om de kwaliteit van uitvoerende partijen te beoordelen, zoals referenties, reviews en marketing- en communicatieaspecten, bijvoorbeeld goed werkende websites.
2. Extra bouwstenen van een keurmerk te ontwikkelen voor zaken die zekerheid bieden op het behalen van de Standaard, maar in de huidige markt nog niet of onvoldoende aanwezig zijn. Hier zien we twee componenten naar voren komen, namelijk (1) een validatiestap in de klantreis na uitvoering van maatregelen, waarbij steekproefsgewijze controles in veel van de interviews worden benoemd als methode, en (2) bouwstenen die de samenhang tussen maatregelen garanderen. Hier komt weer het samenhangende, integrale plan terug dat de samenhang tussen stapsgewijs te nemen maatregelen vóór uitvoering borgt. Daarnaast is het belangrijk om een bouwsteen te ontwikkelen die de samenhang ná uitvoering borgt, door het beter bijhouden van eerder in de tijd uitgevoerde maatregelen (bijvoorbeeld in het Woningpaspoort), en uitvoerders van nieuwe maatregelen te verplichten om een check te doen op de reeds uitgevoerde maatregelen. Ook het bevorderen van ketensamenwerking richting uitvoering is een veel genoemde missende component in de huidige markt. Bestaande methodes als Resultaatgericht Samenwerken kunnen worden geraadpleegd voor het inrichten van deze bouwsteen

Om een beeld te geven hoe aspecten die hierboven effect hebben op de kans op het halen van de Standaard, is hieronder een schema met op de horizontale as verschillende stappen in de klantreis weergegeven. Er zijn verschillende routes naar Rome. Het schema kan ingevuld worden vanuit verschillende aanleidingen/startpunten: verplichting, verhuizing (mutatie) of de wil van een eigenaar om te verduurzamen. De integraliteit van de gewenste maatregelen aan de start van het traject (wil iemand slechts één maatregel nemen of wil iemand zijn volledige woning

verduurzamen) kan bepalend zijn voor het niveau waarop wordt gestart. Hoe meer wegen omhoog worden bewandeld, hoe groter de kans dat uiteindelijk de Standaard wordt behaald. Een keurmerk moet er dus op gericht zijn om die routes omhoog te bewerkstelligen.

## ‘Routes naar Rome’



### Minimum kwaliteitslat

Met een keurmerk kan worden gestuurd op een minimum kwaliteitslat, waarmee de kans op het halen van de Standaard wordt vergroot. Die kwaliteitslat kan ook uit meerdere niveaus bestaan; een minimum niveau als lat om minimaal aan de Standaard te voldoen en een hogere lat waarbij met extra eisen meer zekerheid kan worden geboden. "De keuze tussen een 6 of 10 moet je als consument kunnen behouden." (Gemeente Deventer).

Een belangrijk aspect dat daarbij in de interviews benoemd wordt zijn de kosten, en daarmee de toegankelijkheid van het keurmerk voor kleinere (lokale) partijen. Een hogere lat met meer eisen waaraan moet worden voldaan, brengt extra kosten en drempels met zich mee. Geïnterviewde partijen zijn het er ook over eens dat meerkosten voor een keurmerk de prijs voor de consument zo min mogelijk omhoog moet drijven.

Onderstaand figuur geeft aspecten weer die in de interviews benoemd zijn als ingrediënten voor de kwaliteitslat, waarbij hoger geplaatste ingrediënten strenger zijn en over het algemeen hogere kosten met zich meebrengen.

In het volgende hoofdstuk wordt een proces voorgesteld om met de ingrediënten te bepalen als basis voor een keurmerk, en de overige vervolgstappen die daarbij horen.

## Kwaliteitslat

### HOOG

***‘Garantie op prestatie is heel belangrijk.’*** (Stroomversnelling)

***‘Prestatiegarantie werkt niet door invloed gebruiksgedrag.’***

(Regionaal Energieloket)

***‘Als wat we monitoren echt afwijkt van wat normaal is, dan bellen wij met de bewoner en sturen we de monteur terug.’***

(Energy Guards)

***‘Steekproefgewijs kan er door een onafhankelijke partij, de keurmerkvoerende partij, een controle worden gedaan.’***

(Pluimers)

***‘Bij 0-meting doe je een validatie van het plan vooraf: kloppen de conditie van de woning en de geschatte besparingen?’***

(Takkenkamp)

***‘Geen garantie op de spullen, maar garantie dat de spullen leveren wat ze beloven.’***

(Gemeente Deventer)

***‘Ook opleidingen en kwaliteitseisen verplicht stellen voor materiaal leveranciers (de keten).’***

(Stroomversnelling)

### LAAG

***‘Keurmerk moet afgepakt kunnen worden.’*** (Consumentenbond)

### ONACCEPTEERBAAR

***Geen plan geen vertrouwen***

# Opgehaalde succesfactoren

van een keurmerk voor stapsgewijs verduurzamen

Aan de geïnterviewden is gevraagd wat volgens hen de succesfactoren zijn van een keurmerk voor het stapsgewijs verduurzamen van particuliere woningen. Daaruit komt naar voren dat het **niet té ambitieus** moet zijn. Het NOM-keur wordt als voorbeeld genoemd als keurmerk met zeer hoge ambities, waardoor het niet uit de pilotfase komt. Een keurmerk voor het stapsgewijs verduurzamen dient vooral simpel te zijn. Het moet voorkomen worden dat er te veel drempels worden opgeworpen voor het gebruik van de keurmerk, zoals bij het NOM-keur is gebeurd: “NOM-keur is een draak van een regeling geworden.” (Itho Daalderop). Dat betekent dat het niet teveel moet kosten. Daarnaast moet het keurmerk ook **betrouwbaar** zijn en “gewicht in de schaal leggen.” (Pluimers). Het wordt als een randvoorwaarde genoemd dat een keurmerk daadwerkelijk de ervaren **kwaliteit** positief beïnvloed.

Ook **‘hard zijn in uitvoering en controle’** is een veelgenoemde succesfactor voor een keurmerk. Hiermee wordt bedoeld dat een belofte die vooraf wordt berekend, wordt waargemaakt met het keurmerk “Hét bestaansrecht van een keurmerk is: dat wat je zegt kom je ook na (Takkenkamp)”. Er zal dan ook gezorgd moeten worden voor bewijslast en strenge controle, bij voorkeur door een onafhankelijke instantie. “Als de overheid het opplakt en er ook handhaving op zet, biedt dat een hoger vertrouwen dan wanneer het alleen erkend wordt door de markt (Techniek Nederland).”

Daarnaast wordt ook **vertrouwen** vaak genoemd als een belangrijke succesfactor voor een keurmerk. Het keurmerk moet vertrouwen bieden aan de consument, vergelijkbaar bij het BOVAG-keurmerk voor de auto: “Je weet er is een bottom-line aan kwaliteit (Gemeente Deventer)”.

# HOE GAAN WE VERDER

Door af te spreken hoe zaken horen te zijn, wordt ons dagelijks leven een stuk makkelijker gemaakt. Met deze afspraken worden partijen in staat gesteld om samen toe te werken naar consistente prestaties. Dit versterkt het vertrouwen van de gebruiker en zorgt het dat het werk soepeler kan verlopen en de productiviteit kan worden verhoogd. Om het gefaseerd verduurzamen van particulieren woningen verder te brengen zullen er binnen de gehele keten afspraken nodig zijn in een taal die we begrijpen.

De interviews tonen een beeld dat de bouw- en installatiebranche zichzelf traag doch gestaag ontwikkelt en professionaliseert. Er zijn concrete voorbeelden van processen en procedures die ingezet kunnen worden bij het oplossen van de blinde vlekken. Een discussie over wat kwaliteit is hoeft niet opnieuw te worden gevoerd. Vervolgacties liggen met name bij het komen tot gedragen keuzes over welke van de bestaande ingrediënten de kwaliteitslat bepalen en daarmee het keurmerk gaan vormen. De opgave van een aardgasvrije gebouwde omgeving en de intrede van de Standaard en Streefwaarden maken dat de urgentie en het momentum meer en meer aanwezig zijn. Om dit momentum te kunnen benutten worden in dit hoofdstuk de vervolgstappen voorgesteld om concreet te gaan werken aan het keurmerk en het oplossen van de blinde vlekken. Ook benoemen we de belangrijkste randvoorwaarden om een keurmerk een kansrijke start te geven.

## **Vervolgstappen voor implementatie**

Een succesformule voor een keurmerk voor gefaseerd verduurzamen is nog niet voorhanden. Wel is duidelijk dat voor de belangrijkste onderwerpen verwezen kan worden naar bestaande keurmerken en er op dat front geen concurrentie ontstaat. Wel ontbreken er keurmerken op het gebied van kierdichting. De interviews geven een richtsnoer voor de uitgangspunten voor de kwaliteitslat, de exacte invulling noodzaakt echter nog uitwerking. Tevens wordt gezien dat een kort cyclische toetsing in de praktijk voorwaardelijk is om een acceptabele prijs-



kwaliteitverhouding voor alle betrokkenen te ontwikkelen. Daarnaast zijn er een aantal maatgevende afhankelijkheden voor de lancering van een keurmerk waar een slag gemaakt moet worden. De activiteiten zijn samengevat in een 5-tal stappen:



Een op te richten projectteam bestaande uit betrokken teamleden van RVO, bij voorkeur aangevuld met branchevertegenwoordigers, geeft hier invulling aan. Het projectteam zal met name processen begeleiden en acties organiseren. De inhoud kan worden geleverd door branchevertegenwoordigers, kennispartners en koplopende bedrijven.

### **Bouwen aan kwaliteitslat**

Vertrouwen is het fundament van de aanpak. Het vaststellen van de kwaliteitslat die gedragen kan worden door een brede selectie aan partijen is dan ook de eerste stap naar een keurmerk. De lat kan worden vastgelegd in een zogenaamd kwaliteitsschema. Dit schema dient te worden belegd bij een partij die het schema beheert. De geïnterviewden verwijzen voor de invulling van dit schema voor een groot deel naar bestaande definities, zoals de in hoofdstuk 2 genoemde kwaliteitsregelingen. Toch zullen er nog een aantal keuzes moeten worden gemaakt over welke eisen er onderdeel uit gaan maken van dit schema. De interviews laten een brede consensus zien over de kwaliteitslat en dat deze minimum lat een hogere ambitie niet in de weg moet staan. Hoe zwaar de minimale kwaliteit precies ingezet dient te worden vraagt om een nadere dialoog met de branchevertegenwoordigers. Bij de vertegenwoordigers bleek ruime kennis en expertise aanwezig over hoe een dergelijk proces vorm kan krijgen. Om deze reden zijn zij ook als logische partners benoemd.

	Voorgestelde acties	Logische partners
1	Organiseren projectteam (Rijkdienst voor Ondernemend NL)	Branchevertegenwoordigers
2	Bepalen van de kwaliteitslat	Branchevertegenwoordigers, Qbis, ISSO
3	Uitwerken van deze kwaliteit lat naar een zogenaamd kwaliteit schema	
4	Onderzoeken mogelijkheden inzet op kierdichting	
5	Ontwikkeling van een herkenbaar beeld- en keurmerk	
6	Validatie van deze uitwerking bij uitvoerende partijen (aanbod)	Koplopende bedrijven
7	Validatie van deze uitwerking bij particuliere woning eigenaren (vraag)	Consumentenbond
8	Uitvoeren van een marktconsultatie voor een eerste schil aan partijen die voldoen aan het keurmerk	Ervaringen Duurzame Aanbieder
9	Selectie marktpartijen	

### Integraal plan

Ontwikkel een plan waarmee de woningeigenaar in eigen tempo kan bepalen welke maatregelen nodig zijn om de woning te laten voldoen aan de Standaard. Daarmee ontstaat een gefaseerde en herleidbare route naar een toekomstbestendige woning. In de markt zijn digitale tools beschikbaar die een soortgelijk doel nastreven. Afhankelijk van de gestelde ambitie sorteert een dergelijke tool de maatregelen die nodig zijn om een doel te behalen. Vaak zijn er meerdere routes mogelijk. Het projectteam kan deze ontwikkeling benutten door het uitvoeren van een marktverkenning. Het beste is om de beschikbare oplossingen uit te vragen aan de markt en door te ontwikkelen binnen het kader van de Standaard en Streefwaarden. Een integraal plan is ook al breed in de markt beschikbaar, echter ook in een net zo'n breed palet aan varianten. Om die reden wordt voorgesteld om met ervaren partners een sjabloon te ontwikkelen waarin tot standaardisatie wordt gekomen. Dit integraal plan kan worden gebruikt als richtsnoer naar de Standaard, met voldoende vrijheidsgraden om in te kunnen spelen op veelvoorkomende klantvragen. De gemeenschappelijk basis wordt vastgelegd in het keurmerk.

Voorgestelde acties		Logische partners
1	Marktverkenning digitaal platform 'integraal woonplan', ophalen beste beschikbare oplossingen uit de markt.	BZK, Stroomversnelling, Paris Proof plan, Woon Duurzaam
2	Vaststellen uitgangspunten voor integraal advies en uitwerken sja-bloon	
3	Vaststellen uitgangspunten voor light plan en uitwerken sjabloon	
4	Uitwerking uitgangspunten light plan in digitale tool	
5	Borging criteria voor het integraal plan binnen kwaliteit schema keurmerk	BZK, SvN, Qbis

### Validatie in de praktijk

De aangewezen plekken voor het kort cyclisch beproeven van de blauwdruk voor een keurmerk zijn enerzijds de wijkaanpakken die volgen uit de gemeentelijke Transitievisie Warmte trajecten en anderzijds het Nationaal Platform voor een toets met het verduurzamen van individuele woningeigenaren, voor beide richtingen zijn acties weergegeven in onderstaande tabel.

### Validatie in wijkaanpakken

Veel wijkaanpakken zijn gericht op gefaseerd verduurzamen en vormen een gecontroleerde context waarbinnen een keurmerk kan worden getoetst. Woningeigenaren zijn hier gemakkelijk benaderbaar omdat er al communicatie- en participatietrajecten lopen. Hier kan dus de ervaring van de consument in de praktijk worden getoetst, een aspect dat door bijna alle geïnterviewden wordt benoemd als uitermate belangrijk. We bevelen aan om een 3-tal wijkaanpakken te kiezen voor de validatie, waarbij de gewenste mate van verduurzaming verschilt, van vergaand isoleren en het aanpassen van de verwarmingsinstallatie als voorbereiding op een all-electric systeem, tot basisisolatiemaatregelen naar middentemperatuur verwarming met een warmtenet. Zo kan ook de samenhang tussen verschillende soorten maatregelen in meer en minder complexe omgevingen worden getoetst.

### **Validatie via het Nationaal Platform**

Het is belangrijk het keurmerk ook te valideren in een context waar een individuele eigenaar wil verduurzamen. Het in ontwikkeling zijnde Nationaal Platform kan hiervoor een lanceringsplek bieden. Door via dit platform te verwijzen naar aanbieders met een keurmerk, en een steekproefsgewijze toets op uitgevoerde maatregelen te doen, kan worden gevalideerd of het keurmerk, inclusief light-plan, via deze route de juiste kwaliteit oplevert.

<b>Voorgestelde acties</b>		<b>Logische partners</b>
<b>1</b>	Verkenning behoefte inzet keurmerk bij bestaande wijkaanpakken	PAW proeftuinen, ECW
<b>2</b>	Keuze voor een 3-tal wijkaanpakken waarin gefaseerd verduurzamen centraal staat, verregaande isolatie en een warmtenet	
<b>3</b>	Afspraken maken over het doel, monitoringsbehoefte en wijze van kwaliteitsborging	Gemeenten
<b>4</b>	Betrekken van individuele eigenaren waarmee de klantreis wordt afgestemd.	
<b>5</b>	Bepalen van de benodigde maatregelen (Streefwaarden) binnen de wijkaanpak met marktpartijen	Gemeenten, marktpartijen
<b>6</b>	Concretiseren aanbod met marktpartijen die voldoen aan keurmerk	Marktpartijen
<b>7</b>	Review op gerealiseerde kwaliteit middels kwalitatieve uitvraag, gestandaardiseerde en door bewoners uitgevoerde controle en keuringen door onafhankelijke partij	Algemene Woning Keuring

## Oprichten keurmerk

De validatie is de basis voor de verfijning van de uitgangspunten van het keurmerk. Aan de hand daarvan kunnen de vervolgstappen worden geconcretiseerd en kan de organisatie en het beheer van het keurmerk worden vastgelegd. Uit de interviews komt het belang van een bedrijfsmodel met een lage last voor zowel de aanbiedende partij als de gebruiker naar voren. Een bedrijfsmodel zonder winst oogmerk met een onafhankelijke partij die het keurmerk beheert ligt daarbij voor

	Voorgestelde acties	Logische partners
1	Vastleggen kwaliteit schema	Qbis, branches
2	Inrichten bedrijfsmodel (zonder winst oogmerk)	Ervaringen Duurzame Aanbieder, Bouwgarant
3	Start van een marketingplan en uitvoering	
4	Contracteren marktpartijen en mogelijk volgende wijkaanpakken of platforms	

de hand. Uit de validatie in de praktijk blijkt hoe en op welke plekken het keurmerk kan worden ingezet, wat een belangrijke basis vormt voor het opstellen van een marketingplan en het maken van afspraken over de inzet. Zijn er bijvoorbeeld andere online platforms (denk aan energieloketten) waarop het keurmerk kan worden geïntroduceerd? Kan het keurmerk – wellicht op gestandaardiseerde wijze – een bijdrage leveren in een groter aantal relevante wijkaanpakken?

Na het doorlopen van bovenstaande stappen is toegewerkt naar een beproefde kwaliteitslat en een herkenbaar beeldmerk. Dit is het moment om op basis van de ervaringen van zowel betrokken aanbieders als gebruikers te bepalen of een keurmerk voldoende toegevoegde waarde levert voor de particuliere eigenaar en de markt. Hier ligt dus het laatste go/nogo besluit. Staan alle lichten op groen, dan kan het keurmerk worden ingevoerd, volgens het bedrijfsmodel dat in de vorige stap is gekozen. Uiteraard stopt de ontwikkeling daarna niet. Juist door toepassing van het keurmerk, kan een steeds beter beeld worden gevormd van de toegevoegde waarde van het keurmerk voor marktpartijen en consumenten, en kan de toepassing worden geoptimaliseerd.

### **Aan de slag met de afhankelijkheden**

In dit onderzoek is een aantal afhankelijkheden naar voren gekomen. Deze afhankelijkheden kunnen de slagingskans voor een succesvol keurmerk met de bouwstenen benoemd in deze rapportage sterk beïnvloeden. Onderstaande afhankelijkheden zijn in de interviews benoemd. Het is belangrijk dat het projectteam deze afhankelijkheden erkent en adresseert.

<b>Voorgestelde acties</b>		<b>Afhankelijkheden</b>
<b>1</b>	Toetsen van de definitieve uitwerking van de Standaard en Streefwaarden	Beschikbaar komen Standaard en Streefwaarden
<b>2</b>	Koppeling aan het Landelijk Digitaal Platform	Doorontwikkeling Digitaal Platform
<b>3</b>	Borgen opgehaalde woninginformatie in een platform als Woningpaspoort	Beschikbaarheid platform
<b>4</b>	Uitwerken van een verplichting voor een integraal plan bij verhuizing	Besluit tot verplichting
<b>5</b>	Koppelen van een keurmerk aan subsidiemogelijkheden van de rijksoverheid	Besluit tot koppeling keurmerk aan subsidies





Over Morgen  
Kleine Koppel 26  
3812 PH Amersfoort  
[www.overmorgen.nl](http://www.overmorgen.nl)

**OVER  
MORGEN**