

Contact leggen met particuliere woningeigenaren

*Door Minouche Besters
Partner bij Stipo*

Aanbieders van succesvolle innovatieve oplossingen hebben vaak veel moeite om een markt te vinden voor hun producten. De particuliere woningeigenaar staat nog niet in de rij om zijn woning te verduurzamen. Er bestaat ook nog geen rijpe markt met heldere kanalen waar klanten zich melden om innovatieve producten aan te schaffen. Het innovatieve aanbod leent zich hier vaak ook niet voor. Het is onvoldoende ver ontwikkeld om vanaf de plank te kunnen worden verkocht. Er is een matchmaker nodig om de brug te slaan tussen de kansen die de innovatieve oplossingen bieden voor de woningen van particuliere eigenaren. Tal van partijen staat in direct contact met bewoners, soms zijn ze direct gelieerd aan een project vanuit de energietransitie, maar vaak ook maken ze deel uit van de bouwsector of zijn ze breder actief, bijvoorbeeld op het vlak van woningfinancieringen.

In het eerste artikel over de particuliere woningeigenaren werden de collectief georganiseerde bewonerscollectieven al genoemd als een kansrijke en belangrijke partner. In dit artikel zetten we de andere partijen op een rij die als intermediair kunnen fungeren tussen innovatieve aanbieders en particulieren, zoals:

- Gemeenten
- Bouwpartijen
- Verduurzamers
- Makelaars, hypotheekverstrekkers

Per mogelijke intermediair wordt kort besproken welke kans de samenwerking biedt. Het is nog niet altijd duidelijk hoe deze kans verzilverd kan worden. Uptempo! organiseert daarom ook in 2020 weer verschillende matchmingsessies om samen met aanbieders, collectieve particuliere woningeigenaren en mogelijke intermediairen de kansen te grijpen die er liggen.

Gemeenten

De 390 gemeenten in Nederland hebben de regierol in de lokale energietransitie. Zij ontwikkelen een warmtetransitievisie en stellen per wijk een eigen aanpak vast. Dit gebeurt in regionale samenhang en samen met de betrokken stakeholders. De eerste deadline is 2021 als de warmtetransitievisie per wijk gereed moet zijn. De rijksaanwijzing die uitlegt wat er precies in die transitievisie moet zijn geregeld wordt ieder moment verwacht. Daarnaast is duidelijk dat acht jaar voordat een wijk (definitie van een wijk staat naar verwachting in de rijksaanwijzing) van het aardgas gaat de wijkaanpak gereed moet zijn. Anders gezegd: de eerste bestaande wijken gaan dus niet eerder dan 2029 van het aardgas af.

Manieren waarop gemeenten met bewoners in gesprek zijn:

Energie loket

Van de 390 gemeenten hebben 335 gemeenten een energieloket ingericht. Via dit loket krijgen bewoners informatie over de stappen om de eigen woning aardgasvrij te maken, de subsidiemogelijkheden, hoe een betrouwbare leverancier te vinden en de ondersteuning die zij als gemeente bieden, zoals een energiecoach. Deze loketten verschillen sterk in mate van professionaliteit en voorzieningen. Een deel van de loketten wordt door professionele partijen ingevuld



(Duurzaam Bouwloket 100 gemeenten, GreenHome 50 gemeenten), een deel door lokale energiecoöperaties (met wisselende kwaliteit en ondersteuning) of door de gemeente zelf.

- **Kans:** deze loketten geven informatie over de verschillende technische mogelijkheden en verwijzen bewoners door naar producten en soms ook aanbieders. Als de innovatie voorbij de demo-fase is en voldoende testresultaten / opbrengstgaranties kan laten zien, dan is de innovatie geschikt om in het energieloket van Duurzaam Bouwloket of GreenHome te worden opgenomen¹. Zij kunnen zelf testen en hebben eigen professionals die zowel gemeenten als aannemers advies geven.
- **Vraag:** gaan de energieloketten daadwerkelijk een centrale rol spelen de komende jaren? Er wordt ook wel getwijfeld aan de functie. En als het niet de loketten zijn, hoe ziet de centrale informatie voorziening vanuit gemeenten naar bewoners er dan uit? En hoe vindt de nieuwste kennis zijn weg naar deze loketten?

Participatie rond de wijkaanpakken

Overall in Nederland zijn participatietrajecten opgestart om bewoners te betrekken bij het maken van de wijkplannen. De werkwijzen om dit te doen zijn divers. Bij gebruik van het Smart Energy Cities model, het Wijkkompas of soortgelijke aanpak worden de woningen in de wijk in kaart gebracht en samen met een kopgroep van bewoners bekeken hoe de woningen zo snel, betaalbaar, schaalbaar mogelijk van het aardgas af kunnen. Daarnaast wordt communicatie opgezet om bewoners te ondersteunen, via het

energieloket en brede gemeentelijke campagnes.

- **Kans:** in de koploper-trajecten wordt gericht naar innovaties gekeken om tot slimme aanpakken te komen. In deze fase is het echt een zoektocht en staan partijen open om tot andere oplossingen te komen. Hier ligt een kans om tot pilots in de praktijk te komen. Betrokken innovatiepartijen zullen wel moeten open staan om hier tijd in te investeren.
- **Vraag:** hoe organiseren we de contacten met gemeenten of rechtstreeks met deze koplopergroepen en verbreden we dit naar een grootschalige aanpak en ondersteuning richting gemeenten, koplopers en aanbieders?

Bewonersinitiatieven

In tal van gemeenten zijn bewoners zelf energie-initiatieven gestart. In de regel gaat het hier om betrokken, ondernemende en vooruitstrevende mensen die open staan voor nieuwe oplossingen. Vaak ook zijn ze zelf al tegen de beperkingen van de huidige staat van technologie of wijze van organiseren/financieren/wetgeving aan gelopen. Sommige gemeenten hebben een goed overzicht en ook contact met deze initiatieven. In andere gemeenten zijn externe kanalen als HOOM of Hieropgewekt een betere ingang.

- **Kans:** energieke groep innovatoren en early adopters die vanuit de praktijk op zoek zijn naar nieuwe oplossingen.
- **Vraag:** hoe bereiken we deze bewoners op het juiste moment? Waar, wanneer en hoe gaan zij op zoek naar innovaties? Hoe zou een match tussen hen en de aanbieders eruit kunnen zien?

¹ Interview Raoul Duurzaam Bouwloket september 2019, interview Reinier GreenHome september 2019



Bouwpartijen: aannemers, leveranciers, installateurs

De meeste bouwpartijen die we in de straten tegenkomen zijn daar niet om te verduurzamen maar gewoon om te verbouwen. Zowel bij verbouwen als verduurzamen is het belangrijk dat meteen het juiste gebeurt en er zeker geen ingrepen worden gedaan die bij verduurzamingsmaatregelen later weer hersteld moeten worden (ventilatie in de ramen bijvoorbeeld, dat is niet handig bij mechanische ventilatie). Een veel gehoorde opmerking bij bewonersavonden is: 'Had ik dat maar geweten, dan had ik mijn verbouwing heel anders gedaan'.

Een verbouwing is een heel belangrijk natuurlijk moment voor bewoners: er wordt geld vrijgemaakt voor een ingreep aan de woning, de woning gaat op de schop met alle overlast van dien en de verbouwing kan zo worden gedaan dat er meteen flink wordt verduurzaamd.

De partijen die een verbouwing verzorgen en zo de kans hebben om dit meteen duurzaam te doen, zijn zeer divers. Het varieert van grote aannemersbedrijven, kleine lokale aannemers (van familiebedrijven tot eenpitters), klusbedrijven, dakdekkers (die vaak bij een groep burens meerdere daken in een keer aanpakken) tot verwarmings-specialisten, installateurs en loodgieters (die in veel gevallen jaarlijks bij bewoners langskomen om de cv ketel na te kijken).

Alle verbouwingen hebben individueel weinig impact op de energietransitie, maar gezamenlijk gaat het ineens om een behoorlijke schaalgrootte. Innovaties in de particuliere markt zijn daarom potentieel een grote markt.

Aansluiten bij Natuurlijke Momenten

Er wordt over natuurlijke momenten gesproken als iets staat te gebeuren in het leven van woningeigenaren dat kan worden aangegrepen om meteen een verduurzamingsslag te maken. Het moment vereist allereerst dat er geld vrij gemaakt wordt, via spaargeld, een hypotheek of verbouwingslening en ten tweede dat de woning wordt aangepast.

Denk aan de aankoop van een nieuwe woning, maar ook aan verbouwingen binnen de bestaande woning: nieuwe badkamer, de zolder komt vrij omdat de kinderen uit huis gaan, levensloopbestendig maken, een ruimere keuken, een uitbouw, meer comfort etc. Een ander veelgehoord moment is de vervanging van de CV ketel of renovatie van het dak of houtwerk in de kozijnen.

Op zo'n moment hoeft een bewoner vaak maar een klein beetje extra te investeren om meteen een slimme verduurzamingsstap te zetten. Daarnaast biedt het een goed aanknopingspunt voor betrokken partijen om een gesprek aan te gaan met eigenaren over het belang en de kansen van het verduurzamen van de woning.

- **Kans:** Het brede scala aan bouwpartijen is een van de belangrijkste schakels in het contact met bewoners: ze zitten op het juiste moment aan tafel en kunnen het juiste advies geven, inclusief een innovatieve oplossing. Dit vereist echter wel dat het kennisniveau van de bouwpartijen op orde is. De brancheorganisaties verplichten hun leden om kennis op peil te houden en bieden daar ook cursussen voor.



- **Kans:** er komen ook nieuwe partijen op de markt, die zich juist specialiseren in dienstverlening aan particulieren, wiens kennis op orde is en die vaak ook meer expertise bundelen en zo een geïntegreerde, innovatieve, aanpak kunnen bieden (o.a. Winst uit je woning, Woningwaard, Thuisbaas). Het is voor innovatieve aanbieders zeer interessant om met deze nieuwe adviseurs samen te werken.

Verduurzamers

Naast de reguliere verbouwers zijn er ook tal van partijen die zich volledig richten op verduurzamen van woningen. Zij willen particulieren gericht helpen met het nemen van stappen in hun woning. Dit varieert van energie-adviseurs tot isolatiespecialisten die hele wijken benaderen via huis-aan-huis mailings en/of collectieve kortingen tot partijen die een individuele woning in één keer geheel aanpakken en aansluiten op een andere warmtebron. Sommige partijen bieden daar aanvullend een financiële service bij: de verbouwing wordt voorgefinancierd en via maandelijkse betalingen (de besparing op de energiekosten) afbetaald.

De afgelopen jaren zijn vooral de verduurzamers met een eenvoudige oplossing bekend geworden (Pluimers, Sungevity). Inmiddels komen ook steeds meer volledige ontzorgers op de markt (Thuisbaas, Fctr, de Woonpas). Zij begeleiden de volledige aanpassing van de woning, sluiten aan op een nieuwe warmtebron en verzorgen in sommige gevallen ook de financiering. In eerste instantie richten deze partijen zich op de top van de markt, waar maatwerk en service gevraagd werd. Langzaam komt ook het middensegment in beeld en worden diensten

ontwikkeld voor de woningbezitters zonder eigen financieringsmiddelen.

- **Kans:** de verduurzamers begrijpen de opgave rond de aanpak van de woningen en hebben daar hun dienstverlening op afgestemd. Via een samenwerking zouden innovatieve aanbieders hun oplossingen bij particulieren kunnen brengen, als pilot (bewoners weten dat het een innovatie betreft en dragen bij aan de doorontwikkeling) of als regulier product.
- **Vraag:** onder welke condities zijn verduurzamers bereid de innovatieve oplossing mee te nemen in hun aanbod? Waar moet de innovatie aan voldoen (TRL, testen, garanties)? Hoe ziet de feedbackloop eruit (ervaringen van gebruikers ophalen)? Onder welke voorwaarden willen particulieren meewerken aan het testen?

Makelaars, hypotheekverstrekkers

Veel verbouwingen en de financiering daarvan vinden plaats als mensen een nieuw huis kopen. Makelaars en hypotheekverstrekkers zitten vooraan bij dit natuurlijke moment en zijn een belangrijke potentiële partner. Zeker hypotheekverstrekkers zijn zich meer en meer bewust van deze positie. Zeker nu er ook steeds meer groene hypotheekleningen op de markt komen, met rentekortingen voor woningen die al ver zijn in hun route naar aardgasvrij. Het is ook een kans voor banken om meer uit te mogen lenen (voor verduurzamen mag boven de woningwaarde worden geleend) aan een pand met een toekomstbestendige waarde.

Onderzoek van de Universiteit Tilburg i.s.m. de Universiteit Maastricht laat zien dat woningen met energielabel A of B een groene plus op de verkoopwaarde krijgen van



gemiddeld 3% en woningen met een laag label een negatief effect ervaren. Dit speelt met name buiten de grote steden. Huizen met labels A en B worden gemiddeld ruim honderd dagen eerder verkocht dan huizen met F of G. Ook leveren ze gemiddeld 19.000 euro meer op dan de woningen met de lage, rode labels².

Dit argument gaat ook voor particuliere woningeigenaren aan waarde winnen. Makelaars lijken hier nu nog niet echt op in te spelen. Daar ligt een kans voor het activeren en mobiliseren van particuliere huiseigenaren.

Op het moment zijn makelaars en hypotheekverstrekkers bij onder meer gemeente wel in beeld als partij die contact heeft met particulieren. Tegelijk is het maar zeer de vraag of en hoe dit innovaties gaat aanjagen.

Conclusie

De markt voor innovatieve oplossingen in de energietransitie is nog volop in de ontwikkeling. Particulieren met interesse voor verduurzamen kunnen gevonden door aanbieders, mits je weet waar je moet zoeken. Het vergt wel meer creativiteit van aanbiedende partijen. Ze moeten op zoek gaan naar andere partners, nieuwe manieren van samenwerken en andere routes om de klant te bereiken. Niet via de eigen website of andere verkoopkanalen, maar via een gemeente met een koplopertraject voor particuliere woningeigenaren, een bank die duurzame markt organiseert voor haar klanten of brancheorganisaties die de nieuwe oplossing in hun trainingsprogramma kunnen opnemen. Bij deze nieuwe manieren van contact met elkaar ligt de echte kans.

² Brounen D, Ongunstig energielabel doet weinig pijn in de grote steden, persbericht UvT, 7 mei 2018

