



**KLIMAAT
ROUTE**

Eindrapportage Aanpak Energiearmoede - Fase 1

Gemeente Wassenaar

Datum: 03-04-2024

Projectmanager gemeente: Belinda Yeung

Projectmanager Klimaatroute: Leanne Meijles

Inhoudsopgave

1. Projectresultaten	03
2. Frequentie maatregelen	05
3. Energiebesparing	06
4. Kwaliteit	07
5. Bevindingen	08
6. Aanbevelingen	09
7. Conclusie	10

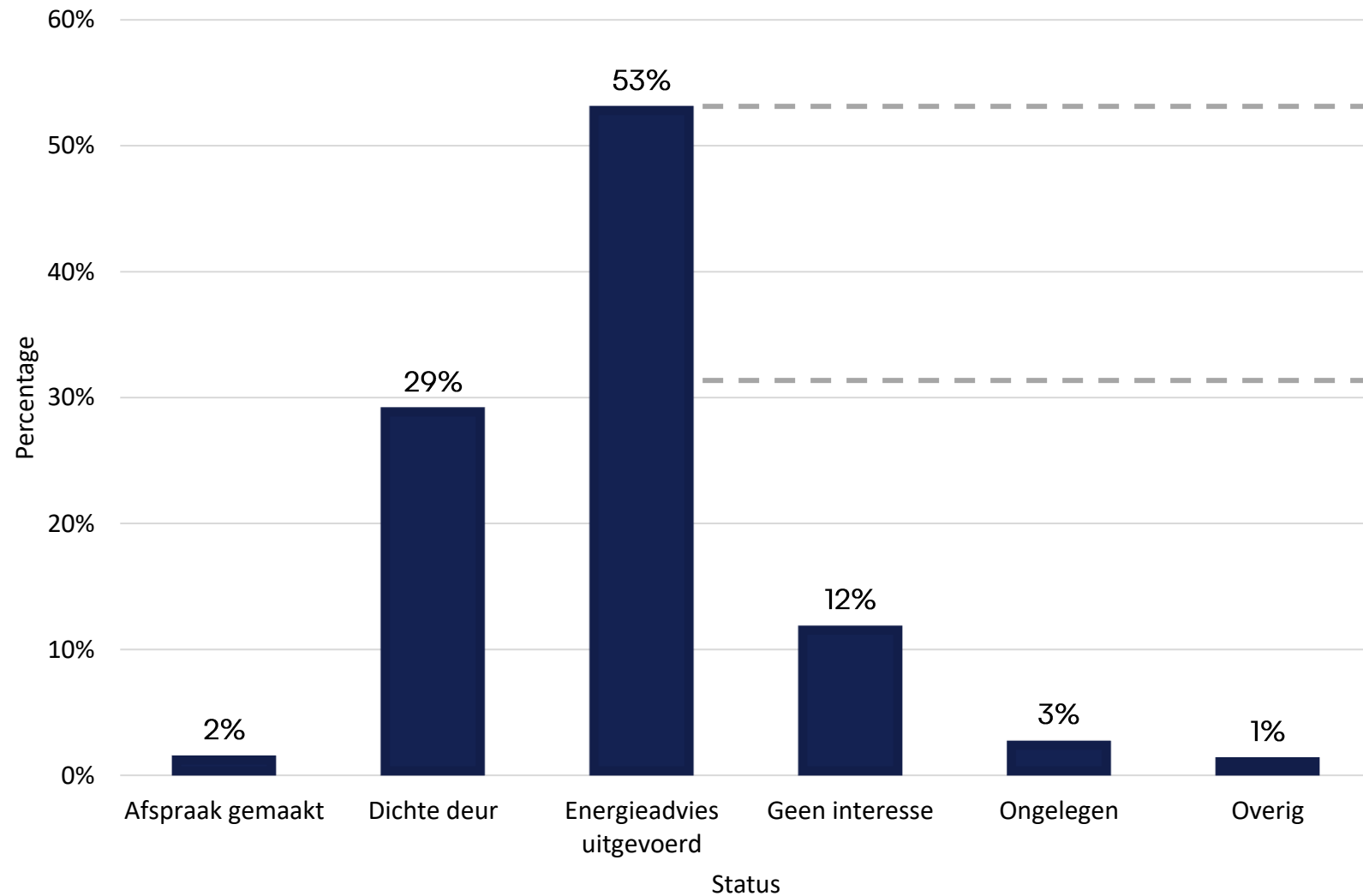


1. Projectresultaten

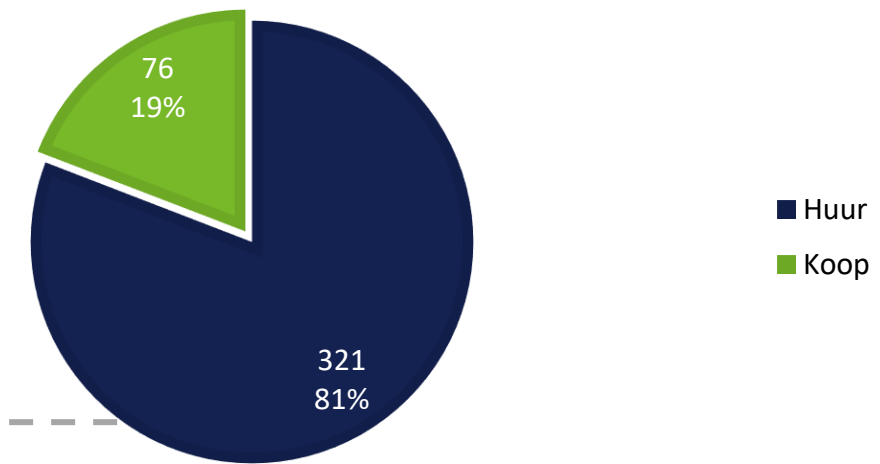
In Figuur 1 ziet u dat Klimaatroute tot op heden **397 huishoudens** heeft voorzien van energieadvies in de gemeente Wassenaar. Hiervan zijn 101 bewoners als aanmelding binnengekomen via Energiehulp of n.a.v. de aankondigingsbrief (25%). Van de geholpen huishoudens woont ruim 80% in een huurwoning (zie Figuur 2). In Figuur 3 ziet u dat Klimaatroute weinig huishoudens spreekt in extreme armoede of eenzaamheid. Bij 19% van de bezochte woningen is vocht, schimmel en/of andere woninggebreken gesignaleerd.

Bijzonderheden: Deze rapportage bevat de behaalde resultaten in Fase 1. Hiermee wordt Fase 1 afgerond en zal het project de komende periode worden voortgezet met Fase 2. In Fase 2 kunnen nog circa 350 extra bewoners geholpen worden in de gemeente Wassenaar.

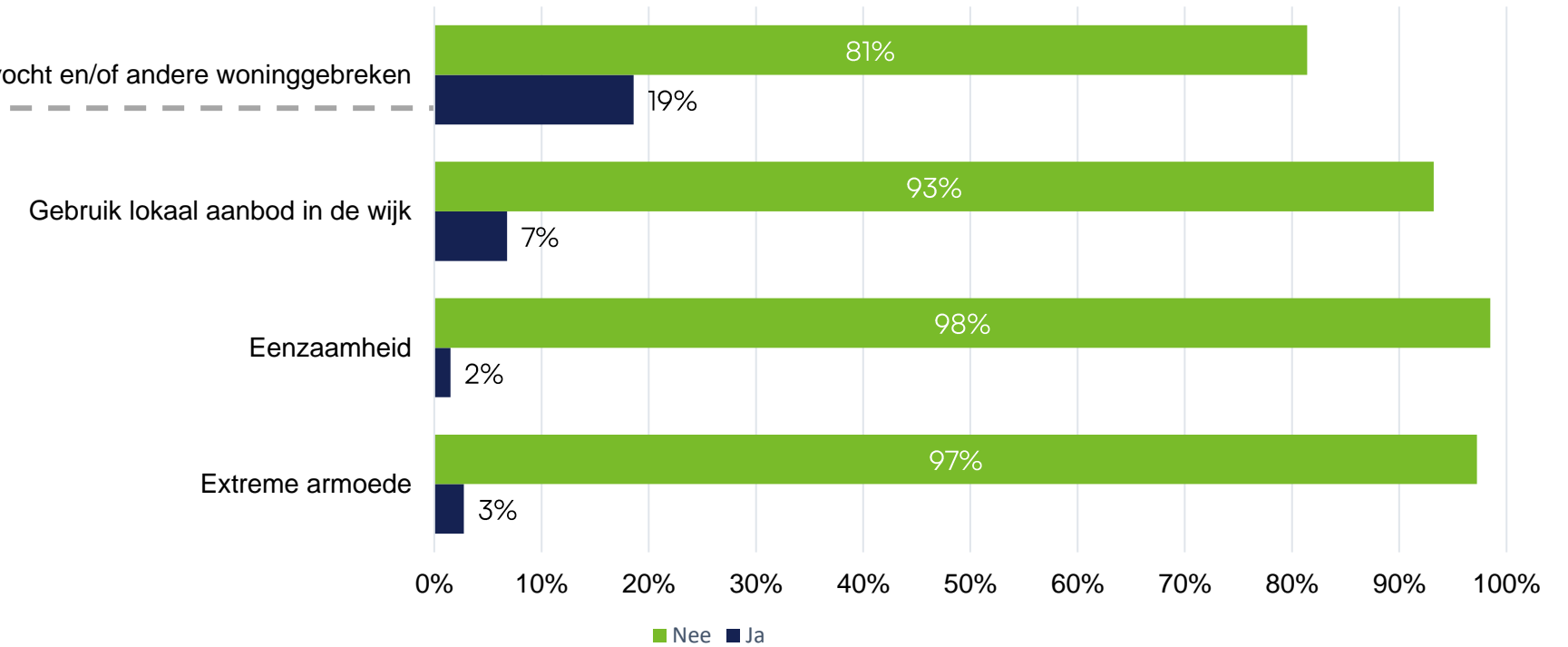
1. Conversie huis-aan-huis aanpak



2. Woningeigendom



3. Signalementen



Waarom doen bewoners niet mee?

Er waren 98 bewoners die hebben aangegeven 'Geen interesse' te hebben in deelname aan deze dienstverlening (12%).

De redenen zijn uiteenlopend:

Reden geen interesse	Aantal	Aandeel
Woning is al duurzaam	35	36%
Bewoner wil geen gesprek voeren	23	24%
Afmelding (n.a.v. de aankondingsbrief)	18	18%
Bewoner vindt maatregelen niet nuttig	10	10%
Verhuizing of verbouwing	10	10%
Overig	2	2%
Eindtotaal	98	100%

“Meneer heeft zelf al allerlei verduurzamende maatregelen genomen, hoeft verder niks.”

“Bewoner heeft geen interesse, alles is al verduurzaamd.”

“Bewoner gaf via de intercom aan niet geïnteresseerd te zijn.”

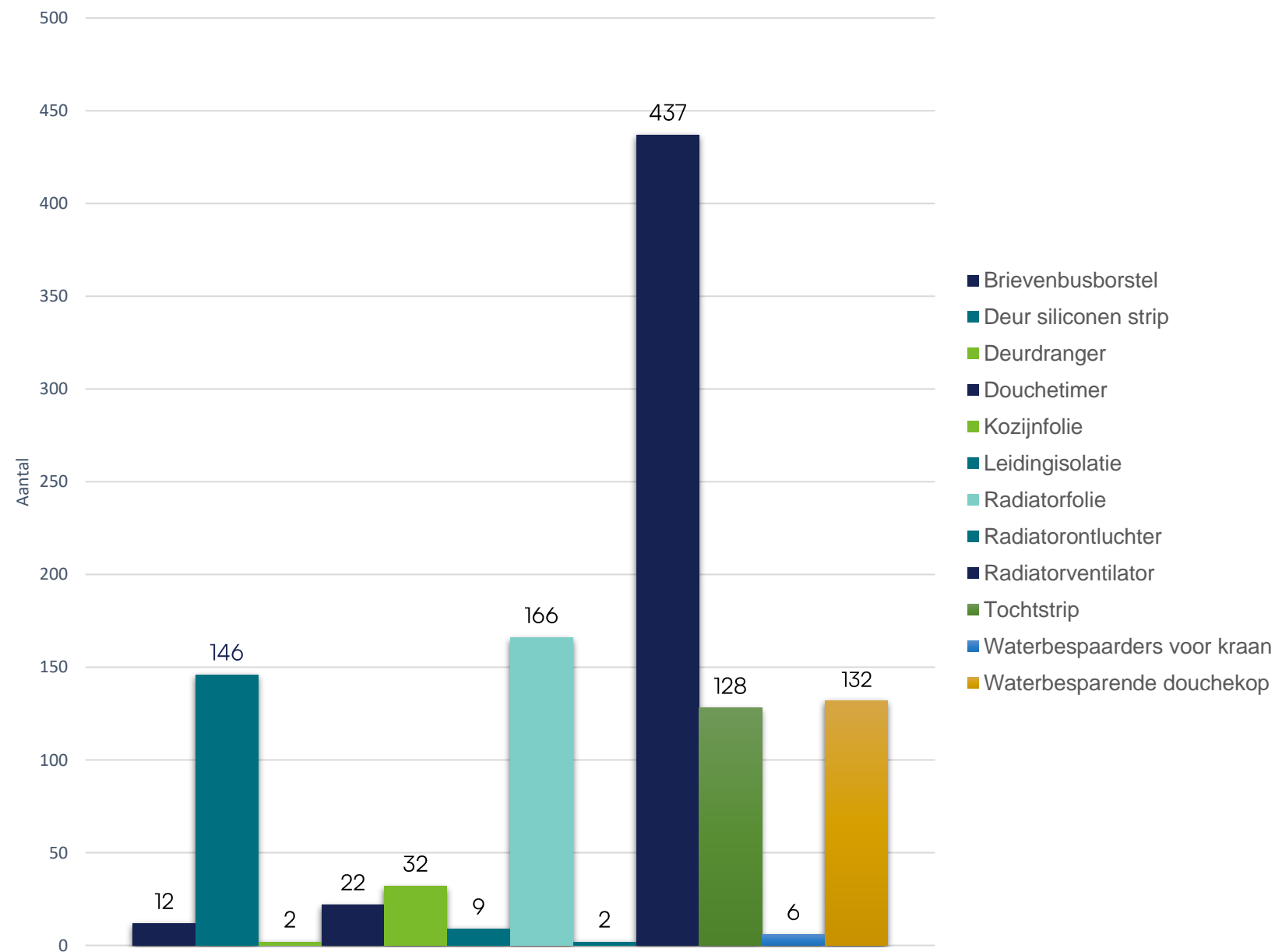


2. Frequentie maatregelen

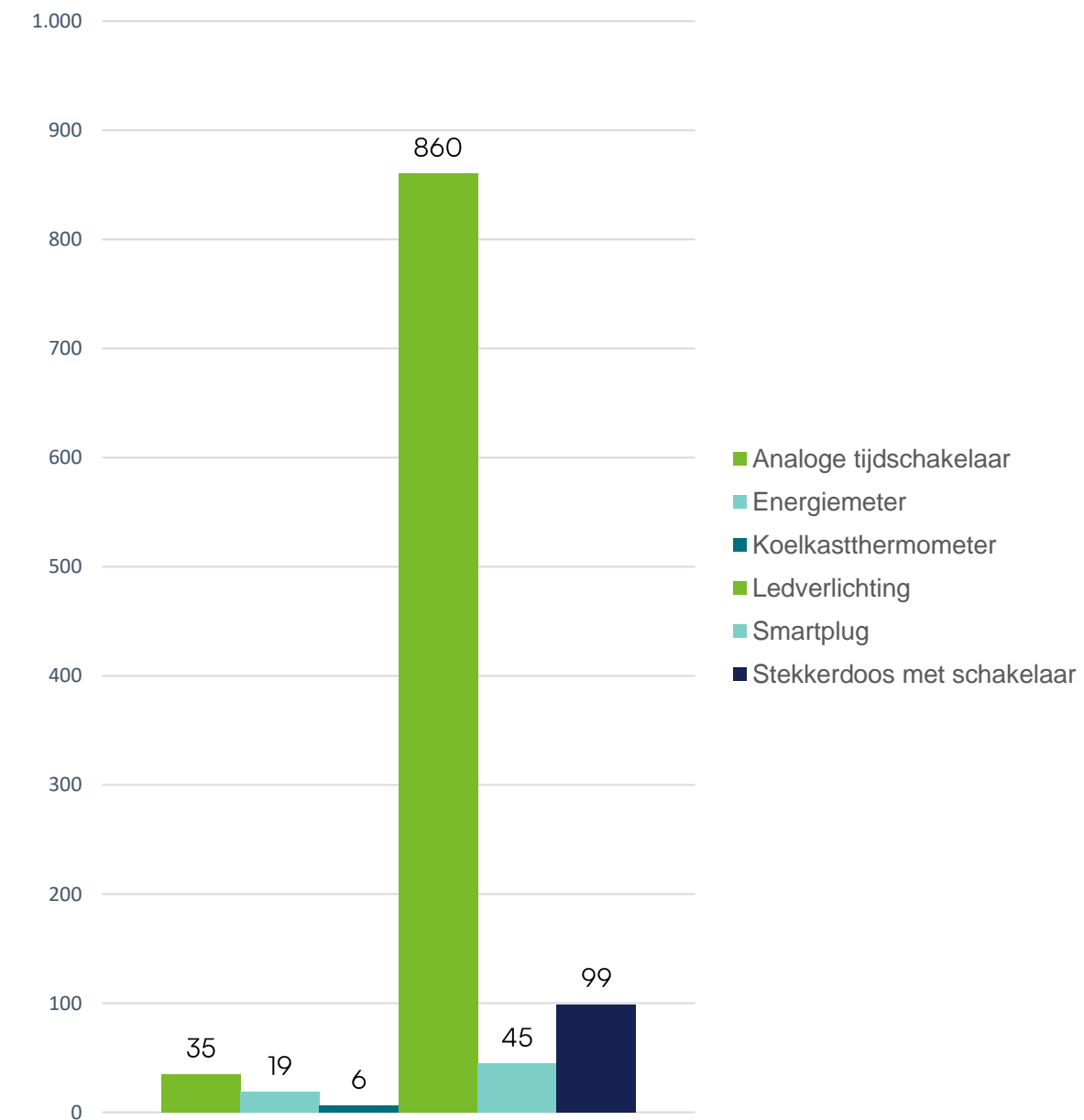
In Figuur 4 en 5 ziet u een overzicht van de uitgegeven maatregelen en de frequentie, waarbij onderscheid wordt gemaakt tussen gas- en elektra besparende maatregelen. Daarnaast zijn er 88 drybags uitgereikt om vochtproblemen te verhelpen. Bij ruim 9 van de 10 bezoeken worden de energiebesparende producten direct geïnstalleerd door de energicoach (zie Figuur 6).

Bijzonderheden: De energicoaches hebben in de gemeente Wassenaar voornamelijk ledverlichting en radiatorventilatoren geïnstalleerd bij bewoners. Daarnaast zijn er veel gas besparende producten geïnstalleerd, zoals deur- en tochtstrips, radiatorfolie en waterbesparende douchekoppen.

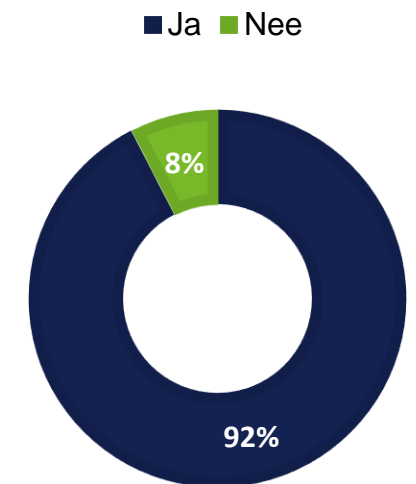
4. Frequentie uitgegeven gas maatregelen



5. Frequentie uitgegeven elektra maatregelen



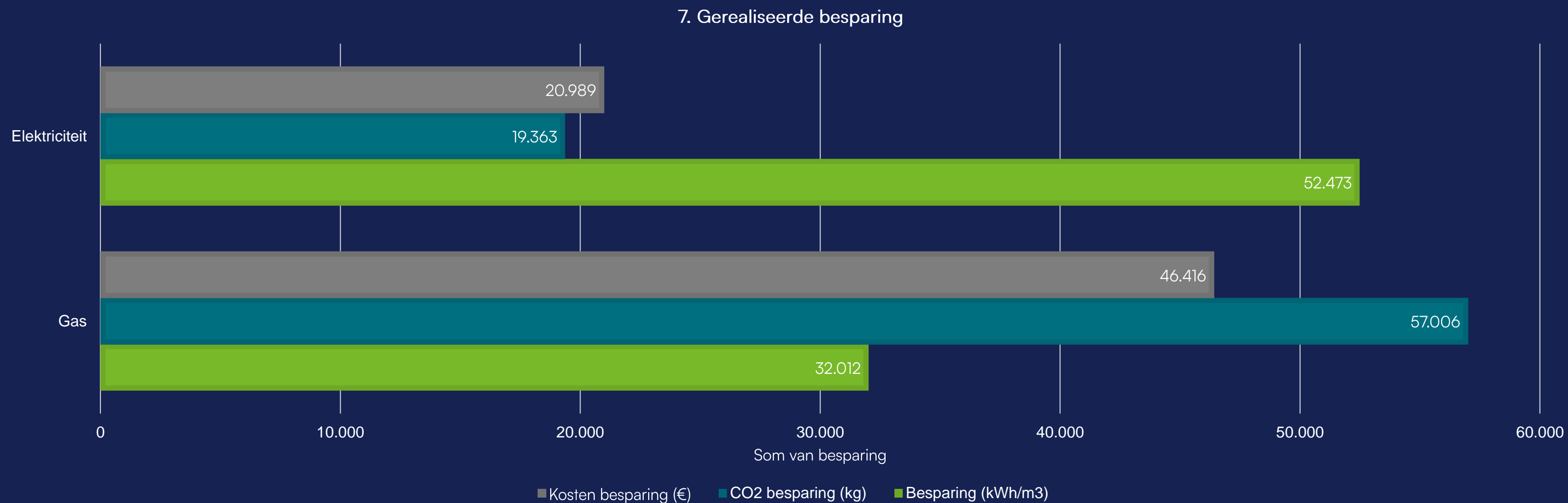
6. Installatiegraad



3. Energiebesparing

Ondanks het feit dat er meer elektra besparende producten worden geïnstalleerd kunnen we constateren dat de meeste kosten en CO2 wordt bespaard met gas besparende producten. In Figuur 7 ziet u een overzicht van de gerealiseerde besparing in Wassenaar. Uiteindelijk is er een potentiële jaarlijkse besparing van ruim 76 ton CO2 en €67.000,- gerealiseerd met het uitreiken en installeren van de energiebesparende producten door Klimaatroute.

De getallen vertellen ons dat we jaarlijks gemiddeld 191 kg CO2 besparen per huishouden door de distributie van energiebesparende maatregelen. Het advies op zichzelf leidt tot een besparing van 346 kg CO2. Het huisbezoek van de energiecoach leidt daarom tot een gemiddelde jaarlijkse besparing van 537 kg CO2 en €169,- op de energierekening.



4. Kwaliteit

Tot op heden hebben 127 van de 397 deelnemers de enquête ingevuld (32%). In de gemeente Wassenaar scoort de gehele dienstverlening tot op heden een **8,5 gemiddeld**. De ontwikkeling van de beoordeling ziet u in Figuur 8.

Bewoners krijgen ook de mogelijkheid om hun ervaringen te verwoorden, hieronder volgen een aantal quotes:

“Heel erg blij dat jullie meerdere keren hebben geprobeerd om langs te komen nadat 2x niemand thuis bleek. Zo heb ik toch van de voordelen kunnen profiteren!”

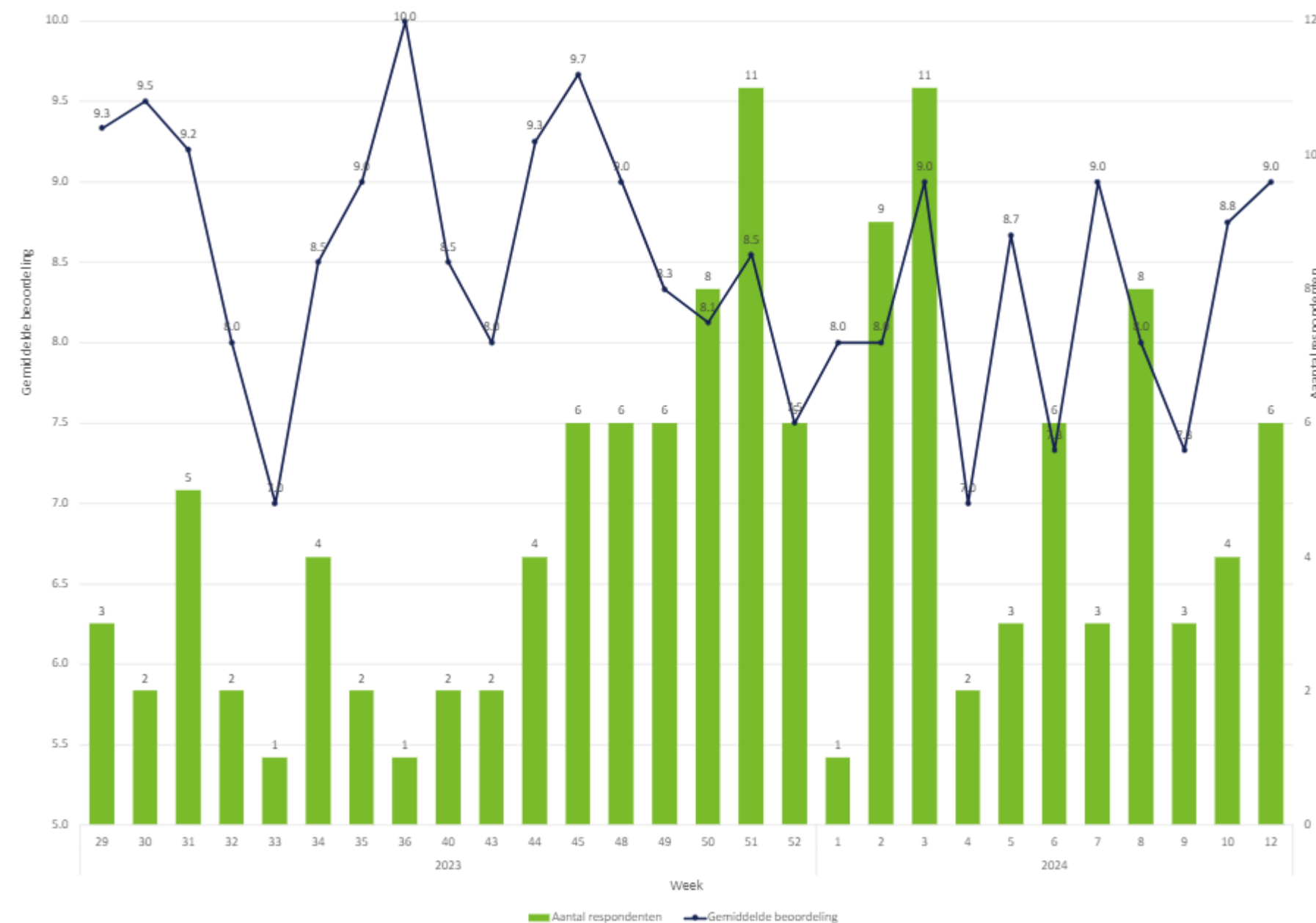
“Alles was duidelijk, kundige jongen, aardig, netjes en wist waar hij het over had.”

“Leuk initiatief, bedankt!”

Klacht: Er zijn in totaal twee officiële klachten binnengekomen. Bij één bewoner is er een lamp kapot gegaan bij het vervangen voor ledverlichting. Een andere bewoner was niet tevreden met de wijze van installatie van radiatorfolie. Bij beide bewoners is een vervolgspraak ingepland en zijn de klachten naar tevredenheid opgelost.

Bijzonderheden: in het klanttevredenheidsonderzoek zijn deelnemers ook gevraagd om specifieke thema's beoordelen op een schaal van 1 tot 5. De thema's met de hoogste scores zijn 'Vriendelijkheid' (4,7), 'Kwaliteit adviestraject' en 'Communicatie' (4,6). Het thema met de laagste score is 'kwaliteit adviesrapport' (4,2). Deze goede resultaten vertellen ons dat bewoners van de gemeente Wassenaar over het algemeen zeer tevreden en positief zijn over deze actie!

8. Gemiddelde beoordeling Wassenaar



5. Bevindingen

➤ Hoogte bedrag voor het maatregelpakket

De energiecoaches geven aan dat de hoogte van de pakketwaarde in de meeste gevallen voldoende dekkend is om in de wensen en behoeften van bewoners en hun woning te voorzien. De meerderheid van de bewoners zijn erg blij met de geïnstalleerde energiebesparende producten en de uitgereikte gedragstips. Ze geven aan tevreden te zijn over de gemeente en deze actie.

➤ Doelgroepselectie

De energiecoaches hebben opgemerkt dat ze in sommige gevallen niet bij de juiste doelgroep terecht kwamen. Bij sommige woningen kregen de coaches de indruk dat deze niet voldeden aan de afgesproken grens voor WOZ-waarde en energielabel. Ook bleken er adressen in het adressenbestand van woningen die op korte termijn gesloopt gaan worden (Bv. Rozensteinstraat).

➤ Witgoedregeling

De witgoedregeling wordt als zeer positief ervaren onder de bewoners van de gemeente Wassenaar. Er zijn 31 bewoners die met een witgoedcode een kadokaart hebben aangevraagd. Daarvan hebben twee bewoners hun oude apparaat omgewisseld voor een nieuw/duurzamer model. Vanwege vertraging in het facturatieproces door o.a. een foutief aangemaakte factuur namens Klimaatroute is de regeling gedurende het project geactiveerd. Hierdoor heeft een deel van de bewoners de code na het huisbezoek ontvangen per post.

6. Aanbevelingen

➤ Communicatie om het vertrouwen/bereik te vergroten

Er lijkt onder sommige bewoners een bepaalde mate van wantrouwen te heersen in de gemeente Wassenaar over deze actie. Dit hebben de energiecoaches opgemerkt bij het benaderen van bewoners middels de huis-aan-huis aanpak. De gemeente zet goed in op bewoners informeren over deze actie, o.a. via Energiehulp, via on- en offline kanalen.

***Aanbeveling:** zet het informeren van bewoners over deze actie voort in Fase 2. Communicatie via verschillende kanalen draagt bij aan het omzetten van het wantrouwen in vertrouwen, wat ten goede komt van het bereik en de conversie.*

➤ Bemiddeling in geschillen tussen huurders en hun verhuurder

Meerdere huurders met woninggebreken (m.n. vocht-, tocht- en schimmelproblematiek) hebben aangegeven zich niet gehoord of geholpen te voelen door de woningcorporatie/verhuurder in de zoektocht naar een werkbare oplossing.

***Aanbeveling:** onderzoek de mogelijkheden om huurders bij te staan in dit proces. Een oplossing is het introduceren van een ‘terugbelformulier’. Dit formulier kunnen bewoners opsturen naar de gemeente als ze er met de woningcorporatie niet uitkomen.*

7. Conclusie

De energiecoaches hebben de doelstelling van minimaal 350 huishoudens in de gemeente Wassenaar voorzien van energieadvies en -besparende maatregelen bereikt!

Er zijn in totaal:

- 397 energieadviezen uitgevoerd
- 2.246 energiebesparende producten uitgereikt

Dit resulteert in een potentiële jaarlijkse besparing van:

- 76 ton aan CO2 (537 kg per huishouden incl. advies)
- €67.000 op de energierekening (€169,- per huishouden)

Gemeente  Wassenaar
Bedankt!



**Wij zijn de
route naar
0 op de
meter.**