

Lessen uit de Lokale Aanpak

Ervaringen uit de eerste 10 NIP projecten

We staan aan de start van een enorme isolatiegolf. In heel Nederland worden de komende jaren via het Nationaal Isolatieprogramma (NIP) aanpakken uitgerold. Grote budgetten staan klaar om ook de huishoudens die een extra zetje nodig hebben via de Lokale Isolatie Aanpak aan het isoleren te krijgen, zodat slecht geïsoleerde woningen verleden tijd worden.

Voor ons zijn dit spannende tijden. Niet eerder voerden we inkoopacties uit waar zulke hoge subsidiebedragen voor bewoners in omgingen. Gelukkig hebben we het afgelopen jaar alvast kunnen oefenen. In tien gemeenten gingen we aan de slag met acties waar een vooraf gekozen doelgroep een extra bijdrage kreeg om te isoleren. Die bijdragen liepen uiteen van €1.500,- tot €5.000,- per woning. De hoge subsidiebedragen werden beschikbaar gesteld via regelingen als de SpUk energiearmoede.



De resultaten liegen er niet om. De Lokale Isolatie Aanpak heeft de potentie om een enorme bijdrage te leveren aan het verduurzamen van onze woningen. Hoe succesvol een aanpak is, hangt af van een aantal factoren. Wij hebben in de eerste tien projecten een aantal van die succesfactoren opgehaald en ook geleerd wat minder goed werkt. In dit artikel delen we onze bevindingen met iedereen die wil werken aan een Lokale Isolatie Aanpak met impact.



De Lokale Isolatie Aanpak: een korte introductie

Met het Nationaal Isolatieprogramma wil de rijksoverheid 2,5 miljoen woningen verduurzamen tot en met 2030. Daarvan zijn er 1,5 miljoen slecht geïsoleerd. Een deel van de huishoudens organiseert de verduurzaming zelf, een deel heeft hulp nodig. Voor die laatste huishoudens is er de Lokale Isolatie Aanpak. Gemeenten kunnen hun bewoners via deze aanpak helpen met isoleren. Elke gemeente kan hiervoor een budget aanvragen via de [SpUk Lokale Isolatie Aanpak Isolatie](#). Het budget dat in 2023 wordt aangevraagd, mag tot eind 2026 worden uitgegeven. Dit geeft de mogelijkheid om een meerjarige aanpak te organiseren. Het is de bedoeling dat een groot deel van het budget gebruikt wordt als bijdrage vanuit de gemeente voor isolatiemaatregelen. Daarnaast kan het worden ingezet voor het ontzorgen van bewoners.

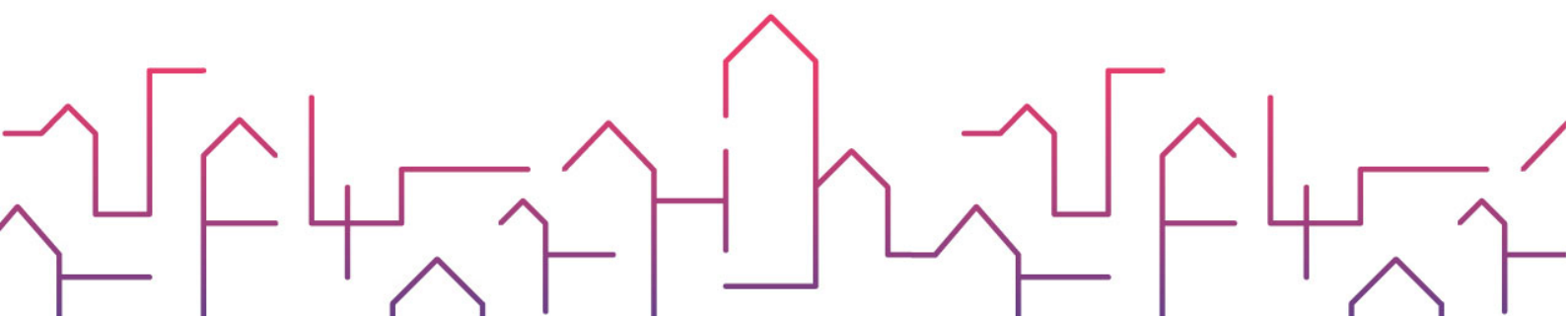
Woningen met een DEFG-label of woningen waar nog twee of meer bouwdelen geïsoleerd kunnen worden, komen in aanmerking voor een bijdrage van de gemeente. Minimaal 80 procent van de woningen die geholpen worden, moet bovendien een WOZ-waarde hebben lager dan of gelijk aan ofwel het gemeentelijke gemiddelde ofwel de NHG-grens van €429.300. Er is voor elke gemeente geld gereserveerd voor de Lokale Isolatie Aanpak. In het hele land gaan gemeenten dus massaal isolatiemaatregelen mogelijk maken!

De Lokale Aanpak werkt!

Laten we beginnen met de belangrijkste bevinding. Met een gemeentelijke bijdrage nemen veel meer huishoudens isolatiemaatregelen. Ook huishoudens binnen de kwetsbare doelgroep. In Arnhem sprokkelde een deelnemer bij familie en vrienden het restbedrag van €500,- bij elkaar om nu de kans te pakken om zijn ramen te isoleren. De NIP subsidie werkt bovendien als springplank. In Zaanstad, waar de subsidie alleen voor de doelgroep met energiearmoede beschikbaar was, namen twee huishoudens bovenop de gesubsidieerde maatregel een extra maatregel. Ze bekostigden deze zelf. Bewoners zijn de gemeente enorm dankbaar voor de subsidie.

Deelnemer uit gemeente Noordoostpolder:

“Het was heel fijn dat de adviseur me duidelijk kon vertellen over zowel de isolatiemogelijkheden als de subsidies. Dit bezoek was de aanleiding om direct te gaan isoleren. Het helpt mij dat de subsidieaanvraag ook verzorgd wordt.”



Hoe bepaal je de doelgroep?

In sommige gemeenten is de doelgroep van DEFG-labels en lagere WOZ-waardes nog steeds vrij groot. In de projecten die wij uitvoerden met energiearmoede budget was deze doelgroep bovendien nog geen vereiste. Wij zien dat gemeenten de doelgroep vaak verder willen specificeren of segmenteren.

Zo kwamen in gemeente Arnhem en gemeente Noordoostpolder alleen woningen met bouwjaren tot 1982 in aanmerking voor een bijdrage. In Zaanstad was de subsidie specifiek voor huishoudens die energietoeslag hadden ontvangen. We hebben ook projecten gedaan waarbij eerst labels F en G werden aangeschreven en daarna pas de minder slechte labels D en E. En er zijn gemeenten die de bijdrage willen inzetten in specifieke wijken, bijvoorbeeld startwijken uit de transitievisie warmte.

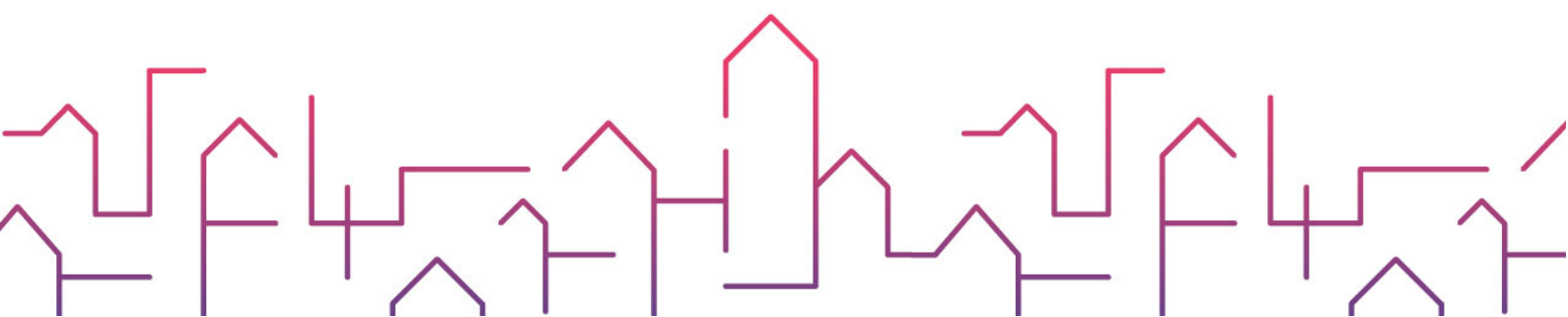
Arjen Goodijk, projectadviseur energietransitie bij gemeente Arnhem:

“Wij hebben ervoor gekozen om - als eerste stap in een meerjarige aanpak - naast bouwjaren en WOZ-waardes ook woningoppervlakte mee te nemen bij de selectie van de doelgroep. De doelgroep in Arnhem met energiearmoede woont doorgaans in kleinere woningen. Woningen met een oppervlakte tot 100m² hadden daarom in deze eerste actie recht op een gemeentelijke bijdrage.”

Wij zien dat gemeenten zich soms het hoofd breken over het kiezen van de juiste doelgroep voor de eerste NIP actie. Er worden veel terechte vragen gesteld:

- *“Hoe zorgen we dat de bijdrage terechtkomt bij degenen die hem het meest nodig hebben?”*
- *“Als iemand nu buiten de doelgroep valt en toch een maatregel neemt, wat gebeurt er dan als we die volgend jaar wel aanschrijven? Loopt deze bewoner dan de subsidie mis?”*
- *“Wat als het budget op is, moet ik dan mensen teleurstellen?”*

Het is belangrijk om op deze vragen een goed antwoord te hebben, ook richting bewoners. Tegelijkertijd kan je nooit in een eerste actie iedereen bedienen. De Lokale Isolatie Aanpak is niet voor niets een meerjarige aanpak. De eerste actie, welke doelgroep je ook kiest, is een hele belangrijke bouwsteen voor het vervolg. Daaruit krijg je een schat aan informatie en leer je de doelgroep en de woningen in de gemeente kennen. Op basis van die informatie ga je in de volgende actie bijsturen. Bijvoorbeeld door in een vervolgactie in te zoomen op de energiearmoede doelgroep en daar energiecoaches voor in te zetten. Door bij de mensen thuis kleine energiebesparende maatregelen aan te brengen, kweken zij het eerste vertrouwen dat nodig is om ook een grote maatregel te gaan nemen. In de tweede actie kan ook de doelgroep uitgebreid worden, bijvoorbeeld met hogere WOZ-waardes of betere energielabels dan de eerste groep. Zie het NIP dus als een bouwproces en niet als eenmalige actie.



Glauca Torrez Oliveira werkt als projectmanager van Winst uit je woning met verschillende gemeenten aan NIP acties:

“Bepaal wie je op dit moment het liefst wilt bereiken en schrijf die groep als eerste aan. Uiteindelijk krijgt iedereen uit de doelgroep een keer de kans om mee te doen. En vergeet niet, je maakt vooral heel veel mensen blij met deze subsidie. We krijgen zoveel reacties van bewoners die de gemeente ontzettend dankbaar zijn, dat hebben we niet eerder op deze schaal meegemaakt.”

De subsidie zo effectief mogelijk inzetten

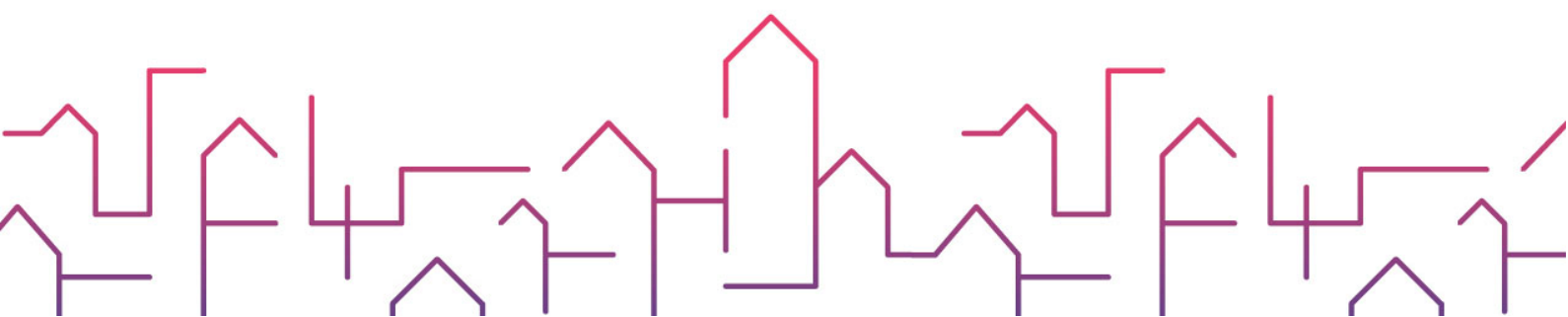
Als de doelgroep is bepaald, komt de volgende stap: het besluiten over de bijdrage per woning. In de projecten bekostigd vanuit de SpUk Lokale Isolatie Aanpak is er maximaal een gemiddeld bedrag van €1.460,- per woning beschikbaar, waar vaak ook de projectkosten uit betaald moeten worden. Hierbij is het wel mogelijk om doelgroepen die de subsidie het hardst nodig hebben, een hogere bijdrage aan te bieden.



Dit is zeker aan te raden. Voor huishoudens die een energietoeslag hebben ontvangen, kun je bijvoorbeeld een maximum bijdrage van €2.500,- beschikbaar stellen. Zo kan deze groep een maatregel als vloerisolatie vaak kosteloos nemen. De overige doelgroep krijgt dan gemiddeld iets minder subsidie, bijvoorbeeld €1.000. Deze huishoudens hebben vaak de mogelijkheid om iets bij te betalen. Daarnaast kunnen wij ze attenderen op mogelijke duurzaamheidsleningen en helpen we ze met het aanvragen van de ISDE-subsidie voor het restbedrag. Gemeenten kunnen er ook voor kiezen om met restbudget vanuit de SpUk energiearmoede of eigen budgetten de bijdrage per woning te verhogen om op die manier meer mogelijk te maken. In onze eerste Lokale Aanpak projecten hadden we nog niet te maken met het gemiddelde van €1.460 per woning (omdat deze nog vanuit andere potjes bekostigd waren) en lag het subsidiebedrag vaak hoger.

Mirjam van Brouwershaven, teamleider projectmanagement bij Winst uit je Woning:

“In Arnhem, waar een maximum subsidiebedrag van €2.000,- per woning beschikbaar was, zagen we dat heel veel mensen ervoor kozen om isolatieglas (kosten meestal €3.500,- of meer) af te nemen en zelf een deel bij te dragen. Een maatregel hoeft dus zeker niet gratis te zijn om grote groepen mee te krijgen. We zien tegelijkertijd dat in projecten waar het subsidiebedrag per woning hoger is, ook aanzienlijk meer maatregelen worden genomen. In de gemeente Bergen (L.), waar het subsidiebedrag met €5.000,- uitzonderlijk hoog was, nam een derde van de huishoudens zelfs twee maatregelen.”



Eén van de belangrijkste redenen die bewoners noemen om een maatregel te nemen, is dat ze de gemeentelijke subsidie niet hoeven voor te schieten. Deze wordt door Winst uit je woning verrekend met de factuur van de uitvoerder. Al in de offerte is het voor bewoners duidelijk of er een restbedrag open blijft staan en hoe hoog dat bedrag is. Zo zijn ze hierop voorbereid en kunnen ze inschatten of dit binnen de financiële mogelijkheden valt. Het is dus aan te raden dit bij ieder project met een NIP bijdrage in te regelen. Door achteraf te ondersteunen in het aanvragen van de ISDE-subsidie, als er een restfactuur is, wordt nog een drempel bij de bewoner weggenomen.

Omgaan met de (kwetsbare) doelgroep

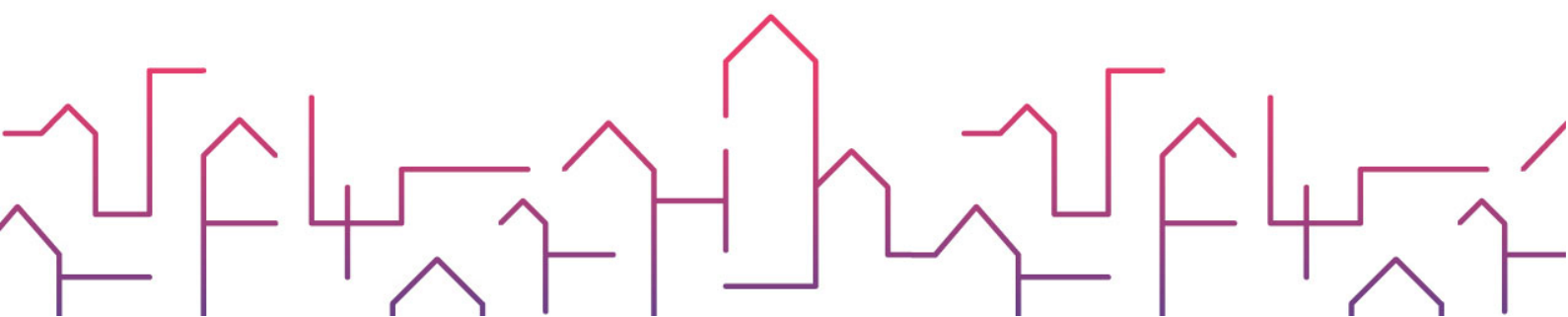
De bedoeling van de Lokale Isolatie Aanpak is dat het deuren opent voor mensen die "moeite hebben hun woning te verduurzamen". Vaak wordt er gesproken over kwetsbare doelgroepen. Een rondje langs collega's aan de lunchtafel wijst echter uit dat een deel van ons ook binnen de doelgroep van DEFG-labels en een WOZ-waarde onder de €429.300 of het gemeentelijk gemiddelde valt. Dit komt vooral doordat mensen wel verduurzamingsmaatregelen hebben genomen, maar hun energielabel niet hebben geactualiseerd. Dat zien we overal: een label actualiseren kost geld en gebeurt meestal pas bij verhuizing.

Toch zien onze adviseurs aan huis dat er in de projecten met een gemeentelijke bijdrage ook een nieuwe doelgroep in beeld komt, van bewoners die zonder hulp niet snel geïsoleerd zouden hebben.

Energieadviseur Mert Ozmen:

"Af en toe zitten er toch nog luxe woningen tussen, maar in de meeste gevallen komen we thuis bij mensen die de ondersteuning en de subsidie goed kunnen gebruiken. Ze zijn super blij met het adviesgesprek. Vaak geloven bewoners niet dat ze naast de subsidie van de gemeente ook nog de ISDE subsidie ontvangen. We zien veel blije gezichten!"

Wat wij in de NIP projecten anders doen dan in gewone inkoopacties, is dat wij bewoners veel meer aan de hand meenemen. De stappen van brief naar aanmelding en vervolgens naar advies worden zo simpel mogelijk gemaakt en we proberen alle mogelijke drempels weg te nemen. Een advies aan huis is standaard onderdeel van de aanpak, zodat bewoners niets zelf hoeven uit te zoeken. Ze krijgen daarna een plan op maat inclusief offertes. Bewoners worden gebeld door onze adviseurs om het plan voor hun woning en de offertes door te lopen en vragen te bespreken. Het enige wat ze daarna zelf hoeven te doen is de offertes met één druk op de knop accorderen. Na uitvoering van een maatregel worden bewoners ook geholpen met het aanvragen van ISDE-subsidie als er een restbedrag overblijft na de gemeentelijke bijdrage.



Ben je binnen, dan neemt bijna iedereen een maatregel

De crux van een succesvolle Lokale Isolatie Aanpak zit hem in het achter de voordeur komen. Na een bezoek van onze adviseurs aan huis, neemt bijna iedereen een maatregel. De gemeentelijke subsidie en de persoonlijke ontzorging - één huisbezoek, geen losse uitvoerders benaderen, meteen een plan op maat inclusief offertes - blijkt voor bewoners een gouden combinatie. Het is daarbij essentieel dat de adviseur onafhankelijk is, en dus geen commercieel belang heeft in de uitvoering. Dit geeft bewoners vertrouwen in het advies dat ze krijgen.

Inwoner van gemeente Oldenzaal:

“Je wordt in het inventarisatiegesprek met de adviseur die bij je langskomt op een prettige en eerlijke manier geadviseerd over wat er mogelijk is en vooral wat zinvol is. Geen verkooppraatjes dus.”

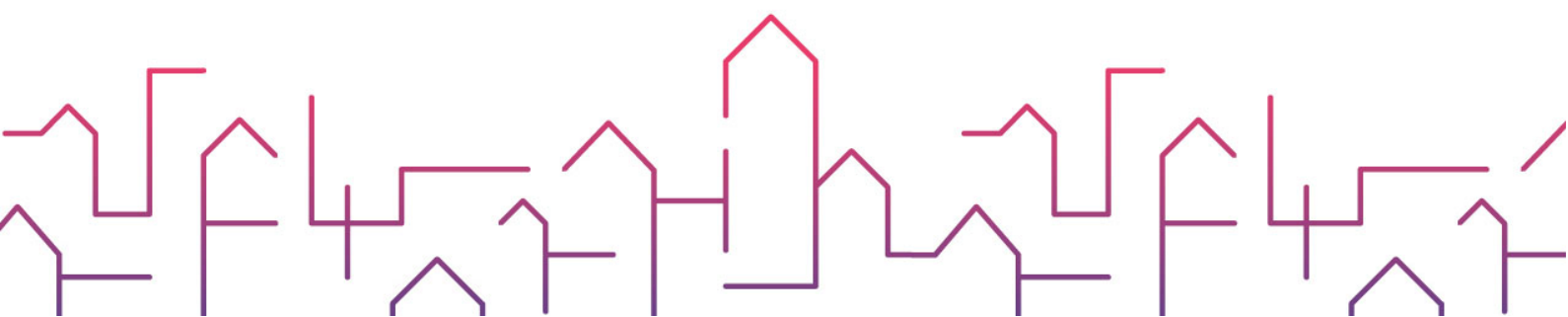
Al bied je als gemeente een isolatiemaatregel (bijna) gratis aan, toch meldt niet iedereen zich aan voor een huisbezoek. Dat kan verschillende redenen hebben: mensen hebben het druk, ze hebben hun woning al geïsoleerd, of ze wantrouwen de gemeente en het aanbod. Wij doen er dus veel aan om bij de doelgroep binnen te komen. Dat doen we onder andere door naast het sturen van de eerste brief ook actief aan te bellen, flyers achter te laten (soms in meerdere talen) of een herhaalbrief te sturen. We werken daarbij graag samen met lokale partijen zoals energiecoöperaties, de voedselbank of organisaties binnen het sociaal domein, die een rol kunnen spelen als lokale ambassadeurs.

Een goede mix aan maatregelen aanbieden

Soms kiezen gemeenten ervoor om in de Lokale Isolatie Aanpak één maatregel centraal te stellen. De bijdrage per woning is immers meestal niet voldoende om meerdere maatregelen te subsidiëren. Wij zien echter in de praktijk dat het slim is om meerdere maatregelen aan te bieden. Zo komen meer woningen uit de doelgroep in aanmerking voor een NIP-bijdrage. Wie al een geïsoleerde



vloer heeft, kan bijvoorbeeld isolatieglas kiezen. De conversie in projecten bij gemeenten waar meerdere maatregelen werden aangeboden, is beduidend hoger. We raden we aan om focus te houden en maximaal vier maatregelen aan te bieden om keuzestress te voorkomen.



Energieadviseur Hans Kager:

“Ik krijg regelmatig de vraag waarom er geen glas mag worden gekozen, omdat in sommige gevallen vloer en spouw al geïsoleerd zijn. In gemeenten waar glas ook onderdeel is van het aanbod, hoef je minder mensen teleur te stellen.”

Ook doe-het-zelf opties zijn mogelijk met subsidie vanuit de Lokale Isolatie Aanpak. Dakisolatie is een duurder maatregel (schuindakisolatie kost voor een tussenwoning gemiddeld €5.230,-). Ook met een bijdrage vanuit het NIP blijft er een flink restbedrag over. Een doe-het-zelf optie waarbij de bewoner met een waardebon zelf (kosteloos) materiaal kan aanschaffen kan dan heel voordelig zijn.

Wij bieden daarbij zoveel mogelijk hulp, met een online keuzehulp voor het kiezen van het juiste materiaal en de juiste afmeting, en met instructievideo's en stappenplannen voor het aanbrengen van de isolatie. Als pilot hebben wij momenteel een eerste project met doe-het-zelf dakisolatie lopen. Zodra we meer weten over het succes van dit soort aanpakken, zullen we hier meer over delen.

De gemeente als betrokken partner

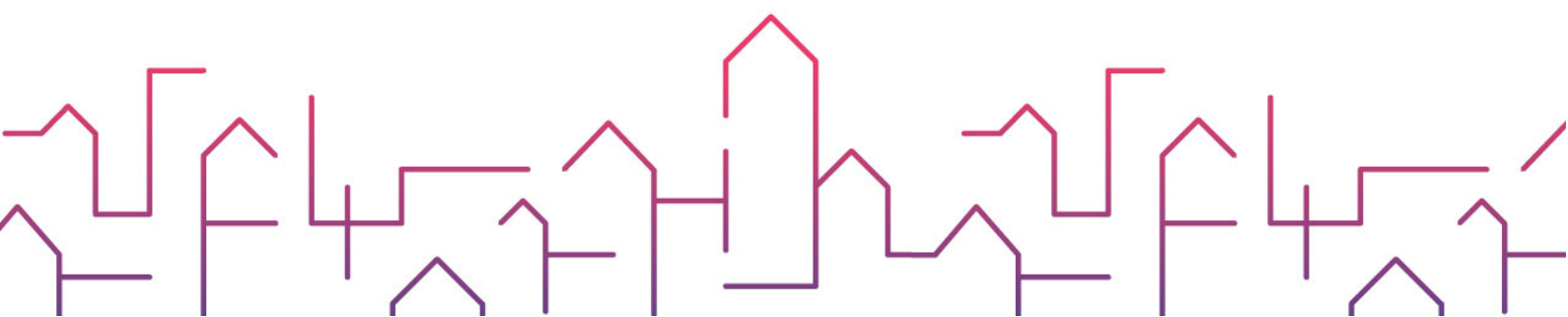
De NIP projecten onderscheiden zich door meer dan alleen de extra bijdrage. Wij merken dat onze opdrachtgevers - de gemeenten - ook veel meer betrokken zijn bij de acties.

Glauca van Winst uit je Woning:

“Gemeenten zitten er vaak bovenop. Ze vinden het spannend om kwetsbare doelgroepen aan te spreken en vragen vaker om updates over de huisbezoeken en het resterende budget. Het is leuk dat we hierdoor veel meer samenwerken met de gemeente en continu in gesprek zijn over de tussentijdse resultaten en het eventueel bijsturen van de actie. Naast het dashboard waarin gemeenten een aantal gegevens live kunnen inzien, ben ik daarom wekelijkse updates per mail gaan sturen aan alle gemeenten met extra informatie. Ik merk dat opdrachtgevers ook echt betrokken zijn bij de doelgroep. Toen een actie in een gemeente al was afgelopen, kreeg ik nog het verzoek: kunnen jullie deze twee woningen toch nog helpen?”

Tegelijkertijd merken we dat de gemeentelijke subsidie soms niet binnen de hele gemeente bekend is. Mirjam van Winst uit je Woning:

“Een bewoner vertrouwde de brief waarin de subsidie werd aangekondigd niet. Ondanks dat wij het klantcontact verzorgen, vroeg deze bewoner haar dochter om te checken de helpdesk van de gemeente te bellen. De medewerker die ze aan de lijn kreeg wist van niks. Gelukkig is dit uiteindelijk verholpen, maar dit soort situaties wil je voorkomen. Het is daarom belangrijk om andere afdelingen binnen de gemeente tijdig in te lichten over de actie. En vergeet zeker de collega's van het sociaal domein niet, die bij de doelgroep met energiearmoede over de vloer komen!”



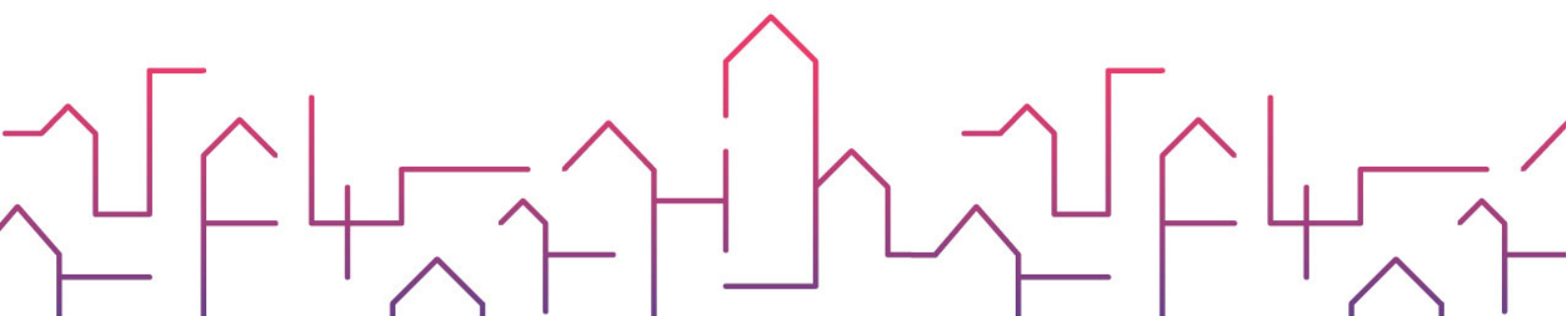
Tot slot: 10 NIP TIPS om mee te nemen bij iedere Lokale Isolatie Aanpak

We zetten de belangrijkste lessen kort voor je op een rij.

1. Een huisbezoek van een energieadviseur is essentieel voor een hoge conversie. Neem dit mee als standaard onderdeel van je aanpak.
2. Zorg dat de adviseur aan huis onafhankelijk is en geen enkel commercieel belang heeft bij de maatregelen die hij adviseert. Dat is essentieel voor het vertrouwen van bewoners.
3. Bied meerdere maatregelen aan. Zo kunnen bewoners die bijvoorbeeld al vloerisolatie hebben, ook voor glasisolatie kiezen, en verhoog je de conversie.
4. Verreken de gemeentelijke bijdrage in de factuur van de uitvoerder. Zo hoeft de bewoner niets voor te schieten.
5. Help bewoners ook met aanvragen van ISDE-subsidie of een gemeentelijke duurzaamheidssubsidie, zodat je alle mogelijke drempels op financieel gebied wegneemt.
6. Ga er niet van uit dat je met een eerste actie iedereen mee krijgt. De Lokale Isolatie Aanpak is niet voor niets een meerjarige aanpak. Gebruik de eerste actie om je doelgroep beter te leren kennen en daarna te kunnen bijsturen.
7. Segmenteer je doelgroep en pas het subsidiebedrag aan per doelgroep zodat de subdoelgroep die je het liefst wilt bedienen (vaak de meest kwetsbare groep) ook de grootste kans heeft om op korte termijn mee te doen.
8. Houd er ook rekening mee dat de bovenkant van de doelgroep best bereid is zelf wat bij te dragen aan maatregelen, ook bij duurdere maatregelen zoals glasisolatie.
9. Zoek de doelgroep actief op en gebruik de kracht van de herhaling. Juist de NIP doelgroep is een doelgroep die niet altijd na één brief zelf actie onderneemt.
10. Zorg dat de Lokale Isolatie Aanpak leeft binnen de gemeente en dat het klantcontactcentrum op de hoogte is voor het geval er toch een telefoontje bij de gemeente binnenkomt.

Arjen Goodijk, projectadviseur energietransitie bij gemeente Arnhem:

"Met de Kleine Woning Aanpak Subsidie (naam van de Arnhemse subsidieregeling, red.) bieden wij juist de minder kapitaalkrachtige huishoudens echt handelingsperspectief in de energietransitie. Snel, eenvoudig en op maat. Binnen de aanpak energiearmoede een enorm waardevolle aanvulling op het huidige aanbod van de energiecoaches."





winst uit je woning

Meer weten over de Lokale Aanpak Isolatie?

Neem contact op met ons team:



Jade Oudejans

☎ 06 57 58 50 40

✉ jade@winstuitjewoning.nl



Drik Heffels

☎ 06 11 00 44 57

✉ drik@winstuitjewoning.nl

